



V LEGISLATURA NÚM. 247

22 de mayo de 2003

El texto del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias puede ser consultado gratuitamente a través de Internet en la siguiente dirección:

<http://www.parcn.es>

# BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

---

## SUMARIO

### INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

**IDC-6** Informe anual correspondiente al año 2002.

Página 2

---

### INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

**IDC-6** Informe anual correspondiente al año 2002.

(Registro de entrada núm. 419, de 12/2/03.)

#### PRESIDENCIA

La Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el día 19 de febrero de 2003, adoptó el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia:

7.- INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

7.1.- Informe anual correspondiente al año 2002.

Acuerdo:

Visto el informe del Diputado del Común de referencia, en conformidad con lo dispuesto en los artículos 46, 47, 48

y 50 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se acuerda su remisión a la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico y al Pleno, asimismo, se ordena su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

De este acuerdo se dará traslado a los grupos parlamentarios. Asimismo, se comunicará al remitente.

En ejecución de dicho acuerdo, y en conformidad con lo previsto en el artículo 102 del Reglamento del Parlamento de Canarias, dispongo su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

En la Sede del Parlamento, a 25 de febrero de 2003.- EL PRESIDENTE, José Miguel Bravo de Laguna Bermúdez.

## DIPUTADO DEL COMÚN INFORME ANUAL AL PARLAMENTO 2002

### ÍNDICE

I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.	
1. Promoción .....	2
2. Investigación .....	8
II. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS DE LOS GRUPOS HUMANOS MÁS VULNERABLES. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS.	
1. Menores .....	9
2. Mayores .....	20
III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS.	
1. Servicios sociales. ....	30
2. Sanidad y salud pública. ....	36
3. Seguridad Social. ....	42
4. Justicia. ....	44
5. Trabajo y función pública. ....	54
6. Vivienda. ....	64
7. Ciudadanía, extranjería y seguridad pública. ....	78
8. Educación. ....	84
9. Cultura. ....	90
10. Deportes. ....	91
11. Economía y hacienda. ....	94
12. Actividades clasificadas y espectáculos públicos. .	105
13. Servicios urbanos. ....	121
14. Servicios públicos. ....	126
15. Medio ambiente. ....	132
16. Política territorial. ....	137
17. Obras públicas. ....	151
18. Agricultura, pesca y alimentación. ....	156
19. Comercio y consumo. ....	157
20. Turismo y transportes. ....	159
21. Quejas sin área determinada. ....	161
ANEXO I. ACTIVIDAD DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN LAS ISLAS MENOS POBLADAS. ....	163
ANEXO II. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN. ....	168
ANEXO III. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO. ....	179

### I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

La institución del Diputado del Común, además de velar por los derechos de los ciudadanos frente a las administraciones públicas canarias, desarrolla una labor de promoción y difusión de los derechos humanos que, un año más, se ha completado con una serie de charlas formativas en distintos ámbitos de la sociedad canaria (asociaciones, fundaciones, centros educativos, etc.). Del mismo modo, ha continuado con su labor investigadora y supervisora del Plan interinstitucional de actuaciones contra la pobreza y la exclusión social en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Como es habitual en estos informes anuales, se procederá a citar las restantes actividades (conferencias, cursos, reuniones, presencia en medios de comunicación, actos de relaciones institucionales), mediante las correspondientes referencias.

### 1. Promoción.

#### 1.1. Colaboración y coordinación con administraciones públicas y otras instancias sociales.

##### *Reuniones*

A lo largo del 2002, la institución ha estado presente en las siguientes reuniones de coordinación:

*Comparecencias del Diputado del Común en la Cámara autonómica:*

- 4 de junio: en la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico del Parlamento de Canarias para la presentación del Informe anual del año 2001.

- 6 de junio: en el Pleno del Parlamento de Canarias para la presentación del Informe anual del año 2001.

*Reuniones con el Parlamento de Canarias:*

- 19 de abril: con el Excmo. Sr. presidente del Parlamento de Canarias.

- 17 de mayo: con el Excmo. Sr. presidente del Parlamento de Canarias.

- 13 de junio: preside en el Parlamento la Comisión de Iniciativa Popular.

- 9 de octubre: con el Excmo. Sr. presidente del Parlamento de Canarias.

- 18 de noviembre: con el Excmo. Sr. presidente del Parlamento de Canarias.

*Reuniones con la Administración autonómica:*

- 26 de marzo: con el Excmo. Sr. presidente del Gobierno de Canarias.

- 17 de abril: con el Excmo. Sr. consejero de Sanidad y Consumo.

- 13 de septiembre: reunión como componente del jurado de los premios Solidaridad con los Mayores 2000/2001. Tenerife.

- 30 de septiembre: entrega de premios Solidaridad con los Mayores 2000/2001, en la sede de la Presidencia del Gobierno. Tenerife.

- 12 de noviembre: con el Excmo. Sr. consejero de Sanidad y Consumo.

*Reuniones con la Administración insular y municipal:*

- 11 de febrero: con la Ilma. Sra. presidenta del Cabildo de Gran Canaria.

- 15 de febrero: con el Ilmo. Sr. presidente del Cabildo Insular de Fuerteventura.

- 15 de febrero: con el alcalde presidente del Ayuntamiento de Puerto de Rosario.

- 18 de febrero: con el Ilmo. Sr. alcalde del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

- 22 de febrero: con el Ilmo. Sr. presidente del Cabildo Insular de Tenerife.

- 26 de febrero: con el Ilmo. Sr. presidente del Cabildo Insular de Lanzarote.

- 26 de febrero: con la Sra. alcaldesa presidente del Ayuntamiento de Arrecife.

- 13 de marzo: con el Ilmo. Sr. presidente del Cabildo Insular de La Palma.

- 31 de mayo: con el presidente y secretario de la FECAM.

- 3 de julio: con el Ilmo. Sr. presidente del Cabildo Insular de La Gomera.

- 3 de julio: con el Sr. alcalde presidente del Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera.
- 5 de noviembre: con el Sr. alcalde presidente del Ayuntamiento de Valverde.
- 5 de noviembre: con el Sr. presidente del Cabildo Insular de El Hierro.

*Reuniones con otras administraciones:*

- 22 de enero: con el Excmo. Sr. presidente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.
- 22 de enero: con el Excmo. Sr. fiscal jefe.
- 22 de enero: con el general jefe de tropas de Las Palmas.
- 28 de enero: con el Excmo. Sr. delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- 31 de enero: con el teniente coronel del acuartelamiento El Fuerte.
- 5 de febrero: con el Ilmo. Sr. decano del Colegio de Abogados de Las Palmas.
- 15 de febrero: visita al director insular de la Administración del Estado en Fuerteventura.
- 22 de febrero: con la Ilma. Sra. subdelegada del Gobierno en Tenerife.
- 25 de febrero: con el Excmo. y Mgfco. rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- 26 de febrero: con el director insular de la Administración del Estado en Lanzarote.
- 2 de julio: recibe al Excmo. Sr. general jefe de tropas de Santa Cruz de Tenerife.
- 3 de julio: con la Ilma. Sra. directora insular de la Administración del Estado en La Gomera.
- 5 de noviembre: con la Sra. directora insular de la Administración del Estado en El Hierro.
- 26 de diciembre: reunión con el director general de Protección al Menor y a la Familia.

*Reuniones con otros comisionados parlamentarios (Defensores del Pueblo):*

- 28 de febrero: con el Excmo. Sr. Defensor del Pueblo.
- 1 de marzo: reunión con los comisionados con motivo de la toma de posesión del Valedor do Pobo.
- 28-29 de octubre: con el Defensor del Pueblo y los defensores autonómicos. Navarra.
- 19 y 20 de noviembre: VII Congreso Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, en Lisboa.

*Firma de convenio:*

- 20 de septiembre: se firma el Convenio de colaboración con el Consejo General del Poder Judicial.

*Reuniones con sectores profesionales, técnicos de la Administración, asociaciones, fundaciones, organizaciones no gubernamentales, etc.:*

- 7 de marzo: reunión con la presidenta de la FEMAC. Santa Cruz de Tenerife.
- 7 de marzo: reunión con el responsable del Proyecto Ansina, del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife.
- 8 de marzo: reunión con el Club de Mayores Trasmallo, del Castillo del Romeral. Gran Canaria.
- 8 de marzo: entrevista con los presidentes de las federaciones de mayores Feproma y Platapen. Gran Canaria.
- 8 de marzo: reunión con el presidente de Federación de la 3ª Edad Fematunte. Gran Canaria.
- 14 de marzo: reunión con la directora del "Aula de la Tercera Edad de Las Palmas".

- 14 de marzo: reunión con la presidenta de la Confederación de Mayores Cofanca. Gran Canaria.
- 25 de marzo: reunión con el presidente de la Tercera Edad de Puntallana.
- 6 de mayo: con el director del Centro de Acogida "Tecén" de Las Palmas Acoge.
- 7 de mayo: con el director del Centro de Inmigrantes no acompañados "Udjama" del Gobierno-Cruz Roja.
- 11 de mayo: asistencia al acto de la FEMAC (XI Encuentro Insular de Mayores). San Bartolomé de Tirajana.
- 10 de junio: visita a la Asociación de la Tercera Edad "Magdalena Carballo". Los Llanos de Aridane.
- 19 de junio: reunión con el Consejo Canario de los Mayores.
- 3 de julio: reunión con el colectivo de discapacitados "Belén Oyanguren".
- 16 de julio: con el director del Centro de Menores "Hierbabuena", Güímar.
- 19 de julio: con el director del Centro de Menores "Nivaria" en el municipio de El Rosario.
- 31 de julio: visita el Centro de Menores en régimen cerrado, en Punta Gáldar.
- 11 de agosto: asistencia al acto de la Asociación de Mayores "San Juan de Puntallana".
- 22 de septiembre: asistencia al acto del VI Encuentro Insular de Mayores de La Palma. Puntallana.
- 3 de octubre: con el director del Centro de Menores de Tabares.
- 30 de octubre: asistencia a la presentación de la Asociación Indispal.
- 4 de noviembre: visita a la Asociación de Mayores "El Meridiano". El Hierro.
- 5 de noviembre: visita a la Residencia de Mayores de Frontera. El Hierro.
- 5 de noviembre: visita a la Asociación de Mayores "Lagartos del Salmor". La Frontera. El Hierro.
- 5 de noviembre: visita a la Asociación de Mayores "Piñera". El Pinar. El Hierro.
- 5 de noviembre: visita a la Asociación de Mayores "San José". Isora. El Hierro.
- 6 de noviembre: visita a la Residencia de Mayores de Valverde. El Hierro.
- 6 de noviembre: Visita a la Residencia de Mayores "El Pinar". El Hierro.
- 21 de noviembre: con el director del Centro de Menores de Tabares.
- 2 de diciembre: reunión con el director de la Asociación de Alzheimer.
- 3 de diciembre: visita al Centro de Atención al Menor Extranjero "La Montañeta".
- 10 de diciembre: reunión con la Asociación de Enfermos de Alzheimer.

**1.2. Charlas formativas.**

*Gran Canaria:*

- 2 de diciembre: visita de los alumnos del IES San Cristóbal a las oficinas del Diputado del Común en Gran Canaria, y charla.
- 10 de diciembre: charla en el IES Las Huesas, Telde.
- 12 de diciembre: charla en el IES San Cristóbal, Las Palmas de Gran Canaria.

*Tenerife:*

- 26 de abril: charla-coloquio en el Colegio César Manrique, de Santa Cruz de Tenerife.

*La Palma:*

- 4 de abril: charla en el Instituto Roque Amagro.

**2. Investigación.****2.1. Estudios de oficio, ponencias, comunicaciones y otros.****2.1.1. Ponencias y comunicaciones.**

- Ponencia para el Taller de trabajo “Menores de Reforma”, presentada en las XVII Jornadas de Coordinación entre Defensores del Pueblo, celebradas en Pamplona los días 27 a 29 de octubre de 2002.

**2.1.2. Otros.**

*Evaluación y seguimiento del Plan interinstitucional de actuaciones contra la pobreza y la exclusión social en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.*

Como en los informes anteriores, en este apartado se da cuenta de la evaluación y del seguimiento que realiza el Diputado del Común sobre el Plan interinstitucional de las actuaciones contra la pobreza y la exclusión social en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

En esta ocasión, las peticiones de los informes se han emitido con antelación al cierre del ejercicio, lo cual, probablemente, justifica la causa de la demora en la remisión de la respuesta por parte de las tres instituciones competentes (Gobierno de Canarias, Cabildo de Gran Canaria y Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria). En el caso del Gobierno de Canarias, la demora ha sido considerable. Desde esta institución, lo manifestamos para que esta situación se regularice en futuras actuaciones.

El deber de las administraciones públicas de colaborar con el Diputado del Común queda claramente expresado en el artículo 30 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, “...están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.”. Debemos recordar al personal y responsables políticos de las administraciones públicas que este artículo de la ley es de obligado cumplimiento y que no debe obstruirse en ningún momento la actividad del Diputado del Común.

Con fecha de 4 de octubre de 2002, se remitió la solicitud de informe sobre las actuaciones realizadas, de acuerdo con el plan, durante el año 2002, y que fue contestada por el Cabildo de Gran Canaria, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y el Gobierno de Canarias.

A continuación se transcriben literalmente los informes de las tres instituciones:

**Informe sobre las acciones realizadas por esta corporación insular en el 2002 enmarcadas en el Plan interinstitucional de actuaciones contra la pobreza y la exclusión social en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.**

Desde el área de Asuntos Sociales y Educación del Cabildo de Gran Canaria, y, concretamente, desde su sección de Servicios Sociales, se han venido desarrollando una serie de actuaciones enmarcadas en el Plan interinstitucional de lucha contra la pobreza en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Estas acciones coinciden con las ya presentadas en un informe anterior remitido con fecha 15 de marzo 2002, sobre las acciones desarrolladas en el 2001, por lo que se vuelven a enunciar:

- Participación en las distintas reuniones de la comisión técnica de la mesa de coordinación de lucha contra la pobreza y la exclusión social en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria para el desarrollo de un sistema en red entre las administraciones públicas y las organizaciones no gubernamentales que atienden a personas sin hogar en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Actualmente los técnicos de esta área continúan participando de forma activa en esta comisión, trabajando en el desarrollo de propuestas concretas sobre la estructura operativa para la conformación de la red, así como en el diseño de instrumentos de derivación (ficha social, la ficha de centro y los informes complementarios: informe psicológico, informe social e informe jurídico) y coordinación entre las instituciones públicas y entidades del tercer sector.

El estado actual de los trabajos realizados es el siguiente: con respecto a estos soportes documentales se encuentran en el departamento de informática de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias, para su diseño y aplicación. A la espera de esta aplicación, la comisión técnica se encargará de elaborar un manual de manejo de los documentos.

- Convenio con corporaciones locales y ONG.

El año 2001 supuso el paso de subvenciones puntuales a convenios plurianuales con corporaciones locales y ONG con el objeto de financiar y garantizar la puesta en marcha de programas y proyectos de intervención social.

- Desde la sección de Servicios Sociales se ha diseñado y conformado una serie de acciones formativas e informativas, enmarcadas en el Plan insular de formación para profesionales de los Servicios Sociales en Gran Canaria puesto en marcha el pasado 4 de marzo de 2002.

Dicho plan contiene como medidas estratégicas: el favorecer una cultura de gestión aplicada a los servicios y promover modelos de planificación integrada, con el fin de coadyuvar a mejorar la calidad de los servicios.

Dentro del conjunto de actuaciones por desarrollar en el presente año se contemplan acciones específicas que profundizaran en el fenómeno de la pobreza y exclusión social en Gran Canaria. En este año se han desarrollado 9 acciones formativas de las 12 que conforma el plan.

Por otra parte en el año 2001 se ha establecido la participación de esta área en sendos proyectos Equal –Canarias Futurem y Equal Gran Canaria–.

En octubre de 2002, se ha establecido la puesta en marcha del Proyecto Ínsula “Red insular para la inserción sociolaboral de personas con discapacidad en la isla de Gran Canaria” cuyo objetivo es establecer una red insular para la integración sociolaboral, con el fin de generar medidas contra la discriminación y la desigualdad que genera la exclusión social, a través del desarrollo de actuaciones de integración sociolaboral para colectivos no normalizados y en situación de desigualdad, discriminación y/o de desigualdad social.

- Conformación de una serie de actuaciones con los colegios profesionales de la provincia para el desarrollo de un sistema de redes de apoyo social con corporaciones locales y ONG. Dichas actuaciones con los colegios

profesionales, a través de convenios de colaboración que se prevé firmar próximamente, se centrarán en la realización de diversos estudios y servicios permanentes de asesoramiento relacionados, entre otras materias, con el fenómeno de la exclusión social y sus diversas patologías.

Las Palmas de Gran Canaria, a 28 de noviembre de 2002.

**Informe relativo a actuaciones realizadas por este ayuntamiento basándose en el Plan interinstitucional de actuaciones contra la pobreza y exclusión social en el área de Las Palmas de Gran Canaria año 2002.**

*Comisión interinstitucional de lucha contra la pobreza y exclusión social.*

En relación con la misma, hay señalar que, por el acuerdo adoptado en la mesa de coordinación, la comisión técnica ha continuado trabajando en el desarrollo de un sistema en red entre las administraciones públicas y las organizaciones no gubernamentales que atienden a personas sin hogar en el municipio, abordando el diseño y la programación del sistema de información y su aplicación informática, realizándose sesiones de trabajo periódicas de la comisión técnica, y reuniones puntuales con el resto de las organizaciones que suscribieron en su día el protocolo de colaboración para el desarrollo del mencionado sistema de coordinación en la red.

Con relación a la mesa de coordinación, la Dirección General de Servicios Sociales convocó durante el presente año una reunión que se celebró el 30 de abril, en la que se presentó el trabajo realizado por la comisión técnica.

*Medidas de carácter institucional y procedimental.*

Este ayuntamiento por segundo año consecutivo ha establecido una serie de convenios con las ONG con las que ya había convenido el año anterior: Las Palmas Acoge, Obra Social de Acogida y Desarrollo, Cruz Roja, Asociación Gran Canaria de Ayuda al Toxicómano - Gandhi y Cáritas, incorporándose, en este año 2002, la ONG AFAES. Los proyectos que desarrollarán estas organizaciones en coordinación con el ayuntamiento son:

- Las Palmas Acoge:
  - Casa de Acogida 1
  - Casa de Acogida 2
  - Centro de Día
- Obra Social de Acogida y Desarrollo: Plan general de intervención con desfavorecidos.
  - Cruz Roja Española:
    - Proyecto para el colectivo sin techo.
    - Ayuda a Domicilio complementaria.
    - Teleasistencia domiciliaria.
    - Grupo de apoyo para afectado de VIH/SIDA y allegados.
  - GANDHI: Proyecto:
    - La Casa.
    - Cáritas: - Casa Esperanza
      - Centro Lugo
      - Boliche
      - Proem - Geito
      - Servicio de comedor social
      - Aseo y cuidado personal
      - Casa Hogar Mafasca y ocio y tiempo libre
      - Centro de Día

- AFAES:
  - Centro de Día
  - Atención Domiciliaria
  - Escuelas de familias.

Con la firma de convenios entre esta institución y las distintas ONG, se puede dar mayor estabilidad a las acciones de las mismas, y se obtiene así mayor rentabilidad social en los proyectos, que van dirigidos primordialmente a población en graves procesos de exclusión social.

*Medidas de carácter preventivo.*

Se ha potenciado la función preventiva de los centros municipales de servicios sociales. Hay que resaltar las actividades enmarcadas en los programas de prevención que se realizan en los nueve centros municipales de servicios sociales y que son ejecutados fundamentalmente por los animadores socioculturales de los centros en coordinación con el resto del equipo técnico de cada centro. A continuación se detallan los programas realizados en el presente año, y en los cuales se enmarcan todas las actividades:

- Programa de infancia y familia.
- Programa de adolescentes.
- Programa de 3ª edad.

Se ha desarrollado el apoyo formativo a las familias, a través de las escuelas de padres y madres, con un programa que contiene una serie de temas cuyo conocimiento ayuda a evitar las posibles alteraciones de los procesos de maduración y desarrollo que tan grandes deterioros producen en la población en general.

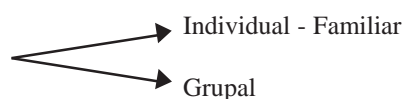
Con respecto a la formación del personal se decidió seguir apoyando hasta completar la formación de experto en intervención familiar sistémica, así como la participación de los profesionales a través del programa de formación ofrecido por el cabildo, por el propio ayuntamiento, y por otros organismos públicos o privados, becando en este caso a aquellos profesionales que, en función de las tareas a desempeñar, necesitaran dicho apoyo formativo.

*Medidas de promoción e integración social.*

La Ley integral del menor asigna a los ayuntamientos la competencia de la declaración de la situación de riesgo. Por consiguiente, este ayuntamiento dispone de un procedimiento técnico-administrativo para declarar a menores que se encuentren en la referida situación. Al tiempo se dispone de 6 equipos territoriales para la atención de menores en situación de riesgo sufragados por este ayuntamiento, la Dirección General de Protección al Menor y la Familia del Gobierno de Canarias y el Cabildo de Gran Canaria; los mismos están integrados por psicólogos, educadores de familia y trabajadores sociales. En la actualidad, estos equipos con la infraestructura técnica y administrativa necesaria trabajan con unos 700 menores que pertenecen a unas 336 familias, con la finalidad de superar la ya comentada situación y posibilitar así su integración social.

En relación al Servicio de Ayuda a Domicilio, en el presente ejercicio económico, el servicio se ha incrementado teniendo previsto para este año un gasto aproximado de 1.296.059 € destinados a la atención de unas 800 personas, en su mayoría personas mayores. En cuanto a la teleasistencia, ésta se cubre a través del convenio ya mencionado, suscrito con Cruz Roja Española.

Con respecto a la promoción de empleo / proyectos de utilidad social diferenciamos dos niveles de intervención:



En el primer nivel, se enmarcan las intervenciones de carácter familiar con los/as beneficiarios/as de ayudas económicas básicas (AEBAS), en el desarrollo de los programas de integración convenidos que se elaboran; y en el segundo nivel se ubican las acciones enmarcadas en el programa marco dirigido a “Colectivos con dificultades especiales para su inserción”.

Especial importancia tiene la coordinación con el IMEF (Instituto Municipal de Empleo y Formación), intensificando los contactos ya iniciados, que se han plasmado en facilitar la incorporación de beneficiarios/as de AEBAS en: escuelas, casas de oficios y proyectos del Plan Integral de Empleo.

El programa marco dirigido a colectivos con dificultades de inserción, incluyen proyectos que abordan:

- La mejora de habilidades en competencia social.
- La adquisición de habilidades en la búsqueda de empleo y autoempleo.
- La mejora de los niveles de autoestima en mujeres y hombres.
- Habilidades de organización doméstica.
- Apoyo a la alfabetización de adultos.
- Ayudas económicas individuales.
- Ayudas económicas de emergencia social.

#### *Recomendaciones de carácter asistencial.*

Con relación a la “Mejora de la infraestructura y la calidad asistencial”, se vuelve a resaltar que los convenios suscritos por este ayuntamiento con distintas ONG incluyen básicamente proyectos dirigidos a personas que se encuentran en graves procesos de exclusión social, con lo que estos centros y proyectos disponen de mayor estabilidad y consecuentemente ésta incide en su calidad.

El centro de acogida municipal Gánigo es el centro con el que cuenta este ayuntamiento para la primera estancia o acogida de personas que por su situación así lo requieren. Desde el centro Gánigo se está desarrollando además un proyecto de trabajo de calle que proporciona un conocimiento más exhaustivo de la realidad social de estas personas en el municipio. Se trata de una actuación encaminada al acercamiento al colectivo de personas que pernoctan en la vía pública en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria. Esta acción se desarrolla en el mismo entorno, a través de un equipo móvil específico entrenados para la atención, diagnóstico y orientación de las situaciones que definen los procesos de exclusión social que afectan a este colectivo, de cara a facilitar la mejora de la autonomía personal y facilitar el inicio de itinerarios de inserción personalizados a través de los recursos existentes en la comunidad.

Por otra parte, hay que resaltar que en el centro de inserción de La Isleta, cuyo coste integro sufraga este ayuntamiento, se están realizando atenciones de segunda estancia o acogida a personas con graves problemas de

exclusión social. El acceso al mismo se realiza fundamentalmente desde el centro Gánigo, y el trabajo que con las personas allí alojadas se realiza va orientado fundamentalmente a desarrollar sus habilidades sociales para conseguir una autoestima personal que les permita ir superando los obstáculos de cara a su inserción social.

Por último, y aparte de los convenios mencionados, se ha realizado una convocatoria pública para la aportación municipal a entidades privadas de iniciativa social sin ánimo de lucro, para desarrollar proyectos sociales en nuestro municipio, para apoyar y complementar las acciones de las ONG. En este sentido, y en relación a este tipo de medidas, se ha apoyado, a través de la convocatoria pública anual que realiza esta institución, a 33 organizaciones de nuestro municipio, para la ejecución de 53 proyectos, por un importe de 560.449,61 €

Las Palmas de Gran Canaria, a 11 de diciembre de 2002.

#### **Plan interinstitucional de actuaciones contra la pobreza y la exclusión social en el área metropolitana de Las Palmas de Gran Canaria.**

##### **Actuaciones realizadas por la Dirección General de Servicios Sociales durante el año 2002.**

En cumplimiento del compromiso adquirido en la ejecución del plan, la Dirección General de Servicios Sociales ha llevado a cabo las acciones que a continuación se exponen clasificadas, como siempre en, dos grupos:

1. Mantenimiento y creación de nuevos recursos o programas específicos.
2. Participación en comisiones de trabajo interinstitucional.

#### *1. Mantenimiento y creación de nuevos recursos o programas específicos.*

Valorada la necesidad de dar continuidad y ampliar la red de equipamiento, y ante las realidades, tanto individuales como colectivas, de la población en situación de exclusión en el municipio, se financiaron los proyectos acordes con el sector al que se dirijan y medidas a las que debían responder:

- a) Medidas dirigidas a la prevención e integración social.
  - a.1) Población en general.

Los programas se han ejecutado en las zonas metropolitanas con mayor incidencia de problemas sociales y fueron previamente priorizadas con las organizaciones, una vez evaluado el trabajo realizado durante el ejercicio anterior.

La población objeto de los programas han sido desempleados de larga duración con especial atención a los perceptores de AEBAS, familias monoparentales, reclusos y liberados condicionales, jóvenes en situación de riesgo, personas en condiciones extremas de exclusión social, inadaptados sociales, etc.

#### *Ayudas económicas básicas.*

El Gobierno de Canarias, en el marco de su política de integración social, establece la concesión de ayudas económicas que permitan a quienes carecen de medios de subsistencia, atender las necesidades básicas de la vida y en los casos en los que resulte posible, integrarse en la vida laboral.

- Gasto ejecutado en nuevas altas y número de expedientes tramitados:

#### MUNICIPIO GASTO EJECUTADO EN NUEVAS ALTAS 2002

#### MUNICIPIO TOTAL EXPTE. HOMBRES MUJERES

Medida C.3: Promoción de empleo/Proyectos de utilidad social.

*“Elaboración y desarrollo, al amparo de los instrumentos tutelados por el Instituto Canario de Formación y Empleo (Plan Integral de Empleo de Canarias/PIEC, formación ocupacional, etc.), de proyectos de utilidad social que faciliten el acceso al empleo de personas en condiciones de difícil acceso al mercado de trabajo, atendidas por los dispositivos de inserción social de los centros de Servicios Sociales”.*

- Gasto en mantenimiento de programas específicos ya en funcionamiento:

INSTITUCIÓN	PROGRAMA ESPECÍFICO	CUANTÍA
Fundación ADSIS GC Coordinadora Cáritas	Prevención del fracaso social	29.206,27 €
La Isleta G.C.	Isleta viva y solidaria	40.473,42 €
Cáritas San Lorenzo	Lucha contra la pobreza	9.195,49 €
Fundación canaria		
Casa San Fernando	Centro de acogida e integración	61.303,23 €
<b>Total</b>		<b>140.178,41€</b>

- Gasto invertido en nueva creación de programas específicos:

INSTITUCIÓN	PROGRAMA ESPECÍFICO	CUANTÍA
Fund. form. y empleo Miguel Escalera	Equal Canarias Avanza	21.908,18 €
Hijas de M <sup>a</sup> Auxiliadora	Cemain	
Instituto Prov. M <sup>a</sup> Auxiliadora comunidad de Las Palmas	Canarias Avanza	17.428,43 €
Cáritas Diocesana de Canarias	Equal Magec Canarias-Futurem	42.456,43 €
Asc. Gama-colectivo de lesbianas y gays de G.C	Inserción socio-laboral para transexuales, lesbianas y gays	
Asescan	Canarias-Futurem	32.820,09 €
Fundación ADSIS	Iniciativa comunitaria Equal (Canarias-Futurem)	13.773,69 €
Obispado de Canarias	Promoción e integración social de jóvenes en exclusión social.	
	Iniciativa comunitaria Equal (Canarias-Futurem)	12.771,51 €
	Pastoral penitenciaria	
	Pisos de apoyo: permisos de presos y liberados condicionales	10.981,34 €
<b>Total</b>		<b>152.139,67 €</b>

a.2) Población sometida a condiciones de dependencia leve o moderada del entorno.

Personas mayores

Medida C.13: Programas de acogimiento familiar y pisos tutelados.

*“Potenciar la ampliación de los programas de acogimiento familiar y pisos tutelados para desarrollo de proyectos en materia de menores, personas mayores, minusválidos, drogodependientes rehabilitados”.*

- Gasto en mantenimiento de programas específicos ya en funcionamiento:

INSTITUCIÓN	PROGRAMA ESPECÍFICO	CUANTÍA
Cáritas Diocesana de Canarias	Piso tutelado para personas mayores en situación de exclusión	53.076 €

a.3) Población en condiciones extremas de exclusión social.

Inmigrantes.

La relación de proyectos financiados y medida a la que responden, son los siguientes:

Medida C.20: Orientación al inmigrante

En los dos últimos años Canarias ha experimentado un considerable incremento en la llegada de inmigrantes, una situación que se ha visto en aumento de forma acuciante tras los hechos acaecidos en Estados Unidos el mes de septiembre de 2001, y que se visualiza en hechos dramáticos en la llegada de empobrecidos en pateras, situación que tiene entre otras consecuencias, la saturación de los dispositivos de atención y acogida.

- Gasto en mantenimiento de programas específicos ya en funcionamiento:

INSTITUCIÓN	PROGRAMA ESPECÍFICO	CUANTÍA
Casa de Guinea	Atención social a inmigrantes	21.082,18 €
Cruz Roja Española	C. de acogida a inmigrantes Udjiama	788.002,20 €
Las Palmas Acoge	C. de acogida Tinguaro	161.135,75 €
Cáritas Isleta	Alojamiento alternativo La Luz-San Pedro	21.762,65 €
Las Palmas Acoge	Curso de alfabetización español	23.505,12 €
<b>Total</b>		<b>1.015.487,90 €</b>

- Gasto invertido en nueva creación de recursos específicos y puesta en funcionamiento:

INSTITUCIÓN	RECURSO ESPECÍFICO	CUANTÍA
Cáritas Las Palmas	Programa con inmigrantes	31.087,87 €

2.- Participación en comisiones interinstitucionales de trabajo.

1. Comisión para la erradicación del chabolismo y la infravivienda.

Participación en las comisiones de vivienda de Canarias y ponencias técnicas territoriales de Las Palmas, de la Consejería de Obras Públicas Vivienda y Aguas.

En las distintas comisiones y ponencias celebradas durante el año 2002, y en relación con municipio de Las Palmas de Gran Canaria, se legalizaron treinta y nueve viviendas y se adjudicaron, por el procedimiento de segunda adjudicación, siete.

Las veintidós viviendas disponibles del III Plan de erradicación de chabolismo del municipio y ubicadas en el barrio de Almatriche, fueron adjudicadas y entregadas.

2. Mesa interinstitucional de coordinación de lucha contra la pobreza y la exclusión social en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

El trabajo realizado ha sido desarrollado preferentemente por la comisión técnica con la preparación del manual del usuario y glosario de términos, dando paso a la IV fase del proyecto que consiste en el desarrollo de los sistemas de coordinación, supervisión, seguimiento y evaluación; todo ello, de acuerdo con lo previsto en el documento técnico elaborado en el año 2001 para el “Informe propuesta para el desarrollo de un trabajo en red con las administraciones públicas y ONG, que trabajan con personas sin hogar en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.”

Las Palmas de Gran Canaria, a 2 de enero de 2003.

Tras el estudio de estos informes, se puede observar que la coordinación entre las tres administraciones se da, únicamente, en lo referente a la participación en las reuniones de la comisión técnica de la Mesa de coordinación de lucha contra la pobreza y la exclusión social en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, para el desarrollo de un sistema de información en red entre las administraciones públicas y las organizaciones no gubernamentales que atienden a personas sin hogar en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Pasados ya cinco años desde la elaboración del mencionado plan, la impresión que se tiene, desde esta institución, es que está “muerto”, y que su elaboración fue fruto de una alarma social, que se vivió en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, en el año 1996. Las disputas políticas han malogrado un ambicioso plan que buscaba la coordinación y la eficacia en la acción social de las administraciones públicas implicadas en el mismo.

Por lo demás, podemos destacar que, aunque no de forma coordinada, las administraciones públicas competentes han realizado acciones dirigidas a los sectores de población en situación de exclusión social, tales como los convenios con las organizaciones de la iniciativa social, la realización de programas con diversos colectivos, el Servicio de Ayuda a Domicilio, la concesión de ayudas económicas básicas (AEBAS), el apoyo a programas de promoción de empleo, las intervenciones con los receptores de AEBAS (salario social), la gestión de centros de acogida, los programas de acogimiento familiar para personas mayores en situación de exclusión, las subvenciones a ONG dedicadas a la atención al inmigrante en situación irregular, la participación en la Comisión de erradicación del chabolismo y la infravivienda, la gestión de proyectos europeos (Equal) y el sistema de redes de apoyo social con las corporaciones locales y ONG, etc.

Se echa en falta en el apartado dedicado a las AEBAS (ayudas económicas básicas) del informe de la Dirección General de Servicios Sociales del Gobierno de Canarias los datos correspondientes al ejercicio 2002.

Es intención del Diputado del Común citar a las tres instituciones competentes, tras la próxima convocatoria electoral del mes de mayo de 2003, con fin de reactivar el plan y de que los nuevos responsables políticos se comprometan a continuar con el plan o, en su caso, a analizar la situación de la pobreza en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria y estudiar qué acciones conjuntas se pueden llevar a efecto.

Las personas que sufren exclusión social esperan una respuesta eficaz de las administraciones públicas para su adecuada inserción social y laboral.

## **2.2. Cursos, seminarios, conferencias, debates, mesas redondas.**

Durante el año 2002, la institución ha participado en las siguientes actividades:

- 11 de marzo: Jornadas “El procedimiento contencioso-administrativo hoy”, en el Club de Prensa Canario.
- 6 de abril: interviene en las Jornadas “IX Jornadas sobre Derecho del turismo y medio ambiente”. Los Llanos de Aridane.
- 5 al 9 de abril: Asistencia al “Foro mundial de ONG sobre envejecimiento”. Madrid.
- 24 y 25 de abril: Reunión Intercontinental “Tutela de los Derechos Humanos” en Madrid.
- 26 de abril: Intervención en mesa redonda “Aspectos legales que afectan al funcionamiento de los centros de mayores”. Santa Cruz de La Palma.
- 17 de junio: asiste al Simposium internacional de terrorismo, Las Palmas de Gran Canaria.
- 12 de julio: participación en Comisión de coordinación de policías locales de Canarias, en el Hotel Mencey.
- 24 y 25 de octubre: Jornadas parlamentarias sobre derecho de petición en el Senado.
- 28 al 30 de octubre: Jornadas “Las adolescencias: realidades emergentes”, en Málaga.
- 14 de noviembre: interviene en las “Jornadas de debate tu salud en la red”.

## **2.3. Medios de comunicación.**

### *Entrevistas en televisiones:*

- 10 de junio: Canal 9 Las Arenas.
- 26 de abril: Canal 7, Santa Cruz de Tenerife.
- 9 de agosto: Televolcán, Santa Cruz de Tenerife.

### *Entrevistas en emisoras de radio:*

- 14 de marzo: Cope La Palma
- 16 de mayo: entrevista telefónica con Radio Isla.
- 20 de mayo: entrevista telefónica con Radio Club Tenerife.
- 27 de mayo: Radio Paraíso.
- 29 de mayo: Cadena Ser Las Palmas.
- 25 de septiembre: Onda Real.
- 30 de septiembre: Cope (Santa Cruz de Tenerife).

### *Entrevistas para la prensa:*

- 7 de marzo: *Canarias 7*.
- 7 de marzo: *La Provincia*.
- 18 de marzo: *Diario de Avisos*.
- 16 de abril: *La Gaceta de Canarias*.
- 16 de abril: *La Opinión*.
- 9 de mayo: *El Día*.
- 22 de mayo: Entrevista telefónica con la revista *La Isla*.
- 30 de septiembre: *Revista de la Obra Social de Acogida y Desarrollo*.

- 8 de octubre: *La Provincia*.
- 10 de diciembre: *La Gaceta de Canarias*.

### *Ruedas de prensa:*

- 17 de mayo: rueda de prensa en el Parlamento.



## II. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS DE LOS GRUPOS HUMANOS MÁS VULNERABLES. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS.

### 1. Menores.

La inadecuación de las actuaciones de la Administración en aplicación de la normativa autonómica y especialmente de la *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención integral a los menores*, referente a declaraciones de riesgo y desamparo ha constituido el mayor número de quejas del área funcional del menor.

Uno de los principales problemas que se observa es la falta de coordinación en la distribución de funciones y competencias entre las distintas administraciones públicas canarias en la atención integral a los menores (consejerías del Gobierno de Canarias, cabildos y ayuntamientos). El establecimiento de los criterios generales básicos en las prestaciones, y, más aún, el desenvolvimiento de los servicios especializados en materia de prevención no aparecen con claridad, fomentando, en numerosas ocasiones, una falta absoluta de colaboración entre las diferentes entidades públicas y privadas que intervienen en el bienestar social de la infancia y la familia.

La situación de dificultad social hace necesaria la implicación institucional en aras de promover la mejora de la situación del menor y la familia en Canarias.

Las diferentes quejas se han agrupado en subgrupos singulares, dependiendo del nivel de implicación administrativa en las múltiples situaciones planteadas.

#### 1.1. Inadecuada actuación de la Administración ante la situación de riesgo de los menores.

El concepto de situación de riesgo, expresado en el artículo 41 de la citada ley, se extiende al conjunto de circunstancias personales, familiares que perjudiquen el desarrollo personal o social del menor, sin alcanzar la gravedad suficiente para justificar la declaración de desamparo. La amplitud del concepto provoca, en ocasiones, injerencias en el ámbito familiar, perjudicando el interés del menor, mientras que, en otros casos, la Administración competente rehúsa, incluso, la comprobación de la situación. En múltiples expedientes se aprecia que, en los informes emitidos, subyace un modelo de intervención social en el que se desconsidera el supremo interés del menor.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 17.3 de la referida ley, desde la institución, se ha procedido a poner en conocimiento del Ministerio Fiscal las situaciones de riesgo o desamparo de las que se ha tenido conocimiento.

En el EQ 868/01, un reclamante denuncia la excesiva tardanza en la declaración de riesgo de su hijo menor por los servicios sociales municipales, comprobada la situación de absentismo escolar, agravada por una situación de conflicto matrimonial.

Los informes del ayuntamiento ponen de manifiesto el retraso en la declaración administrativa, alegando falta de medios y carencia de experiencia. Estos extremos se pusieron en conocimiento del reclamante. Se está a la espera de las alegaciones.

En reiteradas ocasiones, los reclamantes reivindican la actuación de la Administración ante situaciones familiares problemáticas, y así, en el EQ 116/02, la madre de una joven

con alteraciones conductuales denuncia la falta de respuesta de la Dirección General de Protección al Menor y la Familia (en adelante DGPM y F), a la que se dirigió solicitando el asesoramiento técnico, en el ejercicio de sus funciones familiares, sin recibir contestación. Solicitados los antecedentes a dicha entidad, se comunica la derivación a los servicios sociales municipales, por tratarse de una situación de riesgo. Posteriormente, se aprecia un cambio sustancial en la actitud de la menor, que motiva el abandono de los padres respecto de su demanda. Desde esta institución, se pusieron en conocimiento de los reclamantes los informes aportados, y se les concedió el plazo pertinente en el que no efectuaron alegaciones particulares, por lo cual, se procedió, por desistimiento, al archivo del expediente.

El Procurador del Común de Castilla y León remitió la solicitud de intervención al Diputado del Común, que se formalizó en el EQ 266/02, por la que, la reclamante denuncia una situación de absentismo escolar y malos tratos a su nieta por parte del compañero sentimental de su hija. La unidad familiar residía en Canarias. La DGPM y F informó sobre los hechos expuestos por la reclamante, y, en concreto sobre la situación legal y personal de la menor y sobre las actuaciones llevadas a cabo desde la entidad pública. Tras la reiteración de requerimiento de los antecedentes, se remite, por la DGPM y F, un escrito del tenor que sigue “...no existe situación de desprotección actual que requiera nuestra intervención, como ella (abuela) reiteradamente pretende, no pudiendo dársele mas información sin el consentimiento de la madre, en cuanto información delicada y confidencial, si bien la situación de la menor ha estado en algunos momentos en riesgo, el trasfondo que parece vislumbrarse es el de un conflicto familiar donde la denunciante quiere utilizar esta entidad con fines oscuros, hechos que cuando se le sugieren, evidentemente no son de su agrado”.

Ante tales testimonios, de los que no se deriva el incumplimiento de deberes legales por parte de la Administración, se traslada dicho informe a la reclamante, a fin de que realice las oportunas alegaciones. Ya que no se suministraron los datos oficiales sobre la escolarización de la menor, se reiteró la petición de los informes. Ha quedado acreditada la matrícula oficial, situación que se comunicó a la reclamante. Se está a la espera de posibles alegaciones.

Conjuntamente con el área de vivienda y servicios sociales, se tramita el EQ 413/02, en el que, el representante de la *Plataforma para un vivir mejor* denuncia la precaria situación en la que se encuentra una ciudadana, que no tiene domicilio conocido y que se halla pernoctando en la vía pública en compañía de una menor. Solicitados los informes a la DGPM y F, manifiestan que la reclamante es demandante habitual de servicios sociales de los que, regularmente, solicita la solución inmediata de sus problemas, y rechaza aquellos compromisos que le vinculan con una vida ordenada. Se queda a la espera de las alegaciones del reclamante al que se trasladó la copia de los antecedentes remitidos por la entidad pública.

En el EQ 636/02, un progenitor requiere a la institución para que se interese por la violación de derechos constitucionales, que manifiesta estar sufriendo por parte de los servicios sociales municipales de protección de menores, que han declarado la situación de riesgo de cinco de sus hijos menores de edad. Alega el desconocimiento de

las actividades de su núcleo familiar. Solicitados informes al ayuntamiento sobre los motivos que dieron lugar a la apertura del protocolo de actuación, se evidencia que el expediente municipal de declaración de riesgo ha seguido puntualmente los trámites legales establecidos, habiéndose notificado todas las resoluciones administrativas a la madre de los menores, ya que el padre siempre ha excusado su presencia en todas las diligencias. Esta situación se trasladó al reclamante, que no reprodujo alegación ninguna en el plazo concedido, y se procedió al archivo por desistimiento.

En el EQ 642/02, se manifiesta a la institución la falta de intervención de los servicios sociales municipales y de instancias judiciales, a las que acudió, solicitando las actuaciones urgentes ante la posible situación de riesgo de su hija, menor de edad, sin haber recibido respuesta institucional al respecto. El promotor de esta reclamación nos manifiesta que su hija vive con la madre y el compañero sentimental de ésta, que infieren, supuestamente, maltrato psicológico a la menor. A la vista del artículo 17 de la *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención integral a los menores*, se solicita de la DGPM y F que remita cuanta información nos pueda facilitar sobre las medidas que se adopten. Asimismo, se ponen los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal por imperativo legal.

Los servicios sociales del ayuntamiento se dirigen a la institución señalando *"...que ante la falta de indicadores o datos que validen la denuncia de una posible situación de desprotección de su hija, se informó al interesado que por este negociado se procedería al archivo de la denuncia, y se le orientó en el sentido de que si valoraba la necesidad de solicitar la guarda y custodia de su hija, solicitara judicialmente la modificación de medidas adoptadas... valorada la inexistencia de indicadores de riesgo que motivaran el inicio de un expediente de riesgo, se propuso el archivo de las actuaciones abiertas en este negociado en relación a la menor"*.

La DGPM y F informa en el mismo sentido, alegando que por este organismo no se dan curso a las solicitudes de padres en conflicto con sus ex cónyuges, que sólo pueden resolverse en sede judicial.

Se trasladan las manifestaciones al reclamante, que aporta, como ampliación de los datos, la resolución judicial de su régimen de visitas con la menor, que se cumple con normalidad, pero demanda una intervención socioeducativa por parte de la entidad pública. Queda pendiente la remisión de nuevos informes.

En múltiples ocasiones, como el presente EQ 667/02, las denuncias de los progenitores se hallan inmersas en las consecuencias de procedimientos judiciales contenciosos de separación matrimonial y divorcio. Expone la reclamante que ha comparecido ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia para denunciar la situación de riesgo en que pudiera encontrarse su hijo menor de edad, que reside en la Península con el padre y la abuela paterna, alegando malos tratos físicos y psíquicos. Asimismo, nos revela que el menor disfruta en la actualidad, junto a la reclamante de las vacaciones estivales en Tenerife, y que no desea regresar al domicilio paterno por los motivos expuestos. Añade, también, que ha solicitado la valoración psicológica para su hijo, que se niega a volver junto a su padre, y aduce el abandono y la dejadez, aporta como documentación un informe psicosocial, una carta manuscrita del menor dirigida a la entidad pública

y al Fiscal de Menores, y la copia simple de denuncia presentada en el juzgado de instrucción. Todo ello se puso en conocimiento del Ministerio Fiscal que alegó la inexistencia de antecedentes del menor, la existencia del procedimiento de divorcio con discrepancias jurisdiccionales sobre la custodia del menor.

La DGPM y F constató potenciales indicadores de riesgo y desamparo en su informe, y dio traslado a la reclamante de los informes, procediendo al archivo por desistimiento. Idéntica situación se aprecia en el EQ 668/02, en el que un reclamante, padre de dos hijos, denuncia ante la DGPM y F la situación de riesgo en la que se encuentran los menores de edad que conviven en compañía de la madre, que sufren malos tratos y son absentistas escolares. No le consta al reclamante el inicio por ese centro directivo de ninguna actuación en aras de proteger a los menores.

Dichas manifestaciones se trasladaron al Ministerio Fiscal, que, ante la carencia de expedientes obrantes en su poder sobre los hechos reseñados, solicitó de la entidad pública citada la remisión de datos, actuaciones que se pusieron en conocimiento del reclamante.

Desde la institución, se solicitaron los informes a la DGPM y F sobre la situación expuesta y las actuaciones subsiguientes acometidas desde la Administración, ya que el reclamante manifiesta que no fue asesorado por ningún técnico, sino que sólo le atendió el personal de seguridad (del presente expediente, derivaron quejas al área funcional de justicia, ya que el reclamante denunció agresiones físicas en presencia de sus hijos. Se desconoce el trámite judicial concedido).

Por la entidad pública, se constata en su informe la aparición de indicadores de riesgo y desamparo, que serán valorados en tanto se indaga sobre el núcleo familiar. En la actualidad, ante la inactividad del reclamante, se ha archivado el expediente.

Situación de malos tratos se denuncia en el EQ 721/02, por una madre que expone que su hijo menor de edad sufre maltrato psicológico, cuando está en compañía del padre durante las visitas estipuladas en su acuerdo de separación, y alega que frecuenta locales no recomendables para menores, que llega a altas horas de la noche, y que, por estas causas, su hijo manifiesta desequilibrios en los estudios, y que, además, está afectando a sus relaciones con el resto de la unidad familiar. Los extremos anteriores se pusieron en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Los servicios sociales del cabildo respectivo alegaron, en sus informes, el desconocimiento de la situación expuesta. La reclamante señala, además, que las visitas se efectúan en otra isla diferente a la de residencia habitual, datos que se comunicaron nuevamente a la DGPM y F. Se está a la espera de recibir los informes pertinentes.

En el EQ 744/02, expone la reclamante la situación de riesgo en que se pudieran encontrar sus dos hijos menores de edad, puesto que su el padre los deja solos durante las visitas estipuladas. Añade, también, que demandó ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia un examen psicológico y social de las circunstancias en las que se encuentran los menores después de las visitas a su padre, sin que recibiera contestación alguna.

Se solicitaron los informes sobre el trámite dado a la queja presentada por la reclamante y las actuaciones llevadas a cabo. La entidad pública ha manifestado la remisión de los antecedentes

a la Unidad de Infancia del ayuntamiento, y se está a la espera de recibir las alegaciones por parte de la interesada.

Vecinos sin vínculo familiar denuncian una situación de abandono y posible maltrato, en la que se encuentran involucrados dos menores de edad en la urbanización en la que habitan. Motivó, en consecuencia, la apertura del EQ 779/02. Alegan los malos tratos físicos reiterados que, por parte de sus progenitores, se causan a los citados menores. Tal situación la denuncian ante el juzgado y los Servicios Sociales.

Los hechos manifestados se pusieron en conocimiento del Ministerio Fiscal por si existiera una situación de riesgo. Asimismo, se requirieron los antecedentes al ayuntamiento, cabildo, juzgado y DGPM y F.

Según los informes aportados por los servicios sociales municipales, *“...los menores se hallan declarados en situación de riesgo y la familia colabora en el programa elaborado para minimizar las circunstancias. Aunque los progresos son lentos la pareja se muestra en todo momento dispuesta a colaborar en las medidas propuestas... se viene trabajando con esta familia en riesgo desde el año 2000, ...la evaluación de esta familia ha sido irregular pero la valoramos como positiva...”*.

Estas manifestaciones se trasladaron a los reclamantes, quedando a la espera de las oportunas alegaciones.

La solicitud de colaboración institucional motivó la apertura del EQ 960/02, en el que, una madre, conocedora de los problemas de adicción a las drogas de su hijo menor de edad, recurre al Ministerio Fiscal demandando un orden de ingreso en un centro de desintoxicación, ya que el menor se niega a acudir de forma voluntaria, siendo, por ello, denegado su ingreso. Se aportan las copias de la comparecencia ante el M. Fiscal y de la analítica clínica con resultado positivo de consumo de cocaína y benzodicepinas.

La documentación se trasladó a la DGPM y F y al Ministerio Fiscal, ante la evidencia del riesgo para el menor. Transcurridos apenas unos días desde la presentación de la queja, la madre, mediante una ampliación de los datos, comunica la detención de su hijo menor por la presunta comisión de hechos delictivos. Hasta el momento, no se han recibido informes, sino el acuse de recibo de la fiscalía.

Desde el Defensor del Pueblo andaluz, se pone comunica una queja presentada ante aquella institución. Se remiten los antecedentes al Diputado del Común por residir el menor en Canarias. De la apertura del EQ 1108/02, se evidencia que los hechos manifestados dieron lugar al EQ 667/02, archivado recientemente por desistimiento, lo que no obsta para comunicar al reclamante las actuaciones que se llevaron a efecto desde esta institución.

### **1.2. Desacuerdo en la declaración de desamparo y tutela administrativa.**

Se considera situación de desamparo la que se produce de hecho a causa del incumplimiento, o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando éstos queden privados de la necesaria asistencia moral y material, según lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Atención integral a los menores.

Las quejas de este grupo se originan por desconocimiento del contenido de las medidas previstas, e, incluso, por la falta de información y notificación de los acuerdos administrativos.

En el EQ 64/02, el reclamante, padre de varios menores, muestra su disconformidad con la resolución de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia que declara el desamparo de los menores, en la creencia de que tal situación le privará del ejercicio de la patria potestad. Del examen de la documentación aportada por dicha entidad, en concreto, de la resolución de asunción de tutela de dos menores y su debida notificación, no se desprende irregularidad alguna o infracción del ordenamiento jurídico, lo que motiva la inadmisión de la queja a trámite.

Idéntica respuesta provocó el EQ 92/02, en el que se denuncia el cese de la situación de acogimiento familiar por los reclamantes, ante la formalización del desamparo de una menor y su ingreso posterior en un centro de acogida inmediata, situación legalmente acreditada por la entidad pública mencionada, que proporciona al demandante los cauces administrativos precisos para realizar las oportunas alegaciones.

La madre de cuatro hijos, declarados en situación de desamparo por la DGPM, denuncia, en el EQ 396/02, que le impiden visitarlos en los centros en los que se hallan ingresados por acogimiento residencial. Añade que, tras dictarse una resolución desde esa entidad pública, y basándose en los informes emitidos por el centro de acogida inmediata, le suspendieron las visitas y estancias con sus hijos, con lo que la reclamante dice no estar de acuerdo. Lo pone en conocimiento de esa Administración, sin que hasta la fecha obtuviera respuesta alguna. Se solicitó de la entidad pública que informara sobre los hechos expuestos por la reclamante y, en concreto, sobre la situación legal y personal de los menores, las ayudas que recibieron la reclamante y su unidad familiar encaminadas a conseguir la reintegración familiar de los menores, y las razones que llevaron a la suspensión de las visitas de la reclamante a sus hijos. De los informes recibidos, se desprende que la declaración de desamparo se produjo a consecuencia de los conflictos entre los progenitores, carentes de las habilidades necesarias para atender, adecuadamente, a sus hijos. Manifiesta la Administración que se privó a los padres del régimen de visitas por considerarlas poco favorables para la evolución de los menores. Todos los datos aportados se trasladaron a los reclamantes. Se queda a la espera de que se formulen alegaciones.

Desde un centro penitenciario del archipiélago, una interna requiere al Diputado del Común la intervención en el EQ 617/02, para conocer la situación administrativa y legal en la que se encuentran tres de sus cuatro hijos menores, ya que al parecer la DGPM y F dictó resoluciones acordando la situación de riesgo y retirando a los menores del domicilio de la abuela. Desea conocer si se encuentran ingresados en algún centro, ya que ha perdido toda posibilidad de comunicarse con ellos. Los informes emitidos por la entidad pública, literalmente, dicen *“...aunque de los informes iniciales se desprende que la madre biológica de los menores es la reclamante, y por eso se han entendido con ella los diferentes trámites administrativos, los tres menores figuran en el Registro Civil como de filiación paterna y materna desconocida, por lo que actualmente esta señora está excluida de la patria potestad y demás funciones tuitivas, no teniendo obligaciones respecto de los tres menores ni ostentando derecho alguno sobre ellos, al no haberse determinado legalmente la filiación.”*

Ante la gravedad de los hechos descritos por la entidad pública, de los que se desprende que se ha procedido a la adopción de los menores reseñados, obviando el trámite del consentimiento de la madre biológica, se han puesto los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal y de la propia reclamante, a fin de que por el jurista criminólogo del centro penitenciario donde se encuentra ingresada le participe los antecedentes descritos. Se está a la espera de las alegaciones.

Queda pendiente la elaboración de una recomendación de deberes legales sobre el cumplimiento del artículo 14 del Decreto 54/1998, de 17 de abril, por el que se regulan las actuaciones de amparo de los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, que textualmente menciona “...cuando de la instrucción del expediente se detecte que no se encuentra inscrito en el Registro Civil el nacimiento del menor, la Dirección General de PM y F promoverá el oportuno expediente de inscripción de nacimiento ante el Registro Civil correspondiente”.

En otras ocasiones, aparecen difuminadas en las reclamaciones circunstancias de protección y reforma que evidencian dramáticas coyunturas familiares, y así en el EQ 718/02, la madre reclamante pone de manifiesto la ineficacia de las entidades protectoras y reformadoras en el tratamiento de sus dos hijos menores de edad, que sufren alteraciones de conducta y que con frecuencia la agreden. Uno de los menores fue declarado en situación de desamparo por la DGPM y F y se acordó el ingreso residencial en el centro de acogida inmediata que, al carecer de medios de contención, no puede evitar las fugas de dicho menor, que retorna al hogar familiar a su antojo. A su otro hijo, se le impuso una medida de libertad vigilada por el Juzgado de Menores de Santa Cruz de Tenerife, medida que carece del adecuado control de los tutores. El joven pernocta en la calle y arremete, constantemente, a la reclamante, como evidencian las múltiples denuncias presentadas ante las autoridades policiales y ante la Fiscalía de Menores. Los datos aportados por la entidad pública prueban la defectuosa eficacia de la medida en régimen abierto, que motivó, incluso, el ingreso en prisión de uno de los menores, al cumplir 18 años. Sobre este particular, se remitió a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales la recomendación que se adjunta:

“...Consta en esta institución el Expediente de Queja con el nº 718/02, por el que una reclamante pone en conocimiento la situación familiar desesperada que soporta, ya que entre otras circunstancias uno de sus hijos, sujeto a medidas judiciales, incumple, reiteradamente, las mismas y la somete, de manera continua, a maltratos físicos. Ante la petición de informes a la Dirección General de Protección al Menor y la Familia, y, concretamente, al Servicio de Ejecución de Medidas Judiciales dependiente de ésta, se evidencian los siguientes extremos:

- Que al menor se le impusieron por sentencia firme de fechas 17 de septiembre de 2001 y 22 de octubre de 2001, dos medidas judiciales consistentes en dieciocho meses de libertad vigilada en régimen de compatibilidad con otra medida de convivencia con persona, familia o grupo educativo. La conclusión de dichas medidas se fijó el día 1 de enero de 2003, según liquidación judicial.

- Se evidencian, en el plan individualizado de ejecución, los reiterados quebrantamientos y los episodios de agresiones hacia familiares sin que conste, efectivamente, si existió

tratamiento psicopedagógico por el Gabinete Tamayada, al que se derivó el expediente.

- No fue hasta julio de 2002 cuando la entidad pública informó al juzgado del incumplimiento de la medida, lo que causó el archivo del expediente por mayoría de edad. En la actualidad, el menor está ingresado en el centro penitenciario Tenerife II, en situación de prisión preventiva.

Ante la situación descrita, esta institución ha considerado oportuno someter a juicio de VE las siguientes:

### Consideraciones

**Primera.-** Las reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores (“Reglas de Beijing”), adoptadas por la Asamblea General en su Resolución 40/33, de 28 de noviembre de 1985, establecen en su apartado 1.3 que “...con objeto de promover el bienestar del menor, a fin de reducir la necesidad de intervenir con arreglo a la ley, y de someter a tratamiento efectivo, humano y equitativo al menor que tenga problemas con la ley, se concederá la debida importancia a la adopción de medidas concretas que permitan movilizar plenamente todos los recursos disponibles, con inclusión de la familia, voluntarios y otros grupos de carácter comunitario, así como las escuelas y otras instituciones de la comunidad”.

**Segunda.-** La Ley Orgánica 5/2000, Reguladora de la responsabilidad penal de los menores, establece en su artículo 7 h), referente a la libertad vigilada, que “en esta medida se ha de hacer un seguimiento de la actividad de la persona sometida a la misma y de su asistencia a la escuela, al centro de formación profesional o al trabajo, según los casos, procurando ayudar a aquella a superar los factores que determinaron la infracción cometida. Asimismo, esta medida obliga, en su caso, a seguir las pautas socio-educativas que señale la entidad pública o profesional encargado de su seguimiento, de acuerdo con el programa de intervención elaborado al efecto”.

**Tercera.-** La Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención integral a los menores, estipula en su artículo 78 que “la ejecución de las medidas acordadas por los juzgados competentes en materia de menores tendrá como objetivo fundamental la integración social y familiar de los menores, a través de un tratamiento eminentemente educativo”.

En atención a las anteriores consideraciones, en ejercicio de las funciones contempladas en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución ha acordado remitir a VE, las siguientes:

### Recomendaciones

- Que desde la realidad en la que vive el menor, la entidad pública intervenga de modo eficaz en aquellas causas que incidan en las conductas transgresoras que originaron las infracciones.

- Que el Proyecto Educativo Individualizado, (PEI) suponga una herramienta de atención personalizada encaminada a la inserción en la sociedad, tratando de evitar las situaciones de riesgo que impliquen la comisión de nuevos hechos delictivos o que como en el caso presente provoquen el ingreso en un centro penitenciario.

- Que se pongan en conocimiento de la autoridad judicial de forma urgente los incumplimientos de control y los quebrantamientos a fin de buscar conjuntamente nuevos recursos socio-pedagógicos, responsabilizando al menor de sus actos e impidiendo el fracaso de la medida en medio abierto.

- Que a fin de lograr la efectividad de las medidas sería aconsejable que el tutor de las mismas o delegado asistencial se encontrara geográficamente cercano al menor, permitiendo no sólo el conocimiento de factores personales y familiares, sino del entorno social, siendo absolutamente necesaria la acción coordinada de todas las instituciones sociales que intervienen.

- Y en definitiva, que por parte de la entidad pública se emitan informes de forma regular y periódica que traten de garantizar la utilidad y el éxito de la medida en medio abierto.”

En cuanto a la situación del otro menor, informa la entidad pública, que las competencias para designar el recurso adecuado pertenecen al cabildo. Quedando pendiente la remisión de informes por parte de este organismo.

### **1.3. Desacuerdo en el acogimiento familiar y residencial.**

La tutela de los menores se ejercerá, de conformidad con el Código Civil, acordando alguna de las medidas tales como el acogimiento familiar y acogimiento residencial, incumpliendo las administraciones competentes el requisito de la previa audiencia del menor, y la comunicación al Ministerio Fiscal, según establece el artículo 54 de la ley autonómica.

Un sector amplio de quejas se centra en la disconformidad de algunos progenitores respecto a las resoluciones de acogimiento de sus hijos, como en el EQ 173/03, en el que una madre muestra su desacuerdo con la resolución de la DGPM y F mediante la que se concede el acogimiento familiar de su hijo menor a familiares residentes en otra isla. De los antecedentes remitidos, no se aprecia el incumplimiento por parte de las entidades públicas de protección del menor, ya que la resolución por la que se adopta el acogimiento provisional de un menor en modificación del acogimiento residencial, ha sido legalmente notificada y consta interpuesto recurso en vía jurisdiccional, ante lo cual se procede al archivo de la queja, previa comunicación a los reclamantes.

En el EQ 249/02, una madre desea recuperar a sus hijas, que actualmente se encuentran en situación de acogimiento familiar y residencial respectivamente, alegando defectos en el consentimiento. Del examen exhaustivo de los datos aportados, subyace un proceso judicial pendiente, lo que motiva la inadmisión del expediente y su archivo, previa comunicación a la reclamante.

En el EQ 786/02, se denuncia el expediente de desamparo incoado a su hija por la Dirección General de Protección al Menor y la Familia, ante la previa solicitud administrativa de situación de riesgo. La entidad pública, una vez examinadas las condiciones de vida de la menor, acordó el acogimiento residencial, ya que el reclamante progenitor figura como extranjero indocumentado, solicitante de cédula de inscripción. Dicha queja se acumuló al EQ 785/02 por ser idéntica la petición y el reclamante. De los trámites mencionados y los hechos que dieron lugar a la adopción de medidas protectoras respecto a la menor extranjera, se solicitaron los informes a la DGPM y F, de los que se deriva

que, en poco tiempo, se procederá a revocar la situación de desamparo de la menor, por reintegración familiar con su padre, hechos que no han sido contestados por el reclamante. Se procedió al archivo por desistimiento.

Constando en la institución el expediente del año 2000, se inicia un EQ 928/02, en el que los reclamantes exponen que, desde los dos meses de edad, tienen en acogimiento familiar a una sobrina, que, en la actualidad, tiene cinco años. Manifiestan que, desde el año 1999, llevan intentando su adopción, que no se formaliza por falta de asentimiento del padre biológico, al que, tras cumplir condena en un centro penitenciario, se le concedió el régimen de visitas a la menor. Certifican que pende un procedimiento de impugnación de paternidad, y que la menor, a raíz de las visitas, sufre trastornos emocionales. Se solicitaron los informes a la DGPM y F sobre la situación legal y administrativa de la menor, a la vez que se comunicó a los reclamantes el estudio de la queja por parte del personal técnico en materia de justicia, ante la posible dilación judicial.

La promotora del EQ 1007/02, manifiesta que, debido a razones de salud, solicitó, en agosto de 2002, el acogimiento temporal de su hija menor ante los servicios sociales municipales. Cuando intentó la recuperación de su hija, le notificaron de forma verbal la existencia de una resolución administrativa de desamparo, de la que no tiene constancia escrita. Que solamente le permiten un régimen de visitas de una hora semanal, requisito que cumple ante la amenaza de los servicios sociales de tramitar la adopción de su hija. Se solicitaron los informes de la DGPM y F sobre los extremos expuestos, y, concretamente, sobre la existencia de las resoluciones administrativas y la notificación legal en forma, de los que se derivan no sólo la inexistencia de declaración de desamparo, sino la notificación verbal de la propuesta administrativa. Se encuentra en estudio la elaboración de una recomendación sobre el cumplimiento estricto de la normativa para la notificación legal de los acuerdos administrativos.

La abuela de dos menores, en situación de acogimiento residencial, solicita la intervención del Diputado del Común en el EQ 1136/02, alegando que ha requerido a la Unidad de Infancia del cabildo respectivo el permiso para tener en su compañía a sus nietos durante las fiestas navideñas, posibilidad que le ha sido denegada sin razón alguna. La institución queda a la espera de la recepción de los informes solicitados al respecto.

### **1.4. Dilación en la tramitación de adopciones.**

El procedimiento de solicitud de adopciones nacionales e internacionales y los trámites preliminares motivaron un elevado número de quejas, ante la dilación de los organismos competentes en la emisión de los certificados de idoneidad, alegando la entidad pública la carencia de personal técnico dedicado a las valoraciones, y así, en el EQ 114/02, unos padres, solicitantes de adopción, denuncian el incumplimiento de la legalidad en materia de adopciones en Rumanía.

Exponen los reclamantes que, en la reunión celebrada en noviembre de 2001 con la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, ésta realiza el compromiso público, con las familias adoptantes, de que “*se iban a poner todos los recursos técnicos y humanos necesarios para solucionar la situación de estas familias de forma urgente*”. Sin embargo, añaden los reclamantes que su certificado de idoneidad, como familia

adoptante, está caducado desde julio de 2001, y que, pese a las constantes solicitudes dirigidas a esa dirección general y a lo establecido en el artículo 38 del Decreto 54/1998, de 17 de abril, por el que se regulan las actuaciones de amparo de los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, siguen sin poder actualizar su expediente. Se requieren de la entidad pública los informes sobre los hechos expuestos por los reclamantes y, en concreto, sobre las medidas y actuaciones adoptadas para que las familias, que se encuentran en la situación descrita, puedan encontrar una situación ágil y eficaz a su problema.

La DGPM y F informa del siguiente tenor: “...*dado el volumen de solicitantes de adopción con Rumanía en Santa Cruz de Tenerife, quienes insistían de forma continuada en pedir información, se convocó a los solicitantes a una reunión colectiva e informativa donde se les explicó la actuación que iba a seguir la dirección general permitiendo la simultaneidad de la adopción con otros países y actualizando los expedientes de idoneidad para que pudiesen seguir su tramitación con Rumanía dándose como plazo cuatro meses para este proceso*”.

Del contenido íntegro del informe aportado, se dio traslado a los reclamantes, con el ofrecimiento de plazo para realizar alegaciones, y se contestó a la institución con una emotiva carta de agradecimiento por el interés demostrado. Se procede al archivo de la queja.

El excesivo tiempo en que una pareja de solicitantes de adopción se halla en lista de espera, motivó múltiples reclamaciones, ya que el certificado de idoneidad tiene un plazo de expiración de dos años, y se exige actualizarlo, de forma periódica, con el consiguiente perjuicio para los demandantes, como ocurre en el presente EQ 163/02, en el que, a los reclamantes, que llevaban ocho años como solicitantes de adopción, se les han suspendido los contactos y visitas, de forma repentina, con unos menores susceptibles de acogimiento preadoptivo. Se requirieron los informes comprensivos de los trámites concedidos a la solicitud y la situación actual del expediente, motivos por los que se suspendieron los contactos de la familia adoptante con los menores y la posibilidad de que agilización del trámite de adopción, considerando el largo periodo que los reclamantes llevaban esperando este acontecimiento.

Tras reiterar la petición de antecedentes, la entidad pública manifestó la decisión de la Comisión de Atención al Menor de revocar la selección para ser adoptantes de los menores propuestos, sin perjuicio de proceder a una nueva valoración de idoneidad. Dichos extremos se pusieron en conocimiento de los reclamantes, al tiempo que se solicitaban nuevos informes sobre el cumplimiento de los trámites preceptivos de notificación de las resoluciones bajo la sanción de la caducidad del expediente.

En el EQ 376/02, los reclamantes exponen que presentaron ante la DGPM y F una solicitud de adopción internacional, y que su expediente se tramitó con los requisitos exigidos. Añaden que, tras realizar la correspondiente entrevista con el psicólogo, llevan esperando más de un año la visita de un trabajador social a su domicilio como condición formal para la obtención del certificado de idoneidad. Asimismo, nos manifiestan que dicha dilación es debida a la falta de personal en la entidad pública para realizar dichas formalidades. A tales efectos, se requieren de la Administración los informes

sobre los siguientes extremos: trámite dado a la solicitud de adopción internacional de los reclamantes, situación actual del expediente y motivos por los que se dilata la realización de los informes psicosociales preceptivos para la obtención del certificado de idoneidad.

Tras reiterar la solicitud de antecedentes, la entidad pública remite a esta institución la copia de la resolución en la que, la Comisión de Atención al Menor propone a la DGPM y F la declaración de idoneidad para la adopción internacional a los reclamantes, cuya copia se les hace llegar por conducto del Diputado del Común y se les concede el plazo estipulado para la aportación de las alegaciones. Se procede al archivo por desistimiento, ante la falta de contestación.

La situación resulta, aún, más grave, cuando las dilaciones se producen respecto a adopciones de menores con los que existen vínculos familiares, y así, en el EQ 408/02, exponen los reclamantes que, desde hace tres años, disfrutaban el acogimiento de su sobrino al que desean adoptar, para lo cual, en varias ocasiones, han presentado ante la dirección general escritos de solicitud al respecto, habida cuenta de la existencia del asentimiento por la madre biológica. Desde la institución, se requirió a la entidad pública los informes sobre los hechos expuestos y, en concreto, sobre el trámite dado a la solicitud de adopción. La petición se ha reiterado y, desde la institución, se han mantenido conversaciones telefónicas con los técnicos responsables del expediente, manifestando que, tras haberse presentado la solicitud en la comisión de evaluación, a los reclamantes se les reconoció, únicamente, su aptitud para funciones tutelares en exclusividad, recomendando la vía judicial para la adopción.

Con independencia del periodo de alegaciones, se estudia la posibilidad de elaborar una recomendación a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, recordando el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 75 y 76 de la Ley de Atención integral a los menores, en lo referente a que “*el organismo competente de la Administración autonómica elevará a la autoridad judicial competente la propuesta de adopción*”.

En el EQ 416/02, una pareja adoptante denuncia la excesiva dilación en la tramitación de su expediente de adopción internacional. Añaden que, tras realizar la primera de las pruebas que incluye un cuestionario psico-social y la correspondiente entrevista con el psicólogo, llevan bastantes meses esperando la visita de un trabajador social a su domicilio, como siguiente requisito formal para la obtención del certificado de idoneidad. Asimismo, nos manifiestan que dicha dilación se debe a la falta de personal que existe la entidad pública para realizar dichas pruebas. Desde la institución se solicitó informe sobre la situación actual del expediente, manifestándonos que “*el expediente está a punto de ser informado y la tardanza se debe a razones estructurales que ya empiezan a superarse*”.

El archivo de la queja pende de la confirmación de los reclamantes de los extremos expuestos.

Los reclamantes del EQ 443/02 ponen de manifiesto el incumplimiento de la entidad pública de lo contenido en el artículo 36.3 del Decreto 54/1998, de 17 de abril, por el que se regulan las actuaciones de amparo de los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, que dispone “*...el plazo de resolución será de nueve meses a contar desde la fecha de presentación de la solicitud, entendiéndose si no se resuelve expresamente en dicho plazo que los solicitantes han sido declarados idóneos*”.

De los informes remitidos, se desprende que, a lo largo del mes de diciembre, se emita la oportuna resolución de idoneidad para la adopción, extremo que espera verificarse por la entidad competente.

Los promotores nos manifiestan en su escrito de queja, que motivó el EQ 517/02, que en el año 1993, presentaron ante la Dirección General del Menor una solicitud de adopción. Posteriormente, en el año 1994, se les comunicó la “guarda provisional” de una menor como primer paso para la adopción. Añaden, también, que la citada menor siempre presentó problemas de comportamiento y de integración familiar, por lo que, en el verano del año 2001, fue ingresada en un centro de acogida inmediata, donde su deterioro progresivo se hizo patente. De tales antecedentes se requirió a la DGPM y F la remisión de documentación sobre el cambio de situación administrativa de la menor hacia un acogimiento residencial, ante la negativa de la misma de regresar al hogar de la familia acogedora. Los informes de la entidad pública evidencian que la situación actual de la menor es de desamparo, careciendo los guardadores, en la actualidad, de derecho alguno sobre la misma. Ante la evidencia de tales informes, se concede traslado a los reclamantes, y se les otorga plazo para alegaciones, que contestan en el sentido de denunciar la irregularidad del procedimiento. Queda pendiente de valoración.

Los promotores del EQ 1135/02 plantean que su problema respecto a la adopción de una menor, que tienen en acogimiento desde hace seis años, sigue sin resolverse por la Dirección General de Protección del Menor, situación que perturba su vida; ya se han sometido, en reiteradas ocasiones, a la evaluación de su idoneidad, y desean, en definitiva, y por el interés supremo de la menor, que su adopción se haga efectiva. Se han solicitado informes a la DGPM y F sobre la situación administrativa de la menor y el estado en el que se halla la tramitación de su expediente. Se está a la espera de la remisión de los informes solicitados.

### 1.5. Sustracción de menores.

Recientemente, y para evitar las sustracciones o retenciones ilícitas de menores, ha entrado en vigor una nueva sección en el Código Penal (BOE de 11 de diciembre de 2002) que trata de dar una respuesta penal a hechos como los que se describen a continuación.

Cuando los progenitores residen en diferentes países, el derecho de visitas o el ejercicio de las facultades inherentes a la custodia del menor, suelen tornarse contenciosos, y, así, en el EQ 294/02, el reclamante denuncia la sustracción internacional de su hijo menor por parte de la madre, que reside en Holanda. El presente supuesto excede del ámbito competencial del Diputado del Común y se pone en conocimiento del reclamante la decisión de dar traslado de la misma al Defensor del Pueblo, el cual manifestó por escrito las gestiones efectuadas ante las autoridades consulares.

Idéntico trámite se le proporcionó al EQ 329/02, en el que se planteó, por el organismo consular, la dificultad para la repatriación de una menor guineana junto a su madre, en su país de origen. Se procede a poner en conocimiento el traslado de su petición al alto comisionado.

En el EQ 993/02, la promotora de la reclamación manifiesta que, desde el mes de octubre, desconoce el

paradero de sus hijos menores de edad, tras no ser reintegrados al hogar familiar por su ex marido. Aporta copia de la sentencia de separación matrimonial en la que consta la custodia de los menores a su favor.

Se procedió a dar traslado de los hechos al Ministerio Fiscal y a los servicios sociales municipales, ante la posible situación de riesgo.

Desde Argentina, un ciudadano reclama, a través del correo electrónico, la reintegración de sus hijos menores de edad, residentes en la Comunidad canaria. El EQ 1008/02, se remitió al Defensor del Pueblo por exceder del ámbito competencial y se puso en conocimiento del interesado.

En el EQ 1075/02, un progenitor afirma que ha denunciado, ante la Administración competente, la desaparición de su compañera sentimental junto con los tres hijos menores de ambos. Se informó al Ministerio Fiscal, y se solicitan informes a la Dirección General de Protección del Menor, por si le constan antecedentes al respecto.

Los reclamantes, en el EQ 1109/02, exponen que una menor se halla con sus abuelos que residen en Bélgica y solicitan la custodia, ante el temor de que sea trasladada a Turquía, país de procedencia del padre, que, en la actualidad, se encuentra en un centro penitenciario, condenado por la Audiencia Nacional, acusado del asesinato de la madre de la menor. El expediente queda pendiente de valoración.

### 1.6. Necesidad de un centro para enfermos crónicos menores de edad.

Consta, en los EQ 447/01 y 606/01, los problemas de las obras de reforma del Centro Príncipe Felipe, que depende de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales. En estas instalaciones, se realizaba la rehabilitación, tanto física como psíquica, de niños enfermos crónicos, y desde el comienzo de las obras de restauración se dejaron de prestar las atenciones que dispensaban. Los informes institucionales, que ponían de manifiesto tales circunstancias, motivaron una recomendación de la institución a fin de que se procediera con urgencia a la habilitación del edificio, para volver a dispensar las prestaciones de las que disfrutaban los antiguos usuarios. Si bien consta la aceptación de la recomendación, se constata que el edificio sigue en obras, ante lo cual se continúa con la tramitación del expediente.

Especial relevancia se da en la situación planteada en el EQ 362/02, por el que, una fundación para niños enfermos crónicos con grave situación económica, alega la carencia de recursos en las islas periféricas, y tiene, en reiteradas ocasiones, que trasladarlos a centros de la Península, con el consiguiente menoscabo familiar y económico.

Se procedió a solicitar informes al cabildo respectivo, sobre el número de familias que tienen a sus hijos internos en centros fuera de la isla por padecer enfermedades crónicas, así como las ayudas y recursos que, desde esa corporación, se facilitan o se prevean para atender a las necesidades de estas familias.

De los datos aportados, se deduce que cinco jóvenes o menores con patologías crónicas se encuentran en centros de la Península o de otras islas. Queda en estudio la posibilidad de realizar una recomendación a los organismos competentes para que se satisfagan, dentro de la Comunidad canaria, las necesidades de las familias afectadas.

### **1.7. Carencia de centros específicos para menores con problemas conductuales.**

Consta, en trámite, el seguimiento de un EQ 605/01 de oficio, sobre la carencia, en la Comunidad canaria, de centros específicos para el tratamiento de menores de edad que sufren alteraciones conductuales, que tienen que ser trasladados, en muchas ocasiones, para su rehabilitación, a centros situados fuera del territorio insular, con el consiguiente trastorno familiar y económico, y que, en algunas ocasiones, ha derivado en situaciones de indefensión e injerencia administrativa, ya que las entidades de protección han declarado a los menores en situación de desamparo, con la finalidad de posibilitar económicamente el traslado y tratamiento farmacológico.

En este expediente, se realizó un recordatorio de deberes legales. Se han recibido, recientemente, los informes y antecedentes solicitados, comunicando la puesta en marcha de un programa especializado de atención e intervención terapéutica y educativa dependiente del Cabildo de La Palma.

El informe del Cabildo de Tenerife manifiesta que le fue denegada por la DGPM y F la subvención para la apertura de un segundo recurso convivencial, ya que el Centro Cango cuenta, sólo, con siete plazas residenciales.

El expediente queda a la espera de la remisión de nuevos informes, con la finalidad de elaborar una recomendación para solicitar la urgente coordinación de los organismos tutelares del menor, conforme a los criterios y objetivos establecidos en el Plan Integral del Menor en Canarias.

### **1.8. Reclamaciones diversas.**

Otro grupo de reclamaciones no puede agruparse en los distintos géneros, debido a su heterogeneidad. Así en el EQ 89/02, una fundación de intervención psicosocial, radicada en la Península, solicita la mediación del Diputado del Común ante los poderes públicos para la aprobación y publicación del reglamento de desarrollo de la *Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, Reguladora de la responsabilidad penal de los menores*. Se procedió a dar traslado de la misma al alto comisionado. La institución comparte la preocupación por las cuestiones que se expresan en la queja.

En el EQ 367/02, un escrito anónimo denuncia la venta de dos menores en Arrecife de Lanzarote. Se procede a su archivo, previo traslado de los hechos al Ministerio Fiscal.

Y por último, en el EQ 609/02, manifiestan sus promotores que, ante la llegada de las vacaciones de verano, solicitaron para la menor, que tiene en régimen de acogimiento, una plaza para asistir a un campamento de verano promovido por un cabildo insular, solicitud que les fue denegada sin causa aparente, por lo que, en consecuencia, formularon una solicitud de información por tal denegación, y que, según nos comunican, nadie supo responder razonablemente. Se solicita del organismo que informe sobre los motivos de la denegación de la asistencia al campamento de verano de la menor en cuestión, y se contesta que tal decisión se justifica por los problemas de adaptación y situaciones conflictivas que ha presentado dicha menor en campamentos anteriores.

Se estudia la posibilidad de elaborar una recomendación, para evitar que se produzcan situaciones de discriminación respecto a menores con problemas conductuales.

Por medio de un escrito anónimo, se denuncia, en el EQ 968/02, la situación de prostitución de menores

inmigrantes, en Arrecife de Lanzarote. Previo a su archivo, se ponen los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal.

### **Menores infractores.**

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2000, de Responsabilidad penal de los menores, se procedió, en la institución, a tomar conocimiento de las actuaciones que las entidades públicas llevan a cabo en materia de ejecución de medidas judiciales. Dada la importancia de la mencionada ley y su desarrollo reglamentario, derivó en la apertura de un expediente de oficio para conocer, en profundidad, la situación de los centros que acogen a menores infractores y, en definitiva, la aplicación, en el archipiélago, de la legislación mencionada. Muchas de las quejas se recibieron en los propios centros a los que se giró visita, lo que motivó el conocimiento y divulgación de los fines de la institución.

### **Quejas sobre el régimen de los centros de reforma en Canarias.**

En el EQ 661/02, un menor internado en un centro de régimen cerrado manifiesta su queja por la carencia de actividades formativas y educativas, alegando que desea obtener el graduado escolar y, asimismo, denuncia las deficiencias en la alimentación y en el tratamiento médico especializado en salud mental.

Solicitados los informes a la entidad pública competente en materia de ejecución de medidas judiciales, se contesta manifestando que el menor muestra una gran conflictividad por sus características psicopatológicas con carencia de habilidades intelectuales básicas para su edad, y que necesita tratamiento farmacológico. Se manifiesta, en el informe, que el menor no es constante en su asistencia a la formación escolar y que ha abandonado el aula formativa. Se traslada a esta institución la copia del tratamiento farmacológico, que aparece suscrito por el doctor del centro, en el que expone que, desde enero de 2002, no se ha revisado su tratamiento psiquiátrico.

Desde la institución, se acuerda dar traslado del informe al menor para que su contenido le sea debidamente explicado por el jurista del centro, debido a las minusvalías que el reclamante presenta. Se evidencia, en la queja presente, la inexistencia en la Comunidad canaria de centros específicos terapéuticos para el tratamiento, en un contexto estructurado, de aquellos menores que poseen disfunciones significativas en su psiquismo; por ello, se estudia la realización de una recomendación a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, a fin de que, con la mayor urgencia, se provea a la Comunidad canaria de centros específicos para el tratamiento de menores con problemas de salud mental. Se adjunta a dicha entidad un recordatorio de deberes legales en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 57 b) de la LO 5/2000, donde se especifica que los menores tienen el deber de recibir la enseñanza básica obligatoria que legalmente les corresponda.

Otro joven del mismo centro, en el EQ 662/02, denuncia su disconformidad con las escasas actividades que se ofertan. Solicita que, desde el centro, se trate de mejorar las áreas formativas y, sobre todo, lo relativo al aspecto educativo, alegando que escribe y lee de forma muy defectuosa. En la queja, se afirma el retraso en la tramitación de los permisos de salida y el deseo de ser trasladado a un centro semiabierto de Lanzarote. La Dirección General de Protección del Menor y la Familia, ante la petición de informes, señala que



el mencionado joven renunció a su estancia en la clase formativa, y que mostraba preferencia por actividades ocupacionales, que en la actualidad cuenta con un permiso de salida en tramitación ante el juzgado, y señala, además, la ausencia de recursos en la isla de Lanzarote.

De la copia del informe, se dio traslado al menor, a través del jurista del centro para su mayor comprensión. Queda en fase de estudio la recomendación a la entidad pública de creación urgente del recursos en las islas periféricas y un recordatorio de deberes legales sobre el cumplimiento de los artículos 57 b) y h) de la LO 5/2000, referentes a los deberes de los menores internados.

Otro menor interno, en un centro cerrado, en el EQ 702/02 manifiesta que, si bien existen instalaciones para gimnasio, éste aún no ha sido dotado de los aparatos necesarios, y denuncia, asimismo, la falta de intimidad en la sala de visitas, que cuenta con cámaras de grabación. Sobre los extremos denunciados, la DGPM y F, previa petición de informes, manifiesta que, dada la reciente inauguración del centro, se ha retrasado la dotación del gimnasio, y que, si de manera provisional, se utilizó para las visitas una sala con cámaras, el problema se ha solventado. La institución acuerda trasladar al menor la información aportada, por si deseara realizar alegaciones a lo manifestado por la Administración.

Varios menores y jóvenes de un centro cerrado se quejan de la prohibición de fumar dentro del recinto y alegan que algunos son mayores de edad, y no se les puede privar de ese derecho. Esta queja dio lugar a los EQ 703/02, 704/02, 705/02 y 706/02, y se está a la espera de que, por la entidad pública, se recaben las normativas internas de los centros de ejecución de medidas judiciales, ya que al parecer la prohibición no afecta a algunos de ellos y difieren según los establecimientos.

La madre de un menor, fugado de un centro cerrado, solicita en el EQ 912/02, la mediación del Diputado del Común, alegando que ni el Juzgado de Menores, ni la DGPM y F han hecho gestiones para proceder a su detención. La interesada aporta, incluso, el domicilio donde reside el menor. Desde la institución, se traslada la información aportada por la reclamante al Ministerio Fiscal y a la entidad pública, para que giren las oportunas órdenes y se haga efectivo el ingreso del menor, nuevamente, en el centro de reforma.

#### **Investigación de oficio. Estudio de los centros de menores en Canarias.**

Con el propósito de realizar un seguimiento de carácter periódico respecto a los menores que cumplen medidas judiciales en centros cerrados o semiabiertos, se procedió a la apertura de una investigación de oficio, con el número EQ 682/02, para vigilar el cumplimiento de la Ley Orgánica 5/2000, de Responsabilidad penal del menor, y del Reglamento autonómico de organización y funcionamiento de centros, para la ejecución de medidas de internamiento de menores y jóvenes infractores dictadas por los juzgados de menores, aprobado por Decreto 36/2002 (a la vista del expediente de queja de oficio, EQ 618/97, archivado en su día, mediante resolución, relativo a la situación de los centros de menores de la Comunidad Autónoma de Canarias).

A petición de los grupos parlamentarios PSC - PSOE y PP, se remitió el informe, derivado del expediente reseñado, a la Mesa de la Cámara el pasado mes de noviembre de 2002, con las siguientes:

#### **Conclusiones**

El Decreto 36/2002, de 8 de abril, de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros para la ejecución de medidas de internamiento de menores y jóvenes infractores dictadas por los juzgados de menores, ha venido a regular la creación, organización y gestión de los servicios, instituciones y programas adecuados para garantizar el correcto cumplimiento de la ley estatal en la comunidad canaria. Y así, el artículo 53 del mencionado decreto establece las funciones de inspección al Diputado del Común o sus adjuntos. A tales efectos, se procedió a girar visitas a los centros de menores infractores ubicados en la Comunidad canaria.

Si la aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, de Responsabilidad penal de los menores, ha resultado dificultosa en la práctica totalidad del territorio nacional, la misma en el archipiélago canario ha resultado ser aún más grave, si cabe. La fragmentación territorial, el hecho insular y la enorme afluencia del flujo turístico no han sido tenidos en cuenta en el texto legal y han provocado situaciones jurídicas y sociales de difícil solución.

La Memoria judicial del año 2001 del Tribunal Superior de Justicia de Canarias evidencia que no puede efectuarse un balance positivo sobre los resultados de la aplicación de esta ley en Canarias, ya que existe una grave carencia de medios, instalaciones y personal adecuado para cumplir lo que los jueces resuelven. Las medidas de ejecución y, aún, las cautelares sufren gravísimas disfunciones. El Juzgado de Menores de Las Palmas registró 2.717 asuntos, de los que sólo se resolvieron 1.439, mientras que el Juzgado de Santa Cruz de Tenerife concluyó 377 de los 849 registrados, lo que demuestra la absoluta necesidad de la entrada en funcionamiento del Juzgado de Menores número 2.

En los aspectos organizativos, las competencias para la ejecución de las medidas judiciales radican en organismos diferentes dependientes de distintas consejerías, de un lado, la Dirección General de Justicia de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica, al tener asumidas las competencias, es la responsable de la dotación de medios materiales y personales a las respectivas secciones de menores de las fiscalías, juzgados de menores y equipos técnicos, y, por otro, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, dependiente de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, se encarga de velar por la correcta ejecución de las medidas judiciales. Sería por tanto deseable que todo el ámbito competencial en materia de justicia juvenil fuera asumido por un único departamento.

En la actualidad, existe un juzgado de menores en cada isla central, y, si bien la previsión legislativa optó por la creación de los juzgados número 2 de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas, con posterioridad, y con sorpresa para los operadores jurídicos, quedó sin efecto su creación, dejando cerrada la puerta a la tan necesaria sustitución en funciones de guardia de los juzgados y ajustando su actuación al quehacer de la sección de menores de las fiscalías y de los equipos técnicos respectivos.

No hay que olvidar que el ámbito y competencia provincial de los juzgados de menores abarca las islas periféricas, y deben desplazarse, con frecuencia, para la celebración de juicios, la totalidad de la comisión judicial: juez, secretario

judicial, fiscal y agente judicial, auxiliados de policía, equipo técnico y representantes de la entidad pública, con el consiguiente coste de traslados aéreos y estancia, que resultan gravosos tanto para la Administración como para los ciudadanos que residen en las islas menores, cuando deben realizar alguna diligencia en sede judicial, lo que ocasiona, en la mayoría de los casos, la manifiesta insatisfacción de los mismos. Asimismo, los titulares han de trasladarse a las diferentes islas para girar visitas en los centros de menores repartidos por todo el archipiélago, sean o no de su ámbito jurisdiccional provincial.

No todas las islas cuentan con recursos para el correcto funcionamiento de la ley, y así, las secciones de menores de las fiscalías radican, solamente, en las islas centrales, en Lanzarote y en La Palma que cuentan con una adscripción de fiscalía. Deben trasladarse hasta ellas a los menores detenidos para realizar las diligencias oportunas, y, en reiteradas ocasiones, los plazos de detención se agotan con el traslado vía marítima, ante las prohibiciones del tráfico aéreo para transportar a personas esposadas.

Especial mención cabe respecto a los letrados, y a los problemas que ocasiona su designación de oficio, ya que, en numerosas diligencias, los abogados no pueden comunicarse con los menores por estar internos en centros situados en diferente provincia. El conflicto se agudiza cuando las comparecencias han de celebrarse en una isla diferente a la del centro de internamiento, donde el menor se halla cumpliendo medida, ya que, en estos casos, ha de nombrarse, exclusivamente para la defensa en el juicio, a otro letrado, que dejará de intervenir al retornar el menor al centro, lo que provoca problemas de indefensión originados por la dispersión insular de los colegiados.

La concentración geográfica e institucional de los recursos afecta no sólo a las dependencias judiciales, sino a los centros de cumplimiento de medidas judiciales. En las sedes judiciales, las instalaciones de fiscalía, juzgado y equipos técnicos aparecen dispersas en Santa Cruz de Tenerife con los consiguientes inconvenientes para los familiares y las víctimas, que a menudo tiene que coincidir en las dependencias judiciales o en las esperas para celebración de juicio. En Las Palmas de Gran Canaria, se solventó este inconveniente al centralizarse, en un edificio, la totalidad de los operadores jurídicos de la actividad penal juvenil. Carecen los juzgados canarios de adscripción de médico forense y de dependencias policiales de detención específicas para menores infractores.

Los centros de internamiento para la ejecución de medidas judiciales radican, en exclusividad, en las dos islas centrales, y hasta el pasado mes de julio, las plazas de régimen cerrado existían, sólo, en centros de Tenerife. De esta situación deriva no sólo un elevado coste en materia de traslados para comparecencias y permisos, sino también el incumplimiento expreso de lo dispuesto en el artículo 46.3 de la LORPM sobre ejecución de los internamientos en los centros más cercanos al domicilio del menor.

El número de plazas existentes en el régimen semiabierto en la Comunidad canaria resulta deliberadamente insuficiente para garantizar la correcta aplicación de la ley, toda vez que la distribución geográfica los aleja de núcleos urbanos y, con frecuencia, poco accesibles, lo que dificulta la necesaria integración social. Los menores infractores residentes en las islas periféricas carecen de recursos para el cumplimiento de

los internamientos. Además, es manifiesta la insuficiente oferta de centros específicos para menores infractores con problemas conductuales o necesitados de tratamientos terapéuticos. En este supuesto, y en el mejor de los casos, deben ser trasladados a centros situados en la Península, lo que provoca un desarraigo familiar y social patentes.

Las deficiencias observadas por la institución en las visitas giradas a los centros demuestran insuficiencias estructurales que impiden la individualización de la medida judicial y la intervención personalizada. Para la gestión de los recursos, la entidad pública ha realizado convenios de diversa índole con asociaciones de carácter privado a los que se ha encomendado la realización del cumplimiento y ejecución de las medidas, reservándose la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias las funciones de control e inspección, conforme a lo establecido en el Decreto 36/2002, de 8 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros para la ejecución de medidas de internamiento de menores y jóvenes infractores dictadas por los juzgados de menores. En alguno de los recintos visitados, la situación apreciada ha motivado, incluso, una recomendación del Diputado del Común a las autoridades administrativas solicitando el cierre del Centro semiabierto Hierbabuena, por incumplimiento de los derechos básicos de los menores en la garantía de su salud, integridad física y desarrollo normalizado. Resulta curioso, además, que el decreto citado utiliza la terminología de centros para la ejecución de medidas de internamiento, sin diferenciación de su régimen, lo que está permitiendo que en algunos recintos, como el de Valle Tabares, se cumplan medidas de los diferentes regímenes, ya sea cerrado o semiabierto. Se fomenta, con ello, la creación de macrocentros de ejecución de medidas judiciales.

El catálogo de centros de internamiento facilitado por la entidad pública es, con los siguientes recursos, el que se relaciona:

- Centro de internamiento de Valle Tabares, régimen cerrado con 16 plazas.
- Centro de internamiento Nivaria, régimen cerrado con 20 plazas.
- Centro de internamiento de Gáldar, régimen cerrado con 24 plazas.
- Centro de internamiento Mesa Ponte, régimen semiabierto con 12 plazas.
- Centro de internamiento Hierbabuena, régimen semiabierto con 12 plazas.
- Centro de internamiento de Arucas, régimen semiabierto con 10 plazas.

Suman 94 plazas para el cumplimiento de medidas de internamiento en centros. Teniendo en cuenta que, según los últimos datos aportados por la Administración, en el mes de septiembre, había 102 menores sujetos a medidas de internamiento, sin contar los fugados ni los pendientes de cumplimiento por inexistencia de plaza, se deduce la saturación de estos centros de internamiento.

La entidad pública carece de una básica estructuración del sistema penal juvenil, sobre todo en lo relativo a una planificación eficaz multidisciplinar que provoque la actuación conjunta de los servicios sanitarios, educativos y de oportunidades laborales. No existe, por ende, un programa de mediación y reparación, que motive la deseada solución extrajudicial de los conflictos.

Los deficitarios medios personales se observan en juzgados y fiscalías de menores, y destaca, sobre todo, la falta de jueces especialistas. En la actualidad, los dos juzgados de menores canarios no tienen jueces titulares, sino sustitutos. Las plantillas del personal auxiliar apenas se han visto incrementadas con la entrada en vigor de la ley, cuando, en virtud de la misma, el incremento de las tramitaciones e intervinientes, que conlleva la ejecución de las medidas, ha sido considerable. Los juzgados de menores han aumentado su plantilla, sólo, en un funcionario más. El Consejo General del Poder Judicial giró visita de seguimiento de la puesta en marcha de la Ley del Menor, durante el año 2001, y recomendó a la Dirección General de Justicia canaria la dotación de, al menos, el doble de la plantilla auxiliar de los juzgados, solicitud que hasta la fecha no se ha cumplido. En cuanto a los equipos técnicos, existen en Las Palmas, dos psicólogos, dos educadores y tres trabajadores sociales, un psicólogo en Lanzarote y otro en Fuerteventura. La situación de Santa Cruz de Tenerife es similar y cuenta con dos psicólogos, dos educadores y tres trabajadores sociales, más un psicólogo en La Palma; las islas de La Gomera y El Hierro carecen de profesionales. Se observa, por tanto, que ninguna de las provincias cuenta con más de dos equipos técnicos completos, y lo deseable, en estas situaciones, es la elaboración de los informes de modo multidisciplinar (psicológico, social, y educativo).

Esta insuficiencia de medios personales ha motivado, entre otras, la paralización en los juzgados de menores de las piezas de responsabilidad civil, lo cual causa dilaciones e incumplimientos reiterados en la defensa de las víctimas.

Añadimos a esta problemática las dificultades para el cumplimiento y reinserción de los menores inmigrantes, en los que ha fracasado la aplicación de las medidas de protección derivando su inclusión en el sistema de reforma. No cabe obviar la actividad delictiva de los jóvenes extranjeros que se hallan en situación de desarraigo, con costumbres e idiomas diferentes que genera un plus de conflictividad en los centros. La indocumentación, la determinación de la edad y la imposibilidad de la reagrupación familiar devienen situaciones laboriosas.

Hay que reseñar, en último lugar, la falta de regulación legal específica para la celebración de juicios rápidos en materia de menores infractores. La gran afluencia de turistas de corta estancia y víctimas no residentes, hace casi imposible localizar o hacer efectiva su presencia en el juicio, lo que provoca la inconclusión de las causas por falta de testimonios.

Esperemos que, con la esperada reglamentación de centros en el ámbito nacional, puedan solventarse muchos de los vacíos legales existentes en el cumplimiento de las medidas judiciales.

Destacamos la recomendación elevada a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales sobre el cierre del Centro semiabierto Hierbabuena en Güímar, que se reproduce a continuación:

“En virtud de las competencias atribuidas en funciones de inspección al Diputado del Común o sus Adjuntos en el artículo 53.2 del Decreto 36/2002, de 8 de abril, de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros para la ejecución de medidas de internamiento de menores y jóvenes infractores dictadas por los juzgados de menores, se emiten las siguientes:

## Consideraciones

**Primera.-** Las reglas de las Naciones Unidas para la Protección de menores privados de libertad, aprobadas por Resolución 45/113, de 14 de diciembre de 1990, establecen como principio fundamental que la privación de libertad debe existir solamente en instituciones que permitan organizar actividades y programas para fomentar la salud y desarrollar el respeto a sí mismo y el sentido de responsabilidad de los menores, capacitando su potencial como miembros de la sociedad, y que los cuidados dispensados a los menores privados de libertad constituyen un servicio social de gran importancia.

**Segunda.-** El número de plazas existentes en régimen semiabierto en la Comunidad canaria resulta deliberadamente insuficiente para garantizar la correcta aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, además, la distribución geográfica de los centros alejados de núcleos urbanos y, frecuentemente, poco accesibles, contradice lo dispuesto en los artículos 46.3º, 55.2º y 56.2º de la ley citada, dificultando, en definitiva, la integración social.

**Tercera.-** El Decreto 36/2002, de 8 de abril, de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros para la ejecución de medidas de internamiento de menores y jóvenes infractores dictadas por los juzgados de menores, desarrolla aquellos aspectos en los que la Ley 5/2000 precisa de desarrollo complementario, si bien no debe figurar como una simple declaración de intenciones.

**Cuarta.-** Tal y como se reconoce desde todos los ámbitos, la asistencia integral a la infancia debe ser garantizada desde la multidisciplinaridad e interdisciplinaridad. Así, la propia Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención integral a los menores, en su exposición de motivos, establece que su finalidad es abordar desde una perspectiva global los problemas que afectan a los menores resaltando la responsabilidad de los poderes públicos en el desarrollo de políticas de bienestar que favorezcan su desarrollo integral y garanticen un nivel de vida adecuado a sus necesidades.

**Quinta.-** El segundo diagnóstico sobre la problemática del menor y la familia en Canarias, aprobado en sesión celebrada por el Consejo de Gobierno el pasado 28 de enero de 2002, pone de manifiesto “...la capacidad de generación de nuevos recursos por parte de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias, con el incremento de las plazas en centros de ejecución de medidas judiciales”.

En atención a las anteriores consideraciones, en ejercicio de las funciones contempladas en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución ha acordado remitir a VI las siguientes:

## Recomendaciones

- En lo que respecta a la situación concreta del Centro Hierbabuena, que se proceda a su cierre inmediato ante la imposibilidad de su reforma estructural y a que, básicamente, no garantice los derechos básicos del menor a la garantía de su salud, integridad física y desarrollo normalizado.

- Que por la entidad pública se cumpla el objetivo fundamental de los centros de internamiento, posibilitando la integración y reinserción social de los menores.

- Que se garantice por los centros de cumplimiento la individualización de la medida judicial, la intervención personalizada y el asesoramiento jurídico sobre su situación personal y judicial.

- Que se atiendan de modo prioritario las necesidades inmediatas de aseo personal, higiene, alimentación y atención sanitaria.

- Que se cumplan las normas básicas de convivencia en lo que respecta al uso de habitación individual, preservación de la intimidad, buen orden y limpieza de los centros y que eviten la puesta en peligro de la salud e integridad física de los menores y jóvenes.

Y, en definitiva, que se agilicen aquellos programas de previsión de necesidades en el área del menor infractor en Canarias, aunando todas aquellas intervenciones que favorezcan el desarrollo integral.”

### **Investigación de oficio. Estudio de los centros de menores extranjeros no acompañados.**

Mención expresa ha de realizarse al tratamiento legal que se otorga a los menores inmigrantes no acompañados. En la institución, consta el informe sobre visitas giradas a los centros CAMES de las islas de Gran Canaria, Lanzarote, Fuerteventura, y La Palma al que se están uniendo antecedentes remitidos por los cabildos de Tenerife y de Gran Canaria, y que ha derivado en la apertura del EQ 1065/02, de oficio, con la finalidad de realizar un informe de la situación de los menores extranjeros acogidos, recursos humanos y materiales, infraestructuras y reparto geográfico de plazas residenciales.

Desde la normativa constitucional, se contempla la protección de los derechos de la infancia según los acuerdos internacionales suscritos por el Estado español, y así, la protección legal de estos menores se lleva a efecto por los organismos de protección dependientes de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, organismo encargado del desarrollo de políticas integrales de protección a la infancia y de la dotación de recursos sociales, para el cumplimiento de los derechos básicos, tales como la educación o la asistencia sanitaria.

Al menor inmigrante le serán de aplicación las medidas de protección en las que destaca la primacía del interés del menor sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

La *Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, sobre derechos y libertades de los extranjeros y su integración social*, introduce el término “extranjero indocumentado” cuya minoría de edad no pueda ser establecida con seguridad. La Dirección General de Protección del Menor y la Familia viene acordando el desamparo de los menores, bien porque no tienen familia en su país de origen, no se ha podido localizar o bien porque la repatriación entraña riesgos, por lo que, en estas situaciones de riesgo y desamparo, la tutela pasa a ejercerla la entidad pública.

Al Ministerio Fiscal le compete la tarea de iniciar los trámites pertinentes para la determinación de la edad, con el auxilio necesario de las instituciones sanitarias y policiales, ya que la adecuada identificación resulta fundamental para la realización de la repatriación al país de origen, en cumplimiento del derecho fundamental a la reagrupación familiar.

De la problemática inherente a la determinación de edad, se benefician los inmigrantes mayores de edad que pretenden pasar por menores, con la finalidad de evitar la expulsión, que ingresan en un centro de acogida inmediata y que no garantiza debidamente su contención.

La situación actual ha desbordado a la Administración que, por la falta de recursos personales y materiales, carece de posibilidades de realizar una exhaustiva investigación de la situación del menor respecto a la familia, país de origen..., y permite la estancia indefinida de estos menores en territorio insular, dejando un camino abierto para su posterior regularización una vez alcanzada la mayoría de edad.

El régimen jurídico autonómico compuesto básicamente por la Ley 1/97, de Atención integral a los menores, y por el Decreto 40/2000, por el que se aprueba el Reglamento de centros de atención de menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, atribuye la titularidad, supervisión y control de los centros a la Dirección General de Protección al Menor y la Familia, mientras que la gestión directa corresponde a los cabildos que delegan sus competencias en entidades colaboradoras.

En cumplimiento de sus funciones, el Diputado del Común, durante el año 2002 ha girado visitas a los centros de acogida de menores inmigrantes (CAME) de Lanzarote, Fuerteventura, Gran Canaria y La Palma.

Es digna de mención la solución aportada por el Cabildo de La Palma, isla en la que se han habilitado pisos tutelados que tratan de fomentar en los menores un arraigo familiar, a través de la integración en el medio social de la comunidad. La integración en pisos normalizados no es posible con todos los menores inmigrantes, ya que existe un alto porcentaje que acusan problemas conductuales o de drogadicción, ante los cuales fracasa el actual sistema de protección, y provoca conflictos en los recintos como los acontecidos en el Centro de La Montañeta en Gran Canaria.

Para estos casos, la CA canaria pretende habilitar, legislativamente, la creación de centros de protección específicos para menores con los problemas mencionados y que desarrollen una contención extrema. Este sistema ya ha sido recientemente comprobado en otras comunidades autónomas, como la catalana, y demuestran un notable éxito, a juicio de los operadores jurídicos del ámbito del menor.

Se trata de probar, ante todo, la marginalidad social, y favorecer la integración mediante una intervención integral.

## **2. Mayores.**

### **2.1. Hogares y clubes de mayores.**

Comenzamos este epígrafe haciendo referencia a un expediente, ya recogido en el informe correspondiente sobre gestión llevada a cabo en el ejercicio 2001, el EQ 527/01, en el que el reclamante, en representación de un grupo de usuarios de un centro de día, en Las Palmas de Gran Canaria, denunciaba la falta de respuesta de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales a su solicitud de ampliación de la oferta de servicios destinados a los usuarios del centro. En concreto, las peticiones se centraban en la posibilidad de celebrar bailes los sábados y los domingos, en horarios en que, a juicio del reclamante, no se obstaculizaría el normal funcionamiento del centro, al tiempo que se pedía la puesta en marcha de los servicios de cafetería y comedor. Esta institución se dirigió a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales solicitando informe sobre los hechos expuestos por el reclamante. Sin embargo, y a pesar de reiterar la petición, no se recibió contestación. Se acuerda elevar la citada consejería el deber que tienen todas las administraciones públicas canarias de colaborar, con

carácter preferente y urgente, con las actuaciones del Diputado del Común.

En esta ocasión, debemos dar cuenta de la recepción del informe elaborado por la Dirección General de Servicios Sociales, en el que se expresa que, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 30 de la *Ley 3/1996, de 11 de junio, de Atención a las personas mayores y de solidaridad entre generaciones*, que los centros de estancia diurna son aquellos en los que se ofrece atención integral durante el día a las personas mayores que padezcan carencias, tanto en su situación psicofísica como en la social, con el fin de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal, mientras permanecen en su entorno familiar. En este sentido, por parte del personal de la consejería se han mantenido diferentes reuniones con el reclamante y con otros solicitantes de la actividad de baile, informándoles, ampliamente, de los objetivos de funcionamiento del centro de estancia diurna, del horario de apertura y cierre entre lunes y viernes, y que permanece cerrado los sábados, domingos y festivos, así como de la existencia de diversas asociaciones de mayores en el barrio que ofertan la actividad de bailes. Igualmente, se informó a los interesados de que la Dirección General de Servicios Sociales tiene abierto otro centro de día para mayores en Ciudad Alta, en el que se ofertan actividades de ocio, entre ellas bailes.

En cuanto al servicio de cafetería, se expresaba en el informe que el mismo fue puesto en marcha en el año 2000, aunque, posteriormente, el concesionario renunció. No obstante, a la fecha de remisión del informe se encuentra en trámite un nuevo procedimiento para la adjudicación de la cafetería, previniéndose para el mes de marzo su puesta en funcionamiento.

Considerando que la dirección general había dado pormenorizada cuenta de las actuaciones llevadas a cabo, así como la inexistencia de nuevas alegaciones por parte de los reclamantes, procedimos al archivo de la queja, al entender que se había solucionado el asunto planteado.

Otro expediente de queja que requiere un análisis pormenorizado es el EQ 386/02, que tiene su fundamento en la aprobación de unas instrucciones, por parte de la Dirección General de Servicios Sociales, por seguir en la preparación y realización de las excursiones en los centros de día para personas mayores dependientes de la mencionada dirección general. En dichas instrucciones, el citado centro directivo se hace eco de las *“quejas y reclamaciones efectuadas tanto por vecinos, empresarios de los sectores de ocio y restauración y de algunos ayuntamientos de la isla de Gran Canaria, relativas al desarrollo de la actividad de excursiones organizadas desde los centros de mayores de Las Palmas de Gran Canaria, puesto que se han producido supuestos de hurto de mercancía en bares y cafeterías y actos de vandalismo, como destrozos de plantas, residuos, etc.”*. Por las razones antedichas *“se determina prohibir la realización de excursiones durante el mes de abril (de 2002)”*, y se dictan una serie de instrucciones de obligado cumplimiento por el consejo de centro y el personal dependiente de la Administración autonómica.

Entre las instrucciones de obligado cumplimiento, se encuentra la obligatoriedad de entregar una planificación de la excursión con anterioridad a su realización (participantes, recorrido previsto, actividades); prohibición de que asistan más dos guaguas por centro; designación de un responsable por cada guagua y confección y entrega el

siguiente día hábil tras la excursión de una memoria comprensiva de:

- número de personas que han participado.
- sitios visitados.
- parte de incidencias con los desperfectos ocasionados y, en su caso, identidad de las personas que las han producido o de otras molestias detectadas.
- parecer sobre la acogida efectuada por los vecinos, autoridades de tráfico, etc.

Esta institución solicitó informe a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, relativo a los fundamentos de hecho y de derecho que ampararan la prohibición de realizar excursiones, dirigida a los centros de día dependientes de la Dirección General de Servicios Sociales. En respuesta a la petición de informe la dirección general, nos comunica que, mediante una instrucción posterior, se dejó sin efecto la instrucción cuestionada, ello sobre la base del diálogo mantenido con los responsables de las excursiones en los centros de día, considerándose suficientes las medidas adoptadas para evitar los *“actos vandálicos que de forma minoritaria se han producido durante el desarrollo de algunas excursiones”*.

Esta institución procedió al archivo de la queja, al haberse reconducido la situación que originó la misma, con la derogación de las instrucciones que contenían la prohibición de realizar excursiones durante el mes de abril y con el reconocimiento de que los supuestos actos vandálicos habían tenido carácter minoritario y esporádico. En cualquier caso, consideramos que si ese diálogo se hubiera producido con anterioridad a la aprobación de las primeras instrucciones, se habría evitado la extensión de responsabilidad a todo el colectivo de mayores por unos hechos supuestos, de cuyo autor ni siquiera se tiene conocimiento, ni tampoco se tiene constancia de que hayan sido sancionados administrativa o penalmente, respetándose, así, el derecho a la presunción de inocencia del que goza cualquier persona.

Otra queja, que hace alusión a la participación de las personas mayores en la gestión de los centros de mayores dependientes del Gobierno de Canarias, es el EQ 296/02. En la queja, los reclamantes exponían que, desde unos meses atrás, se estaban haciendo consultas por parte de las juntas de gobierno de los centros de mayores, dependientes del Gobierno de Canarias, sobre la instrucción dictada, en fecha 13 de diciembre de 2001, por parte de la Dirección General de Servicios Sociales, relativa a la finalización del mandato de las referidas juntas, y sobre el órgano de participación de usuarios que operaría en los centros, el consejo de centro, hasta que entre en vigor la normativa reguladora de los órganos de participación en los centros de día y estancia diurna para personas mayores, dependientes de la Dirección General de Servicios Sociales.

Asimismo, los reclamantes manifestaban que, el 26 de marzo de 2002, se presentó un escrito ante la Dirección General de Servicios Sociales comunicando el desacuerdo con la instrucción citada y solicitando se recondujese la actuación de la consejería a fin de consensuar la elaboración de leyes y disposiciones relativas a los mayores en el seno del Consejo Canario de los Mayores.

Esta institución solicitó informe a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, relativo a la normativa aplicable a estos centros en la actualidad y la vigencia de la misma, a los fundamentos legales en los que se basan la Instrucción, de

fecha 13 de diciembre de 2001, relativa a los órganos de participación de los usuarios, "consejo del centro" y, finalmente, si era cierta la afirmación de los reclamantes, acerca de la existencia de un proyecto de estatuto y procedimiento, en su caso, para su elaboración y posterior aprobación.

En respuesta a nuestra petición de informe, la Dirección General de Servicios Sociales nos comunica que es absolutamente consciente de que hasta el momento en que su derogación se efectúe por la vía que a tal fin está preceptuada en la normativa legal, el estatuto de centros de personas mayores existente, en el día de la fecha, permanece en vigor, y es, por ello, indiscutible su aplicación a la organización y funcionamiento de dichos centros. Sin perjuicio de lo anterior, ante la concurrencia de circunstancias sobrevenidas, de las cuales la expiración del mandato de las juntas, en algunos centros, es la más sobresaliente, y en evitación de que, por falta de iniciativa de los implicados, se produjera una perjudicial inexistencia de coparticipación de los usuarios, la dirección general determinó unas pautas orientativas o líneas de actuación por las que se pudieran guiar aquellos interesados en la correcta administración del centro. Además, ya está redactado, en estado de borrador, un estatuto básico que daría lugar a la derogación del anterior, habiéndose remitido el mismo a todos los organismos o centros que pudieran ser afectados, para formular cuantas alegaciones o propuestas se estimaren convenientes, para, con posterioridad, someterlo a la consideración del Consejo Canario de los Mayores.

El informe se trasladó a los reclamantes, que formularon sus correspondientes alegaciones. En la actualidad la queja se encuentra en tramitación.

Finalmente, se recibió la queja de una asociación de mayores de San Juan de la Rambla (EQ 542/02), cuya junta directiva había acordado dirigirse al Diputado del Común de Canarias, en solicitud de intermediación ante las autoridades locales, con la finalidad de obtener un local social donde poder realizar sus actividades, ya que en las peticiones que habían dirigido a tal efecto habían encontrado el silencio por respuesta.

No obstante, analizada la documentación aportada, se acordó no admitir a trámite la reclamación, puesto que no constaba que hubieran formulado la solicitud al Ayuntamiento de San Juan de la Rambla, con posterioridad a la inscripción de la asociación en el Registro Municipal de Asociaciones Vecinales, requisito imprescindible para acceder a los beneficios contemplados en los artículos 232 a 235 del Reglamento de organización y funcionamiento de las corporaciones locales, según dispone el artículo 236 de dicho reglamento. Esta institución sugirió a la asociación reclamante que formularan nuevamente la solicitud ante el Ayuntamiento de San Juan de la Rambla, y que se dirigieran, de nuevo, al Diputado del Común, si, transcurrido el plazo de tres meses, no obtuvieran respuesta, o la misma fuera insatisfactoria para sus intereses.

Los reclamantes se han vuelto a dirigir al Diputado del Común, solicitando su mediación, pues el ayuntamiento les ha comunicado que el local, cuyo uso han solicitado, ya no es de titularidad municipal, al haberlo adquirido por el cabildo insular. Por este motivo, hemos vuelto a sugerir a la asociación reclamante que se dirija al Ayuntamiento de San Juan de la Rambla, solicitando el uso de los locales que la corporación tenga destinados a tal fin.

## 2.2. Residencias.

Continúa en trámite en la actualidad el EQ 314/02, alusivo a la solicitud de estancia temporal para la madre del reclamante, en la residencia para mayores de Tinajo.

En el escrito de queja, el reclamante señalaba que convive con su madre, de 93 años de edad, y con su cónyuge, aquejada de una enfermedad crónica, por lo que, debido a esta última circunstancia, se ve frecuentemente obligado a trasladarse a Las Palmas de Gran Canaria para que ésta reciba el correspondiente tratamiento. Por tales motivos, el reclamante alegaba haberse dirigido al Cabildo Insular de Lanzarote solicitando una plaza para el ingreso temporal de su madre en una residencia para personas mayores, de forma que la atendiesen, mientras él se encontrara fuera con su esposa.

Esta institución solicitó informe al Ayuntamiento de Tinajo y a dicho cabildo insular, sobre el trámite dado a la solicitud del reclamante, a los recursos disponibles para atender las necesidades de ingreso temporal en residencias para las personas mayores y a la posibilidad de conceder al reclamante una plaza en la residencia para mayores situada en Tinajo, de forma temporal, durante las estancias de sus cuidadores en Las Palmas de Gran Canaria.

En respuesta a nuestra solicitud, el Ayuntamiento de Tinajo nos comunica que, al no disponer del servicio solicitado de descarga familiar, se emitió informe por los servicios sociales municipales que se remitió a los servicios de admisión del hospital general y del hospital insular, organismos que prestan dicho servicio en la isla. Igualmente, el Ayuntamiento de Tinajo nos comunica que la Residencia de Tinajo está regentada por el cabildo insular, por lo que la corporación local no es competente al respecto.

Por otro lado, del informe remitido por el cabildo insular destacamos:

- Que de acuerdo con la clasificación de centros, la Residencia de Tinajo atiende a mayores de bajo requerimiento, lo que quiere decir que tienen que tener cierta autonomía para las actividades de la vida diaria, así como una situación mental aceptable en cuanto a orientación temporo-espacial, y a no padecer trastornos de conducta.

- La comisión insular de acceso a residencias de mayores denegó la solicitud de estancia temporal dirigida por el reclamante al Ayuntamiento de Tinajo, basándose en el informe social efectuado por la trabajadora social, en el que se expresa que la madre de la reclamante es una persona dependiente para las actividades de la vida diaria.

- En la isla de Lanzarote no existe ningún centro que cuente con servicio de estancia temporal, pero con frecuencia se han hecho ingresos de este tipo en el hospital insular. Este recurso se le ofreció al reclamante y no lo aceptó.

A la vista de los informes recibidos, no se deducía que, por parte del Ayuntamiento de Tinajo o del Cabildo Insular de Lanzarote se hubiera producido una actuación administrativa irregular que supusiera merma en la esfera de derechos subjetivos del reclamante o de sus familiares.

Pese a ello, esta institución acordó dirigir al Cabildo Insular de Lanzarote una resolución, a fin de que la consejería competente de la corporación estudiase la viabilidad de implantar programas de estancia temporal o respiro familiar en los centros y residencias de la isla de Lanzarote, sugerencia

que ha sido expresamente aceptada por dicha Administración local.

También con relación a solicitud de plazas en residencias de mayores se han tramitado los expedientes EQ 591/02 y EQ 597/02, alusivos ambos a la falta de respuesta a una solicitud de ingreso en una residencia de mayores en la isla de El Hierro, gestionada por el cabildo insular de dicha isla. Los reclamantes alegan haber formulado su solicitud en abril de 2002, sin haber obtenido respuesta a la fecha de presentación de la queja, casi tres meses después.

Tras la correspondiente solicitud de informe al Cabildo Insular de El Hierro, dicha corporación nos comunicó que se había procedido al ingreso de la solicitante en la Residencia de mayores de El Pinar, circunstancia que pudimos comprobar *in situ* en la visita llevada a cabo por el Diputado del Común y el Adjunto del mayor para los recursos para personas mayores existentes en El Hierro. La queja se ha archivado por solución.

### 2.3. Centros de crónicos.

En este epígrafe, se han tramitado los EQ 493/02 y 498/02, relativos al traslado de los residentes en el Hospital San Martín de Las Palmas de Gran Canaria al Hospital de El Sabinal, por cierre de la primera instalación.

En el primero de estos expedientes, los reclamantes alegaban que, en el traslado del Hospital San Martín al de El Sabinal, los órganos de dirección del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria pretendían introducir distintas modificaciones organizativas que, a juicio de los mismos, mermarían la calidad asistencial que venían recibiendo los pacientes del mencionado hospital.

Tres eran, principalmente, las circunstancias que se aludían en la queja:

- Instauración de un sistema de rotación entre todo el personal por las distintas unidades, de modo que cada cuarenta meses coincidirían los mismos trabajadores con los mismos pacientes, lo que impide la formación de equipos estables tan necesaria para este tipo de pacientes que en muchas ocasiones no tienen otro referente "familiar" que el personal del hospital.

- Reducción de cinco unidades de enfermería existentes en el de San Martín a tres unidades que se pondrán en funcionamiento en El Sabinal, por lo que éstas estarán al completo y el personal estará totalmente ocupado en las tareas mecánicas, sin tiempo para poder atender a los pacientes con el objetivo de minimizar el impacto que supone el cambio de estancia.

- El traslado se va a realizar sin tener la cocina terminada ni equipada.

Esta institución ha solicitado el correspondiente informe al cabildo insular, que, recibido recientemente en nuestras oficinas, está, en la actualidad, pendiente de la valoración que realice el colectivo reclamante, así como de estudio por el personal técnico del Diputado del Común.

La otra queja, EQ 498/02, fue interpuesta por un colectivo que se mostraba contrario a que se efectuara el traslado de un hospital al otro, aunque esta queja ha quedado archivada, al no haberse recibido la documentación solicitada a los mismos.

### 2.4. Situaciones de desamparo.

En el informe del pasado ejercicio, nos referíamos a la queja EQ 710/01, promovida por una ciudadana de Santa Cruz de Tenerife ante la posible situación de desamparo y abandono en la que se encuentra una señora mayor que, según ha venido observando durante un año, vive en una parada de guaguas. La reclamante se había dirigido a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y al Juzgado de 1ª instancia número 7 de la misma ciudad, para informar sobre la situación de la señora, sin resultado alguno. Después de analizar la documentación aportada, esta institución solicitó un informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife sobre los hechos expuestos por la reclamante y, en concreto, sobre las actuaciones que dicho ayuntamiento hubiera puesto en marcha para verificar la situación denunciada. Transcurridos los plazos establecidos en la ley para que las administraciones públicas canarias evacuen los informes solicitados por el Diputado del Común, se reiteró la solicitud de colaboración, y, finalmente, se ha recibido el informe en nuestras oficinas.

Una vez analizado el contenido del informe, se observa que la señora a la que hace referencia la queja está siendo objeto de seguimiento y atención social desde 1998 por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de Guía de Isora, por la Dirección General de Servicios Sociales del Gobierno de Canarias, por el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción nº 5 de Granadilla de Abona y, finalmente, por la Unidad de Trabajo Social del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por lo que acordamos proceder al archivo de la queja, al no apreciarse inactividad administrativa que justificase la intervención de esta institución.

También en el informe del pasado ejercicio hicimos referencia al expediente de queja EQ 881/01, al que ahora se ha acumulado el EQ 117/02, relativo a la situación de una mujer mayor, que cuenta con escasos recursos económicos, y que había sufrido el derrumbamiento del techo de su vivienda, encargándose el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de la ejecución subsidiaria del apuntalamiento. Posteriormente, la reclamante recibe del ayuntamiento un escrito en el que le exige el pago de la obra, que asciende a más de 2.400 euros. Al no poder hacer frente a dicho pago, la reclamante expresa su temor de que le embarguen su vivienda.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria nos comunicó que la vivienda de la reclamante padecía importantes desperfectos debido a la supuesta negligencia en el mantenimiento, desperfectos que, por otra parte, estaban afectando a otras dos viviendas vecinas, cuyos propietarios habían presentado una denuncia ante el ayuntamiento, solicitando su actuación para solucionar el problema. Además, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria iba a proceder, efectivamente, al embargo de la vivienda de la reclamante.

No obstante, un análisis más detallado de este expediente administrativo denota que la responsabilidad del apuntalamiento de las viviendas afectadas era de la comunidad de propietarios y no de la reclamante. En este sentido el ayuntamiento había efectuado un requerimiento a la citada comunidad para que procediera al apuntalamiento, disponiendo posteriormente la ejecución subsidiaria del apuntalamiento con cargo a la comunidad de propietarios.

En conclusión, el Diputado del Común pudo constatar que la reclamante, al igual que los demás vecinos, está sufriendo el deterioro estructural del edificio, cuyas causas no están concluyentemente determinadas en ninguno de los informes técnicos existentes en el expediente. Por otro lado, en ningún momento quedó establecido que la obligación del apuntalamiento corriera a cargo de la reclamante, por lo que la exigencia del pago y el subsiguiente procedimiento ejecutivo no tiene base legal suficiente.

Estas consideraciones fueron trasladadas a los técnicos municipales responsables del expediente, que reconocieron el error cometido por la corporación, y se comprometieron a la puesta en marcha de las medidas correspondientes para la inmediata subsanación del mismo, que pasa, de manera necesaria, por la declaración de nulidad de los decretos por los que se ordena la ejecución de determinadas obras en el inmueble de referencia a costa de la reclamante, además de la paralización del procedimiento ejecutivo.

Con respecto al ejercicio 2002, debemos dar cuenta de la recepción de varias quejas promovidas por ciudadanos que denuncian la supuesta inactividad de las administraciones públicas canarias competentes en la materia, ante la posible situación de desamparo en que se encuentran algunas personas mayores (EQ 431/02, EQ 714/02, EQ 765/02, EQ 819/02 y EQ 826/02). Junto a estas quejas interpuestas por diversos ciudadanos, debemos reseñar el EQ 678/02, correspondiente a una investigación de oficio de esta institución, relativa al posible desamparo de un ciudadano en Lanzarote, archivada al haberse solucionado el problema planteado.

En el EQ 431/02, el reclamante denuncia la grave situación en la que se encuentra su abuela de 96 años de edad, domiciliada en Santa Cruz de Tenerife, pues reside en una vivienda que carece de todas las condiciones de habitabilidad necesarias, y sufre el total abandono por parte de las personas encargadas de su cuidado y atención. No obstante, hemos podido constatar que por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife se ha efectuado un seguimiento de la situación de la aludida señora, y se ha constatado que su atención, en cuanto a higiene y alimentación, es adecuada, por lo que hemos archivado la queja al no observarse inactividad administrativa.

El EQ 765/02 también es promovido por un familiar, y alude al hecho de que un deficiente mental agudo, reside, de lunes a viernes, en un centro adecuado dependiente del Ayuntamiento de Telde, mientras que los fines de semana, días festivos y períodos vacacionales reside en el domicilio familiar. Lo cuida su madre, de 70 años de edad, que, además, padece una minusvalía de un 70%. El problema se agrava por la conducta agresiva y violenta que manifiesta esta persona hacia su familia, que, incluso, maltrata, a su madre e incluso se autolesiona. La reclamante, dadas las circunstancias expuestas, había solicitado el internamiento permanente del afectado, sin haber obtenido respuesta.

Los restantes expedientes correspondientes a este epígrafe tienen como factor común el hecho de presentarse por personas que no están vinculados, familiarmente, con los mayores cuya situación personal se denuncia. Se trata, en algunos casos, de vecinos o de personas que, por diversas circunstancias, tienen conocimiento de las carencias de dichos mayores.

En este sentido, en el EQ 714/02, se ponía en conocimiento del Diputado del Común la situación de una persona mayor sin apoyo familiar, en lista de espera urgente desde nueve meses atrás, para la sustitución de una prótesis de cadera implantada hacía más de veinte años y que debía haber sido sustituida 10 años atrás. La queja no ha sido admitida a trámite, por defectos formales, aunque se ha iniciado una investigación de oficio sobre los hechos relatados.

En el EQ 819/02, la reclamante manifiesta que tanto ella como una vecina suya atienden seis días a la semana a otra vecina, así como a su hija, ambas invidentes. La madre, además, es diabética, lo que le obliga a observar un régimen de alimentación estricto, y a realizarse controles diarios de glucemia y a inyectarse insulina. Nos comunica, además, que se ha dirigido al Cabildo Insular de Gran Canaria, en solicitud de una plaza en una residencia de mayores, para que se proceda al ingreso inmediato de la citada señora, dada la situación antes referida. No ha obtenido respuesta a sus solicitudes.

Por su parte, el EQ 826/02 tiene un contenido similar, si bien, en este caso, la afectada padece Alzheimer. Recientemente, hemos recibido un informe del Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria, en el que nos comunica el ingreso de la referida señora en una residencia de mayores. Se procede al archivo, por solución de la queja.

Para finalizar este epígrafe, damos cuenta de la queja de oficio, antes reseñada, el EQ 678/02, relativa al posible desamparo de un ciudadano en Lanzarote. Esta institución tuvo conocimiento del reportaje publicado en un semanario de Lanzarote, en el que se narraba a la situación personal de un minusválido de 64 años, que, al parecer, llevaba dos semanas viviendo en la calle tras ser expulsado del hospital insular, donde residía. Teniendo en cuenta que el art. 16 c) de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, establece que es función del mismo la protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos y que, por otro lado, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 22.1 de la citada ley, las actuaciones del Diputado del Común, en el ámbito de sus funciones, podrán iniciarse de oficio o a petición del interesado, se procedió a la apertura del expediente de oficio y se solicitó informe, tanto al Cabildo de Lanzarote como al Ayuntamiento de Arrecife, acerca de las actuaciones que se hubieran llevado a cabo en relación con la situación del afectado, del trámite dado a las solicitudes que hubiera formulado, en su caso, y las posibles soluciones que se contemplasen desde el área de servicios sociales.

Recibido el informe del Cabildo de Lanzarote, en el que se comunica a esta institución que, el 1 de agosto de 2002, el afectado reingresó en la residencia anexa al Hospital Insular de Lanzarote, procedimos al archivo de la investigación de oficio, solucionado el problema objeto de la queja.

## **2.5. Solicitud de gratuidad en el transporte público.**

En el informe del pasado ejercicio, hicimos referencia al EQ 725/01, en el que los reclamantes solicitaban la gratuidad del transporte público para las personas mayores en Santa Cruz de Tenerife.

En el curso de la tramitación de este expediente, se han producido diversas actuaciones municipales tendentes al establecimiento de un sistema de bonificaciones del billete de transporte colectivo urbano para mayores de 65 años. La



queja ha entrado en vías de solución. No obstante lo anterior, esta institución acordó iniciar una investigación de oficio, el EQ 326/02, respecto a las bonificaciones al transporte público para personas mayores en toda la Comunidad Autónoma de Canarias, que se encuentra, en la actualidad, en trámite.

Del examen de los informes recibidos, se ha podido constatar la desigualdad de trato que reciben las personas mayores en Canarias, en función de la isla e, incluso, del municipio en que residan. La gratuidad del transporte público supone no sólo la disponibilidad de una mayor parte de los recursos del beneficiario para otros fines, sino, además, la posibilidad de que se disponga de más opciones a la hora de programar el disfrute de su tiempo libre, que, para el segmento de edad de referencia, supone la mayor parte del día.

Desde el punto de vista normativo, cabe recordar que, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley de Bases de Régimen Local, el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en materia de transporte público de viajeros, y es obligación de los municipios con población superior a 50.000 habitantes la prestación del servicio de transporte colectivo urbano de viajeros.

Por tanto, es cada municipio el que organiza su sistema de transporte urbano y el que está capacitado para establecer las bonificaciones que estime convenientes al transporte colectivo urbanos de viajeros.

Además del transporte urbano, hay que considerar, también, las líneas interurbanas en cuya gestión y planificación intervienen tanto los cabildos insulares como el Gobierno de Canarias, a través de la Consejería de Turismo y Transportes, que tiene competencias en materia de planificación y coordinación administrativa, así como el transporte interinsular por vía marítima y por vía aérea, sistemas que en la actualidad cuentan con ofertas tarifarias destinadas a las personas mayores, aunque su establecimiento se lleva a cabo por cuenta del transportista, sin intervención administrativa.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, esta institución está elaborando las correspondientes resoluciones, para que las administraciones competentes estudien la viabilidad de mejorar las bonificaciones a las personas mayores en todo tipo de transportes, así como de nivelar esas bonificaciones en las diferentes islas y municipios de la Comunidad Autónoma, con el objeto de hacer efectivo el principio constitucional de igualdad.

## 2.6. Servicio de Ayuda a Domicilio.

Sobre la prestación del servicio de ayuda a domicilio, se han tramitado dos quejas en el ejercicio 2002, los EQ 151/02 y 867/02. La primera de las quejas la presenta un vecino de Santa Cruz de Tenerife. Cumplía con todos los requisitos establecidos en las bases reguladoras del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, con excepción de la renta per cápita familiar, que superaba el límite máximo fijado en la base transitoria segunda de la citada normativa.

Esta institución recordó al ayuntamiento la recomendación que se había realizado, con motivo del informe sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio, y que el Diputado del Común presentó al Parlamento de Canarias en el pasado ejercicio, de *“eliminación del nivel de renta del solicitante y su unidad familiar como causa de exclusión del SAD”*. Ese factor debía servir, exclusivamente *“como base para determinar la*

*contraprestación económica que abonaría el usuario”*. La recomendación que fue aceptada, expresamente, por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, que señalaba que ya se había establecido en las bases reguladoras del servicio la posibilidad de que la persona usuaria del servicio costee una parte del mismo. Por ello, sugerimos a la citada corporación que procediese a revisar la solicitud de prestación del SAD instada por el promotor de la queja.

En respuesta a nuestra sugerencia el ayuntamiento nos comunica la posibilidad de que el reclamante formule nueva instancia, por lo que procedimos al archivo de la queja por solución.

Destacamos a continuación algunos párrafos de la respuesta ofrecida por la corporación local, puesto que los mismos reflejan las dificultades que, en algunos casos, existen para la correcta prestación del servicio:

- *“(…), la efectividad real del principio de universalidad aplicado al SAD requiere que el mismo tenga la consideración de derecho subjetivo y, por tanto, no se encuentre limitado al mayor o menor nivel de consignación presupuestaria”*.

- *“(…) este ayuntamiento, en los últimos ejercicios presupuestarios, ha realizado un considerable esfuerzo al incrementar los créditos destinados a este servicio. Si bien una buena parte de este incremento se ha destinado a los costes de la concesión, con un significativo aumento de los precios por hora de servicio, motivado por la aplicación del Convenio colectivo laboral del sector y la búsqueda de una mayor calidad en la prestación del servicio”*.

- *“(…) para poder llegar a una generalización del SAD se precisaría una sustancial subida presupuestaria y para ello, necesariamente, se requeriría contar con fondos adicionales para su financiación, lo que escapa de las posibilidades reales de los ayuntamientos. Por tanto, para alcanzar este objetivo deseable, se requiere de un impulso político, normativo y presupuestario que, a nuestro juicio, corresponde a otras administraciones”*.

El EQ 867/02 se encuentra en trámite al cierre de este informe, y alude a la suspensión del Servicio de Ayuda a Domicilio a la reclamante, por parte del Ayuntamiento de El Paso, sin que ésta conozca los motivos de dicha suspensión.

## 2.7. Investigaciones de oficio.

### a) Informes especiales sobre centros y residencias y sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio.

En el informe correspondiente al pasado ejercicio, dimos expresa cuenta de los informes especiales en materia de mayores que, al amparo de lo dispuesto en la Ley reguladora del Diputado del Común, se presentaron al Parlamento de Canarias. Dichos informes se referían a centros y residencias para personas mayores en Canarias y al Servicio de Ayuda a Domicilio en Canarias.

En ambos casos, los informes contenían una serie de recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas canarias, que fueron mayoritariamente aceptadas por las administraciones a las que iban dirigidas. En este sentido, nos remitimos a lo expuesto en el pasado informe.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de la iniciación de nuevas investigaciones de oficio y de la realización de nuevos informe especiales sobre las personas mayores, según se expone en el siguiente epígrafe, esta institución ha

comenzado, a través del área del mayor, a realizar un seguimiento del grado de ejecución de los compromisos adquiridos por las administraciones públicas canarias, al aceptar las recomendaciones remitidas por el Diputado del Común. Dicho seguimiento se ha realizado, en primer lugar en la isla de El Hierro, y su resultado se recoge en el epígrafe nº 8 siguiente.

Los instrumentos que se están empleando o se van a emplear para llevar a cabo el referido seguimiento son los siguientes:

- Con respecto al informe de centros y residencias:
  - visitas aleatorias a los centros y residencias,
  - entrevistas con los usuarios,
  - entrevistas con los equipos directivos y los profesionales de los mismos,
  - seguimiento de las listas de espera para ingresos,
  - actualización de los parámetros más significativos contenidos en el informe.
- Con respecto al informe sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio:
  - remisión de cuestionario de seguimiento a los equipos profesionales que llevan a cabo el servicio,
  - entrevista con los responsables en la Dirección General de Servicios Sociales,
  - entrevista con los responsables en los cabildos insulares,
  - entrevistas aleatorias con los responsables de algunos ayuntamientos,
  - elaboración de un estudio sobre la percepción de los usuarios del SAD con relación al servicio que vienen recibiendo.

#### **b) Informes e investigaciones en proyecto.**

- La coparticipación de las personas mayores en la gestión de los centros y residencias.

### **2.8. Informe de la visita a las residencias y a las asociaciones de mayores de El Hierro.**

#### **2.8.1. Objetivo de la visita.**

En la actualidad, se lleva a cabo en el área del mayor un programa de trabajo consistente en tomar contacto con todas las asociaciones de mayores existentes en el ámbito de la Comunidad Autónoma, con una doble finalidad:

- Dar a conocer el trabajo específico de defensa de los derechos de las personas mayores que lleva a cabo la institución del Diputado del Común.
- Detectar, como individuos o como integrantes de un colectivo, las carencias y las necesidades de las personas mayores en Canarias.

Por otro lado, también desde el área del mayor, se ha iniciado, en este ejercicio, un trabajo de seguimiento del informe especial sobre los centros y residencias para personas mayores en Canarias, que se presentó ante la Cámara regional en el pasado ejercicio, con la doble finalidad de:

- Actualizar el diagnóstico de la situación de los centros y residencias contenido en el mencionado informe.
- Verificar el grado de ejecución de los compromisos adquiridos por las administraciones públicas canarias como consecuencia de la aceptación de las recomendaciones formuladas por este comisionado.

#### **2.8.2. Metodología de trabajo.**

##### **2.8.2.1. Para la visita a los centros y residencias.**

Partiendo del informe sobre la situación de los centros y residencias para personas mayores en Canarias, se han elaborado tres cuestionarios (se acompañan como anexos), para la recogida de información. El primero, para la inspección ocular de los centros, el segundo, para la entrevista con la dirección y el tercero, para la entrevista con los usuarios.

Con la inspección ocular, se trata de determinar circunstancias como el estado de conservación del edificio y sus instalaciones, existencia de barreras arquitectónicas y de elementos estructurales para personas con movilidad reducida, la cercanía a centros de salud y núcleos de población, la señalización interior, dispositivos de emergencia y cualquier otra circunstancia que requiera ser destacada.

En la entrevista con la dirección de los centros, se pretende conocer el régimen de funcionamiento de los órganos de funcionamiento, particularmente, de aquellos en los que se encuentran representados los usuarios, las demandas para la ocupación de plazas (listas de espera), la plantilla de personal y sus funciones, el régimen de visitas de los familiares de los usuarios, la existencia de sistemas formalizados de recepción de quejas, la oferta de servicios y actividades en cada residencia y, finalmente, la valoración global de la residencia, así como de las necesidades y perspectivas de futuro.

Finalmente, el cuestionario destinado a los usuarios tiene como fin el contraste con los destinatarios finales de la información obtenida en la inspección ocular y en la entrevista con la dirección de los centros, especialmente en lo referido a la participación de los usuarios en la gestión de los centros y en las carencias que observan en las instalaciones y servicios prestados.

##### **2.8.2.2. Para la visita a las asociaciones de mayores.**

En este caso, se ha considerado oportuno realizar una entrevista colectiva de carácter abierto, con todos los socios que quisieran estar presentes. La entrevista se inicia con una presentación de la institución del Diputado del Común, seguida de una breve exposición del área del mayor, comprensiva de las competencias relativas a los derechos de las personas mayores y de las actuaciones que lleva a cabo la institución.

Tras la exposición, se inicia un coloquio abierto, en el que los participantes pueden solicitar al Diputado del Común, Adjunto del mayor o personal técnico la información que consideren conveniente con referencia a la institución, o plantear las carencias específicas que requieran la intervención del Diputado del Común, a instancia de parte o de oficio.

##### **2.8.3. Resultado de la visita a los centros y residencias para mayores en la isla de El Hierro.**

Las visitas a los centros de Frontera y Valverde se realizaron en compañía del coordinador del Organismo Autónomo de Servicios Sociales de la isla de El Hierro, D. Francisco Expósito. La visita a la Residencia de El Pinar se realizó con la consejera de Servicios Sociales del Cabildo de El Hierro, Dña. Pilar Mora.

Iniciadas las visitas, se decidió suspender la realización de los cuestionarios a los usuarios, ya que un gran número de personas dependientes y/o con patologías psíquicas en las residencias de El Hierro impedía obtener una muestra suficientemente significativa.

### **2.8.3.1. Número y ubicación.**

El sistema de recursos para personas mayores en la isla de El Hierro se compone, en la actualidad, de tres residencias mixtas (válidos y dependientes). La isla no cuenta con ningún centro de día.

Dos de estas residencias se localizan en el término municipal de Frontera, una en el mismo Frontera y la otra en El Pinar. La tercera residencia se encuentra en Valverde, en el casco urbano. Las tres residencias son de titularidad pública; una de ellas (Valverde) cuenta en el equipo de gestión con la participación de una congregación religiosa.

### **2.8.3.2. Edificación e instalaciones.**

Las residencias de El Pinar y de Frontera son de reciente construcción. Concretamente, la primera se ha inaugurado en este mismo ejercicio y la segunda en 1999. Son edificaciones destinadas a la finalidad para la que fueron construidas, por lo que, al menos en apariencia, no presentan problemas funcionales. Presentan buen estado de conservación y pintura. Son edificios luminosos, sin manchas de humedad o defectos similares.

En la Residencia de Frontera se comparte un cuarto de baño espacioso por cada dos habitaciones, si bien habría sido viable la división en dos baños, uno para cada habitación, y, así, evitar problemas de convivencia innecesarios.

En cuanto a la Residencia de Valverde, hay que señalar que ocupa el edificio de lo que fue un antiguo albergue, no proyectado, por tanto, para residencia de mayores. Los pasillos y las puertas de las habitaciones son estrechos, y el edificio no cuenta con ascensor para el acceso a las habitaciones. Los residentes no válidos (la mayoría) deben usar un elevador de escalera, operación para la que se requiere la intervención de un auxiliar y la pérdida de tiempo.

Aunque el nivel de conservación es aceptable, y no sea viable la ejecución de grandes obras de remodelación, pues se encuentra en construcción una nueva residencia, la dirección del centro nos informa de la necesidad de reparar el techado de la sala de estar de la residencia, para evitar la entrada de agua en los días de lluvia, además de suavizar el fuerte calor que se padece en verano.

### **2.8.3.3. Barreras arquitectónicas y elementos estructurales para personas con movilidad reducida. Señalizaciones. Timbre de emergencia.**

Como se señala en el epígrafe anterior, las residencias de El Pinar y de Frontera son de reciente construcción, y no presentan barreras arquitectónicas que dificulten o impidan el desplazamiento de los usuarios. Sin embargo, tanto en estas residencias como en la de Valverde, se observan algunas carencias de elementos para personas con movilidad reducida, como pasamanos en pasillos y zonas comunes.

Las señalizaciones son adecuadas en las tres residencias, aunque no cuentan con plano visible de las instalaciones, si bien no resulta imprescindible debido al reducido tamaño de las mismas, a la sencillez de las construcciones y al carácter dependiente de la mayoría de los usuarios.

No se observa timbre de emergencia en los baños (sí en las habitaciones, con la excepción de Valverde).

### **2.8.3.4. Ubicación, comunicaciones.**

Las tres residencias se ubican en el perímetro de los cascos urbanos, en lugares que permiten y favorecen la integración y arraigo de los usuarios. No obstante, debe señalarse que la mayoría de éstos presentan niveles de dependencia medios o

altos, y que la conexión con los centros sanitarios, sociocultural, administrativo, etc. es mínima.

### **2.8.3.5. Participación de los usuarios en la gestión de los centros.**

En ninguno de los tres centros funcionan con normalidad los órganos que cuentan con la participación de los usuarios (Comité de calidad) ni los órganos de representación de los usuarios (asamblea general y junta de coordinación).

Si bien es cierto que, en los tres casos, las tasas de residentes con niveles medios y altos de dependencia son elevadas, no por ello puede obviarse la participación de los mismos en la gestión de sus propios asuntos, ya que este modelo, el participativo, es por el que ha optado nuestra Comunidad Autónoma.

### **2.8.3.6. Sistema formalizado de recepción de quejas.**

En ninguno de los tres centros se observa la existencia de un sistema formalizado de recepción de quejas, si bien, por parte del Organismo Autónomo de Servicios Sociales de la isla de El Hierro se nos comunica que se procede a dar respuesta inmediata a las quejas y reclamaciones de los usuarios.

### **2.8.3.7. Programa de actividades existentes en las residencias.**

Sin perjuicio de la existencia de un considerable número de personas con un nivel alto de dependencia, lo cierto es que se ha podido observar la ausencia total de cualquier actividad destinada a las personas mayores residentes en los centros de la isla de El Hierro. Así, la jornada de estos se ciñe, exclusivamente, a los períodos dedicados al aseo, alimentación y descanso, así como a ver la televisión y a los pequeños paseos que dan aquéllos cuya movilidad se lo permite.

No hay actividades de rehabilitación o estimulación, ni programas de dinamización social o cultural, ni siquiera de simple ocio y entretenimiento. Las jornadas en las residencias transcurren sujetas, únicamente, a las ordinarias de aseo, alimentación y descanso.

### **2.8.4. Resultado de las visitas a las asociaciones de mayores de la isla de El Hierro.**

#### **2.8.4.1. Asociación de Mayores “El Meridiano” (Valverde).**

Contó con la presencia del Diputado del Común, el Adjunto del mayor, la asesora del Diputado del Común en la isla de El Hierro y el asesor del área de mayores. Por parte de la asociación, acudieron su presidenta y, aproximadamente, veinticinco socios.

Tras el desarrollo del guión general expuesto en el epígrafe segundo de este informe, se abrió un coloquio, en el que diversos socios plantearon una serie de cuestiones de interés para las administraciones públicas canarias y el Diputado del Común. El tema principal, en el que como se verá coincidieron todas las asociaciones visitadas, es la reivindicación de la reimplantación de las bonificaciones para personas mayores en el transporte, en general, y en el transporte aéreo, en particular.

Además, se transmitió al Diputado del Común la necesidad del funcionamiento de un servicio de acupuntura y de una piscina climatizada para la isla, además de un nuevo local social para la asociación.

#### **2.8.4.2. Asociación de Mayores “Lagartos de Salmor” (Frontera).**

Contó con la presencia del Adjunto del mayor, la asesora del Diputado del Común en la isla de El Hierro y el asesor

del área de mayores. Por parte de la asociación, acudieron su presidenta y, aproximadamente, treinta socios.

Además de las bonificaciones para el transporte de personas mayores, se plantearon otras cuestiones, como la posibilidad de que un grupo completo opte a participar en los viajes del IMSERSO, así como que se permita elegir destino en el archipiélago, sin tener que viajar, necesariamente, a la Península o a las Islas Baleares.

Otros temas planteados, con independencia de la queja general sobre la cuantía de las pensiones de jubilación y viudedad, o de las tarifas telefónicas, fueron lo reducido del horario del servicio de guaguas a Valverde, y la conveniencia de recibir, periódicamente, en Frontera, la visita de la asesora del Diputado del Común en la isla.

#### **2.8.4.3. Asociación de Mayores “Piñera” (El Pinar, Frontera).**

Contó con la presencia del Adjunto del mayor, la asesora del Diputado del Común en la isla de El Hierro y el asesor del área de mayores. Por parte de la asociación, acudieron su presidenta y, aproximadamente, treinta y cinco socios.

Se planteó la cuestión de las bonificaciones al transporte aéreo. Junto a este asunto, destacaron, especialmente, las cuestiones de transporte con relación a la sanidad, ya que la guagua regresa a las doce del mediodía, cuando aún no han finalizado las consultas, y, además, los fines de semana, que es cuando atienden los especialistas, no hay servicio de guagua con Valverde. Por la lejanía y volumen de población, consideran necesario que haya una ambulancia en el pueblo con carácter permanente.

#### **2.8.4.4. Asociación de Mayores “Isora” (Valverde).**

Contó con la presencia del Adjunto del mayor, la asesora del Diputado del Común en la isla de El Hierro y el asesor del área de mayores. Por parte de la asociación acudieron su presidente y aproximadamente quince socios.

Las cuestiones planteadas, además de las bonificaciones al transporte, fueron las insuficiencias en cuanto a horario e intensidad en el Servicio de Ayuda a Domicilio, la escasez de transportes con Valverde y la escasez de actividades de ocio para las personas mayores en el pueblo.

#### **2.8.5. Conclusiones.**

El presente informe de seguimiento se incluye en el informe anual que el Diputado del Común rinde al Parlamento de Canarias, iniciando así una serie que debe continuar con el informe relativo a cada una de las islas, si bien éstos habrán de posponerse, por cuestiones de calendario, hasta que se presente el informe correspondiente a la gestión llevada a cabo en el ejercicio 2003.

Por otro lado, del contenido de las entrevistas efectuadas con las asociaciones de mayores de la isla, pueden entresacarse varios temas que requieren un estudio previo específico, para determinar la posible incoación de las respectivas investigaciones de oficio sobre ellos. El asunto principal es el de las bonificaciones al transporte, si bien sobre este asunto ya se encuentra en trámite una queja de oficio en nuestras oficinas (EQ 326/02). Otros asuntos de interés serían las insuficiencias del transporte público en El Hierro y las posibles mejoras del sistema de vacaciones del IMSERSO, si bien este último asunto debe trasladarse, en su caso, al Defensor del Pueblo.

Finalmente, en lo que respecta al sistema de residencias para personas mayores en la isla de El Hierro, se hace

necesario formular una serie de recomendaciones al Cabildo Insular del El Hierro para que, en la medida de sus posibilidades, solucione las deficiencias detectadas. Estas recomendaciones serían las siguientes:

- La revisión de la adecuación de las tres residencias a la normativa vigente, en lo relativo a elementos estructurales para personas con movilidad reducida, señalizaciones, existencia de plano visible de las instalaciones y timbres de emergencia.

- En particular, con respecto a la Residencia de Valverde, el estudio de la posible mejora del sistema de comunicación entre la planta baja y la primera planta, así como la mejora de las condiciones de temperatura ambiental y canalización de aguas de lluvia en la sala de estar acristalada de dicha residencia.

- La adopción de las medidas que se consideren adecuadas para aumentar la participación de los usuarios en la gestión de las tres residencias.

- El establecimiento de un sistema de recepción de quejas formalizado, que garantice, al menos, la recepción de la misma por el órgano competente y la respuesta al promotor, relativa a la valoración que dicha reclamación merece y, en su caso, las medidas adoptadas.

- La planificación, en la medida de las posibilidades presupuestarias de la corporación, de programas de actividades para los usuarios de los centros, en función de las necesidades que se detecten (rehabilitación, estimulación, mantenimiento físico, dinamización sociocultural, ocio y entretenimiento, etc.)

#### **RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN MATERIA DE MAYORES**

#### **EQ 151/02. Sugerencia al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife relativa a la denegación de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.**

Nos dirigimos, nuevamente, a VI en relación con expediente de queja, con la referencia arriba indicada, motivado por la denegación del Servicio de Ayuda a Domicilio a D. (...).

De la queja presentada y de la información remitida por ustedes, se ha podido constatar que, en la solicitud de ayuda a domicilio formulada por el reclamante, constaban como integrantes de su unidad familiar, su esposa e hijo, con los ingresos que en aquella fecha percibían cada uno de ellos.

A pesar de que el reclamante cumplía con todos los requisitos exigidos en las bases reguladoras del Servicio de Ayuda a Domicilio del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, del cómputo de los citados ingresos, se deducía que la renta per cápita mensual de la familia ascendía a 66.264 pesetas, cantidad que sobrepasaba el límite establecido en la base transitoria segunda de las citadas bases. Dicha circunstancia económica sirvió de fundamento para denegar la solicitud del Sr. (...), el cual interpuso recurso potestativo de reposición, siendo desestimado en fecha 12 de marzo de 2002.

Por otra parte, en la resolución citada de 12 de marzo de 2002, se abre la posibilidad al reclamante para formular nueva solicitud del servicio de ayuda a domicilio, habiendo desaparecido, en la nueva Ordenanza reguladora del precio público del SAD correspondiente al año 2002 la limitación económica de acceso al mismo.

Ante la situación expuesta, esta institución debe recordar a VI el contenido del informe extraordinario “La prestación

del Servicio de Ayuda a Domicilio para las personas mayores en la Comunidad Autónoma canaria”, en virtud del cual se pueden realizar las siguientes:

### Consideraciones

1.- En la atención a la dependencia, la Unión Europea camina hacia el objetivo de lograr que las personas mayores permanezcan en sus domicilios el mayor tiempo posible, evitando la institucionalización, para lo cual se está dando un gran impulso a los servicios de ayuda a domicilio de manera que sean accesibles a todos, tendiéndose hacia la universalización de los servicios, eliminando la barrera de la situación económica de los usuarios para acceder a la ayuda a domicilio, y hacia la implantación de servicios de carácter semigratuito, estableciendo la contribución de los usuarios sobre la base de sus rentas.

2.- En lo que se refiere a Canarias, en el propio preámbulo de la *Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales*, se establece que “...el sistema de servicios sociales (...) se inspira en el principio de universalidad, por cuanto se garantiza el derecho de todo ciudadano a acceder a los servicios del citado sistema...”. Por su parte, el propio Decreto 5/1999, de 21 de enero, por el cual se regula la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, establece que “los criterios para la concesión de la ayuda a domicilio deberán basarse en indicadores flexibles que permitan considerar la valoración de necesidades por el profesional”.

3.- Hay que resaltar que, por otra parte, el utilizar el argumento de la renta familiar como causa de denegación del Servicio de Ayuda a Domicilio, supone una discriminación para las personas mayores de clase media que, por alcanzar un determinado nivel de renta (que suele ser bastante escaso), se ven excluidas en el baremo de acceso a la ayuda a domicilio. Esto supone que la ayuda a domicilio no tiene la consideración de un verdadero derecho subjetivo, vulnerando así el principio de igualdad de todos los ciudadanos en su acceso a los servicios sociales.

A la vista de tales consideraciones, esta institución remitió a todos los ayuntamientos y entidades encargadas de la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio en Canarias una serie de recomendaciones, entre las que se encontraba la siguiente:

“6. Eliminación del nivel de renta del solicitante y su unidad familiar como causa de exclusión del SAD. Este factor deberá servir, exclusivamente, como base para determinar la contraprestación económica que el usuario abone.”

Con fecha 18 de octubre de 2001, recibimos la respuesta de ese ayuntamiento con el siguiente tenor literal: “Que se aceptan en general todas las recomendaciones y se exponen las medidas tomadas respecto a la concesión de las mismas”.

Respecto a la recomendación expuesta anteriormente, se concreta que “ya está establecida la posibilidad de que la persona usuaria del servicio costee una parte del mismo en las bases reguladoras del Servicio de Ayuda a Domicilio”.

Comoquiera que, por lo anteriormente expuesto, esta institución considera que no se ha valorado de forma correcta la necesidad y la situación socioeconómica del reclamante, debe dirigir a VI la sugerencia de revisar la resolución denegatoria, de oficio, y resolver, en definitiva, de forma favorable a la solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio formulada por D. (...).

### EQ 314/02. Sugerencia al Cabildo de Lanzarote relativa a la implantación de programas de respiro familiar en esa isla.

Nos dirigimos, de nuevo, a VI, con relación a la reclamación que se tramita en esta institución bajo la referencia del encabezamiento, alusivo a solicitud de estancia temporal para la madre del reclamante en la Residencia para mayores de Tinajo.

En el escrito de queja, el reclamante señalaba que convive con su madre, de 93 años de edad, y con su cónyuge, aquejada de una enfermedad crónica, por lo que, debido a esta última circunstancia, se ve frecuentemente obligado a trasladarse a Las Palmas de Gran Canaria para que ésta reciba el correspondiente tratamiento. Por tales motivos, el reclamante alegaba haberse dirigido a esa corporación solicitando una plaza para el ingreso temporal de su madre en una residencia para personas mayores, de forma que pudiera ser atendida mientras él se encontrara fuera con su esposa.

Esta institución solicitó informe al Ayuntamiento de Tinajo y a ese cabildo insular, referente al trámite dado a la solicitud del reclamante, a los recursos disponibles para atender las necesidades de ingreso temporal en residencias para las personas mayores y a la posibilidad de conceder al reclamante una plaza en la residencia para mayores situada en Tinajo, de forma temporal durante las estancias de sus cuidadores en Las Palmas de Gran Canaria.

En respuesta a nuestra solicitud, el Ayuntamiento de Tinajo nos comunica que dado que el ayuntamiento no dispone del servicio solicitado de descarga familiar, se emitió informe por los servicios sociales municipales y se remitió el mismo a los servicios de admisión del hospital general y del hospital insular, organismos que prestan dicho servicio en la isla. Igualmente, el Ayuntamiento de Tinajo nos comunica que la Residencia de Tinajo está regentada por el cabildo insular, por lo que dicha corporación local no es competente al respecto.

Por otro lado, del informe remitido por esa corporación destacamos:

- Que de acuerdo con la clasificación de centros, la Residencia de Tinajo atiende a mayores de bajo requerimiento, lo que quiere decir que tienen que tener cierta autonomía para las actividades de la vida diaria, así como una situación mental aceptable en cuanto a orientación temporo-espacial, y a no padecer trastornos de conducta.

- La Comisión insular de acceso a residencias de mayores denegó la solicitud de estancia temporal dirigida por el reclamante al Ayuntamiento de Tinajo, por el informe social efectuado por la trabajadora social, en el que se expresa que la madre de la reclamante es una persona dependiente para las actividades de la vida diaria.

- En la isla de Lanzarote no existe ningún centro que cuente con servicio de estancia temporal, pero con frecuencia se han hecho ingresos de este tipo en el hospital insular. Este recurso se le ofreció al reclamante y no lo aceptó.

A la vista de los informes recibidos, a los que se ha hecho alusión, no se deduce que por parte del Ayuntamiento de Tinajo o del Cabildo Insular de Lanzarote se haya producido una actuación administrativa irregular, que suponga merma en la esfera de derechos subjetivos del reclamante o de sus familiares.

Por otro lado, esta institución no considera necesaria la valoración de las razones por las que el reclamante rechazó la posibilidad ofrecida de ingreso en el hospital insular, al

tratarse de motivaciones estrictamente personales y familiares y al haberse ya destacado la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa.

Sin embargo, ello no debe ser impedimento para que esta institución someta al juicio de VI las consideraciones que a continuación se exponen, relativas a la necesaria extensión de los programas de respiro familiar, dentro del conjunto de prestaciones sociales que las administraciones públicas canarias llevan a cabo.

Así, en primer lugar debemos referirnos a un informe de la Comisión sobre la situación de las mujeres de las Naciones Unidas, de 1998 (E/CN.6/1998/4), en el que se realizan una serie de recomendaciones con relación a la situación de los proveedores de cuidados:

“El papel de cuidadoras que desempeñan tradicionalmente las mujeres se encuentra en fuerte demanda a causa del envejecimiento de la población. Para apoyar a los cuidadores, los Gobiernos y las instituciones intergubernamentales y no gubernamentales deben:

- Otorgar un mayor valor a la labor de cuidado no retribuida y tomar conciencia de que este sistema no es un recurso ilimitado.

- Asegurar que la demanda que se hace de las mujeres como cuidadoras no se incrementa desproporcionalmente respecto de la que se hace de los hombres.

- Proveer servicios de respiro y de apoyo a las familias cuidadoras como ayuda a domicilio, grupos de autoayuda y formación especializada.”

En el mismo sentido se pronuncia la Carta canaria de los derechos y deberes de las personas mayores, documento aprobado a raíz de una iniciativa del Consejo canario de los Mayores, cuando reconoce el “*derecho a la formación, preparación y apoyo de la persona cuidadora*”.

Con anterioridad, el propio Plan General de Servicios Sociales de Canarias se planteó como objetivo el que todas las actuaciones de los servicios sociales con las personas mayores compartieran una misma finalidad estratégica, dirigida a “*mejorar las condiciones de vida de las personas mayores en Canarias, potenciando las atenciones orientadas a promover el bienestar social de la vejez, a fin de normalizar y proveer las condiciones necesarias para conservar sus facultades físicas y síquicas, así como su integración social*”. Para el logro de esa finalidad, se establecieron diversos objetivos específicos, entre ellos el “*facilitar la permanencia de las personas mayores en su entorno habitual de convivencia, a través de medidas de apoyo a estas personas y a sus familias*”, siendo preciso, a estos efectos, la ampliación y mejora de los dispositivos de carácter intermedio (ayuda a domicilio, teleasistencia, programas de respiro familiar, centros de día, ...) que apoyen a las personas mayores y a sus familias o unidades de convivencia, para evitar o retrasar la institucionalización de estas personas dependientes con necesidad de cuidados continuados.

Finalmente, hemos de referirnos al “*Informe extraordinario sobre los centros y residencias para personas mayores en Canarias*”, que esta institución rindió el pasado ejercicio ante el Parlamento de Canarias. En las conclusiones de dicho informe, el Diputado del Común destacó la conveniencia de que el esfuerzo conjunto en políticas y actuaciones para las personas mayores, que realizan tanto el Gobierno de Canarias como los cabildos insulares y los

ayuntamientos de las siete islas, se oriente, entre otros objetivos, a la promoción de aquellos recursos alternativos que permitan la permanencia de las personas mayores en sus domicilios el mayor tiempo posible: el Servicio de Ayuda a Domicilio; los centros de estancia diurna; los programas de respiro familiar, etc, conclusión a la que, asimismo, había llegado la práctica totalidad del panel de expertos en el área de mayores que fueron consultados durante la elaboración del mencionado informe.

Por las consideraciones expuestas, y en ejercicio de las facultades que el artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, confiere al Diputado del Común, esta institución ha acordado sugerir a VI que promueva un estudio sobre la viabilidad de implantar programas de estancia temporal o respiro familiar en los centros y residencias de la isla de Lanzarote, a través de la consejería competente de esa corporación.

### 2.8.1. Objetivo de la visita.

En la actualidad se lleva a cabo en el área del mayor un programa de trabajo consistente en tomar contacto con todas las asociaciones de mayores existentes en el ámbito de la comunidad autónoma, con una doble finalidad:

- Dar a conocer el trabajo específico de defensa de los derechos de las personas mayores que lleva a cabo la institución del Diputado del Común.

- Detectar carencias y necesidades de las personas mayores en Canarias, a título individual o por su pertenencia a un colectivo.

Por otro lado, también desde el área del mayor se ha iniciado en este ejercicio un trabajo de seguimiento del Informe especial sobre los centros y residencias para personas mayores en Canarias, que se presentó ante la Cámara regional en el pasado ejercicio, con la doble finalidad de:

- Actualizar el diagnóstico de la situación de los centros y residencias contenido en el mencionado informe.

- Verificar el grado de ejecución de los compromisos adquiridos por las administraciones públicas canarias como consecuencia de la aceptación de las recomendaciones formuladas por este comisionado.

## III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS.

### 1. Servicios sociales.

En el presente informe se dará cuenta de las quejas tramitadas en este ejercicio, incluyendo aquéllas que pertenecen a ejercicios anteriores, y, que por diversos motivos, han permanecido abiertas hasta el año 2002.

### Quejas correspondientes al año 1998.

Al comenzar el ejercicio 2002, nos encontrábamos con la Queja 248/98, que se refería a los problemas del reclamante para poder disponer de un estacionamiento para minusválido. Dado que en respuesta a nuestra recomendación, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife se comprometía a intensificar la presencia policial en la zona a fin de que se tratase de evitar, en la medida de lo posible, que los demás vehículos no ocupasen el estacionamiento reservado al reclamante, y teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde dicha respuesta y a fin de conocer el estado de la queja, se procedió a comunicar al reclamante que nos

actualizase su situación, que, en la fecha de cierre de este informe, no se ha producido, motivo por el cual la queja se ha archivado por entenderse que el reclamante no precisa una nueva actuación por nuestra parte.

#### **Quejas correspondientes al año 1999.**

En este ejercicio, se tramitaron dos quejas que se mantenían abiertas desde el año 1999. La Queja 208/99, en la que el reclamante manifestaba que la empresa Emalsa, en Las Palmas de Gran Canaria, no atendía su solicitud de fraccionamiento del pago de los recibos por suministro de agua. Su situación económica es bastante precaria, había solicitado una ayuda económica al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y estaba a la espera de recibirla. Tras ponernos en contacto con la empresa, se recibe el informe en el que se nos confirma que se accede a dicho aplazamiento, mientras se le concede la ayuda solicitada al ayuntamiento. Se le dio traslado de dicho informe y la queja se archivó por solución.

En este ejercicio, debemos informar, de nuevo, de una queja que no ha encontrado solución, a pesar de los esfuerzos realizados desde esta institución para encontrar una salida razonable al problema. Nos referimos al EQ 168/99, donde una reclamante con minusvalía denunciaba que el Ayuntamiento de la Villa de Arafo no atiende a su solicitud de facilitarle el acceso hasta el garaje de su casa desde la calle, pues el tramo al que se refiere se ha convertido en peatonal y excluido al tráfico de vehículos, y, por la discapacidad que padece, no puede recorrer diariamente la distancia existente entre ambos puntos.

Han sido numerosas las gestiones realizadas desde esta institución en busca de una solución, e infructuosas todas ellas, a pesar de las gestiones personales que realiza el Adjunto primero del Diputado del Común, a los efectos de encontrar una solución favorable o alguna medida que permita paliar el problema. La queja permanece, aún, en trámite.

#### **Quejas correspondientes al año 2000.**

Cinco quejas se tramitaron en el ejercicio 2002 que pertenecían al ejercicio 2000. Se ha procedido a archivar la Queja 514/00, sobre una solicitud de una emigrante retornada de ayuda económica para restaurar una vivienda que se ubica en zona de interés cultural, que, según nos manifestaba, se negaba a darle el Excmo. Cabildo Insular de Tenerife.

El informe del Servicio de Cultura, Patrimonio Histórico y Educación de esa corporación insular, evidenciaba que ante la imposibilidad de la reclamante para aportar toda la documentación exigida para conceder la ayuda, la Comisión de Gobierno acordó ampliar el plazo de justificación de la subvención durante el año natural 2002, y se paralizó el expediente a la espera del proyecto de reforma. El asunto se encuentra en vías de solución.

También se ha encontrado una solución favorable, para el reclamante de la Queja 352/00, sobre solicitud no atendida de ayuda para alquiler de vivienda ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y la Queja 1145/00, sobre desacuerdo con la denegación de la pensión no contributiva del hermano del reclamante y reintegro de cantidades percibidas indebidamente. En este caso, ante el reconocimiento de la deuda por el reclamante, nos solicitaba nuestra intervención para conseguir el fraccionamiento del pago, al que accedió la consejería, según el informe trasladado.

Distintos derroteros han encontrado dos quejas pertenecientes al año 2000. El EQ 599/00, una queja tramitada conjuntamente con el área de vivienda, sobre solicitud de ayuda económica y vivienda, se archivó en servicios sociales por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico alguno, sin perjuicio de que en el área de vivienda se aprecien otras circunstancias.

El EQ 802/00, por el que el reclamante denunciaba la actuación ilegal de un asistente social del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, tras recibirse el informe solicitado, la queja se archivó por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico alguno.

#### **Quejas correspondientes al año 2001.**

##### **- Inadmisión a trámite**

Son frecuentes las quejas en las que los reclamantes se limitan a exponer los problemas con los que se encuentran en su vida, pero sin referirse a una cuestión en concreto que permita deducir la existencia de una reclamación, por lo que en aplicación del artículo 25.2 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, la queja no puede admitirse a trámite y se archiva en nuestras oficinas. Así ocurrió con la Queja 498/01.

En otros casos, la queja no se admite por no ser competente esta institución para intervenir, tal y como sucedió en el EQ 536/01, por el que el reclamante, un representante de varios voluntarios de Cruz Roja, nos denunciaba el presunto comportamiento ilegal de su superior. En este caso, no se admitió la queja porque el propio reclamante nos comunica que se había dirigido, previamente, al superior jerárquico del presunto infractor, informándole de los hechos, instando su actuación para realizar la investigación oportuna. En otros casos, muchas de las conductas denunciadas son perseguibles en la jurisdicción penal, donde no resulta competente para intervenir esta institución.

##### **- Archivos por desistimiento.**

Varios archivos por desistimiento se han tramitado en el ejercicio 2002, como el del EQ 506/01, donde el reclamante nos comunicaba su desacuerdo con el servicio prestado por una empresa de seguridad en un centro de menores en Santa Cruz de Tenerife, pero no se presentaron alegaciones al informe remitido por la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales; el EQ 921/01, donde se denunciaba que una empresa de transportes de Telde, Gran Canaria, incumplía la normativa sobre descuentos para familia numerosa. El archivo se produce porque el reclamante no ha respondido a nuestra solicitud de ampliación de datos, consistente en escritos o reclamación presentada con carácter previo a la empresa o a la Administración competente; en el EQ 221/01, una reclamante nos solicitaba asesoramiento sobre las pensiones no contributivas y ayudas económicas básicas, comunicándonos que había pedido la concesión de una PNC sin recibir respuesta. Se le facilitó la información que necesitaba, al tiempo que le solicitamos una ampliación de datos, y ante su silencio se procedió al mencionado archivo; en el EQ 247/01, una reclamante nos comunicaba su desacuerdo con la valoración del grado de minusvalía realizado por el equipo de valoración del Centro base de Las Palmas de Gran Canaria, aunque no presentó alegaciones al informe remitido por la consejería. Por este motivo, la queja se archivó. También se procedió al archivo por el

desistimiento del reclamante del EQ 368/01, sobre la solicitud no atendida de ayuda económica básica por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, al no enviarnos la ampliación de datos solicitada; el EQ 429/01, sobre solicitud de ayuda para su madre con problemas de movilidad, el archivo por desistimiento del reclamante también lo motiva la falta de respuesta de éste a nuestra solicitud de ampliación de datos. Por último, el EQ 561/01, sobre solicitud no atendida de internamiento en un centro especializado de un hermano del reclamante que es esquizofrénico y vive en la calle, el archivo lo causa el no aportar el reclamante la ampliación de datos solicitada y que nos era necesaria para valorar la admisión o no de la queja.

- **Archivos sub iudice y otros.**

Como motivos de archivo, también nos encontramos aquellos supuestos en los que la queja, o bien se encuentra pendiente de resolución judicial, en aplicación del artículo 26 de nuestra ley, o bien no se aprecia vulneración del ordenamiento jurídico.

Así sucedió en el EQ 264/01, que refiere el desacuerdo del reclamante con el requerimiento de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales de reintegro de cantidades percibidas indebidamente. Al recibir el informe de la Administración, se nos informa que el reclamante había interpuesto recurso contencioso-administrativo, motivo por el cual se procedió al archivo. Pero en los EQ 557/01 y 456/01, que trataban, el primero, sobre el desacuerdo con el Ayuntamiento de Telde por la retirada de ayuda económica que percibía la hermana del reclamante, y el segundo, sobre la negativa del Ayuntamiento de Mazo para ampliar la vía de acceso hasta el domicilio del reclamante minusválido, los motivos del archivo se debió a que no se apreció infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Administración actuante.

- **Archivos por solución.**

Tres quejas encontraron una solución favorable para el reclamante, el EQ 3132/01, sobre solicitud al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma de acondicionamiento de la vía de acceso al domicilio de una reclamante impedida, así como el EQ 386/01 y 804/01, sobre solicitud no atendida de pensión no contributiva.

- **Falta de colaboración.**

Finalmente, nos ocupamos de tres quejas, que continúan vigentes en el ejercicio 2002, por la falta de colaboración apreciada por parte de las administraciones a las que nos hemos dirigido. El EQ 499/01, sobre desacuerdo del reclamante con el cierre inminente y paralización de los programas de tratamiento de drogodependientes, que se llevan a cabo en el Hospital Universitario de LPGC, el EQ 250/01, sobre la solicitud no atendida por parte del Ayuntamiento de Tuineje, de ayuda económica al reclamante, y el EQ 567/01, sobre solicitud no atendida por parte del Ayuntamiento de Arona, de espacios habilitados para minusválidos en el barrio en que reside el reclamante.

En el primer caso, y dado que el director general de Salud Pública nos comunica que se remitió nuestra solicitud de informe a la Dirección General de Atención a las Drogodependencias, se sigue a la espera de recibir la comunicación del citado organismo. Se ha reiterado la petición y enviado un recordatorio del deber de colaborar. En el segundo caso, seguimos a la espera de recibir la

contestación al recordatorio del deber de colaborar enviado al Ayuntamiento de Tuineje. En el tercer caso, seguimos a la espera de recibir contestación al recordatorio del deber de colaborar enviado al Ayuntamiento de Arona.

**Quejas correspondientes al año 2002.**

Como principio general, podemos afirmar que con respecto al volumen de quejas recibidas en esta área y al contenido de las mismas, no se han producido cambios substanciales con respecto al año anterior. En este sentido, los temas que destacan en este informe se refieren a la problemática que afecta a las personas que padecen algún tipo de discapacidad, a las pensiones no contributivas, a las ayudas económicas básicas y a las ayudas de emergencia social, y a otra serie de problemas que nos plantea la ciudadanía canaria que tendrán, dado su contenido, un tratamiento individualizado en el apartado dedicado a "otros temas".

**1.1. Discapacitados.**

Son diversos los problemas con los que se encuentran aquellas personas que padecen algún tipo de discapacidad física o psíquica. Las solicitudes no atendidas de ingreso de discapacitados en centros especializados, los problemas con la utilización de tarjetas de aparcamiento para minusválidos, los desacuerdos con la denegación de prestaciones para minusválidos, la existencia de barreras arquitectónicas, son los temas que más recurridos en este apartado. Nos ocuparemos aquí de las quejas más destacadas que afectan a este colectivo.

Nuevamente, se pone de manifiesto que, en Canarias, carecemos de las infraestructuras óptimas para atender a las personas que requieren de una asistencia determinada, para la discapacidad que padecen, la escasez de centros es un dato patente y comprobado por esta institución, en el día tras día de las gestiones que realiza. La necesidad de contar en Canarias con una respuesta eficaz para las continuas demandas de centros que puedan ocupar, de forma permanente o temporal, las personas que presentan una determinada discapacidad, es cada vez más perentoria. Debe tenerse en cuenta que el hecho de que los ciudadanos acudan a esta institución solicitando nuestra intervención demuestra la existencia real del problema, aunque, como es obvio, el número de quejas recibidas no puede tomarse como reflejo porcentual del número de ciudadanos que padecen esas carencias, ya que, aunque debe afectar a un número importante de ciudadanos canarios, nosotros recibimos sólo las reclamaciones de algunos de ellos.

Por medio de la Queja 109/02, un reclamante nos manifestaba que desde el año 2000 venía solicitando a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales el ingreso de su hija en un centro especial, debido a su estado de incapacidad física y a las dificultades económicas por las que atraviesa la familia.

La consejería nos informa de que, efectivamente, la hija del reclamante solicitó su ingreso en un centro de recuperación de minusválidos físicos de la Comunidad de Castilla y León, dependiente del IMSERSO (Instituto de Migraciones y Servicios Sociales), y que se realizaron los trámites normales para cumplimentar la solicitud, pero la interesada no acude en la fecha en que fue citada, sin que diera excusa alguna. Se le ha citado en varias ocasiones posteriores, sin resultado. El expediente se paralizó y se "canceló" en el año 2001. No obstante, a pesar de la



“cancelación” del expediente, el centro base ha emitido informe recomendando el internamiento en un centro en la Península, pues, en Canarias, no se dispone de ninguno de esas características. Se está a la espera de la decisión que adopte el IMSERSO.

De dicho informe, se dio traslado al reclamante, el cual no ha presentado alegaciones al mismo, motivo por el cual la queja se ha archivado por desistimiento del reclamante.

En parecidas circunstancias se encontró la reclamante de la Queja 335/02, que intentaba el ingreso temporal de su hija en un centro especializado, hasta que la madre se recuperase de una operación quirúrgica a la que fue sometida. De la documentación aportada, se desprende que la niña sufre una minusvalía del 75%, según dictamen de la propia Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, y que la reclamante presentó, ante la misma, la solicitud de ingreso. La consejería contestó que “procede centro específico de residencia”, y que podía informarse de estos centros en APROSU (Asociación Protectora de Minusválidos Psíquicos de Las Palmas). No obstante, APROSU le comunicó que no podía acceder al ingreso de su hija en el centro que ellos gestionan por no ser adecuado a sus características, pero que podía recibir más información si se dirigía a sus oficinas.

Se solicitó a la reclamante la ampliación de datos, para que nos comunicase si había recibido más información al respecto y si estaba tramitando alguna otra solicitud. La reclamante nos contestó que estaba a la espera de recibir nuevos informes de APROSU y de otra asociación, que no menciona, y que, según manifiesta está en Las Palmas y que los haría llegar en cuanto los recibiese. Posteriormente, la reclamante nos informa que, por las gestiones realizadas, se están ocupando de su caso varias asociaciones, y que encontrar plaza es inminente, por lo que la queja se ha archivado, al estar el asunto en vías de solución.

En la Queja 719/02, la reclamante nos comunica que, ante la circunstancia de tener que ocuparse de otro familiar enfermo que necesita cuidados diarios, ha cursado la solicitud de ingreso de su hijo en un centro de día para discapacitados, sin recibir respuesta. De la documentación aportada, se constata que, según dictamen de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, el hijo de la reclamante padece un grado de minusvalía del 85%. Se solicitó informe y posterior reiteración a la citada consejería sin haberse recibido respuesta aún sobre el trámite dado a la solicitud de la reclamante.

#### **1.1.1. Aplicación de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.**

Un ciudadano nos expone en el EQ 387/02 que, en la vía de acceso La Cuesta-Taco, se llevan a cabo obras de remodelación en las aceras, sin tener en cuenta las prescripciones de la Ley 8/1995, y Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de la citada ley.

Solicitado el oportuno informe al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, nos informa de que las obras citadas se están llevando a cabo por el área de carreteras del cabildo insular. Recabado el informe de la corporación insular, nos remite, a su vez, a la Consejería de Obras Públicas, que, al aparecer, es la responsable final de las obras. En estos momentos, seguimos a la espera de recibir el oportuno informe.

Es de destacar que el dilatado proceso de este expediente, de una Administración a otra, y la tardanza en contestar a esta

institución, que desconoce los convenios suscritos entre administraciones para ejecutar unas determinadas obras, no hace sino poner en peligro la posible subsanación de errores que se están cometiendo, pues mientras se recaban los informes o se realizan las gestiones oportunas, las obras finalizan y el problema ya no tiene solución. Por ello, en estos casos, debe realizarse una actuación más diligente, a lo hora no sólo de contestar al Diputado del Común, sino también de afrontar el problema de fondo que motiva la queja.

#### **1.1.2. Problemas para utilizar la tarjeta de aparcamiento para minusválido.**

Por medio del EQ 752/02, tuvimos conocimiento del problema que afectaba a un discapacitado físico, que, utilizando su tarjeta de aparcamiento especial para minusválido, estacionó su vehículo, según manifiesta, en un lugar habilitado, fue denunciado por la policía local y retirado su vehículo por la grúa municipal. Tuvo que alquilar un taxi para regresar a su casa. El reclamante solicita la devolución de los gastos por considerar que no fue correcta la actuación de los agentes.

De la documentación aportada, se desprende que la actuación de la policía se debió a que el reclamante había estacionado su vehículo junto a una pantalla de cine de verano, y la proyección no podía comenzar. Estaba señalizada de forma visible la realización de tal acto público y la limitación de estacionamiento en esa zona. Además, a escasos 25 metros tenía aparcamientos libres a su disposición. Por este motivo, y no apreciando infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Administración actuante, la queja no se admitió a trámite.

Por último, hacemos referencia a la Queja 473/02 sobre el desacuerdo por denegación de prestación por incapacidad permanente, que fue trasladada al Defensor del Pueblo y admitida a trámite. Se encuentra archivada en nuestras oficinas.

#### **1.2. Ayudas económicas básicas y ayudas de emergencia social.**

A través de la Queja 670/02, una reclamante denunciaba que solicitó una ayuda económica básica al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, el cual le comunicó que tardarían dos meses en concedérsela. La reclamante nos indicaba que su situación es acuciante, toda vez que se encuentra embarazada, en paro y bajo tratamiento psiquiátrico, y no recibe ayuda familiar alguna.

Se solicitó informe a la corporación sobre la posibilidad de agilizar los trámites de la AEBA. Una vez recibido, se nos informa que la reclamante es bastante conflictiva, que ha ocultado información y niega, entre otras, que recibe prestación por desempleo. No obstante, se la ha citado, en varias ocasiones, para valorar su situación y para que presente la documentación exigida, para tramitar una ayuda de emergencia social, pues la AEBA, dada la situación de la reclamante, no procedía. Ésta no se ha presentado y no presenta la documentación solicitada. Por ello, se ha archivado su expediente en el ayuntamiento. Del informe se ha dado traslado a la reclamante para que presente alegaciones al respecto, sin que se hayan recibido hasta la fecha, por lo que se archivó la queja.

Por medio del EQ 345/02, una reclamante nos denuncia que la Dirección General de Servicios Sociales no le renueva la ayuda económica básica que venía percibiendo.

Examinada la documentación aportada, constatamos que la reclamante había interpuesto recurso de alzada contra la resolución denegatoria, y no ha transcurrido el plazo para que la Administración resuelva. Por tal motivo, no se admitió a trámite la queja.

En el EQ 425/02, una reclamante expone que la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales le ha denegado la concesión de una ayuda económica básica. De la documentación aportada, se desprende que la reclamante percibe un subsidio por desempleo, motivo por el cual, y ante la incompatibilidad de ambas prestaciones, la queja no se admitió a trámite, pues la Administración no ha vulnerado el ordenamiento jurídico.

En cuanto a las ayudas de emergencia social, en el EQ 410/02, una reclamante expone que ha presentado escrito al Ayuntamiento de Telde solicitando ayuda de emergencia social sin que haya recibido respuesta alguna.

En estos momentos seguimos a la espera de recibir respuesta al recordatorio del deber de colaborar enviado a la citada Administración.

En el EQ 405/02, el reclamante solicitaba la concesión de una ayuda de emergencia social. Se solicitó una ampliación de datos, pues no constaba que hubiese presentado solicitud alguna. Una vez recibida la ampliación, se pudo constar que no había instado la concesión de la ayuda ante ninguna Administración en concreto, motivo por el cual se le recomendó que lo hiciese a los efectos de iniciar la vía administrativa oportuna. La queja no se admitió a trámite y se encuentra archivada en nuestras oficinas.

### **1.3. Pensiones no contributivas.**

En este epígrafe, nos ocuparemos de las solicitudes no atendidas de pensión no contributiva, de la retirada de una pensión no contributiva sin previa notificación y del desacuerdo con el sistema de revisión de las pensiones no contributivas.

Es evidente que, cuando una persona solicita una pensión no contributiva, es porque no dispone de otros ingresos con los que afrontar las cargas familiares, y necesita de unos recursos mínimos con los que poder sobrevivir. Pero, en la mayoría de los casos, la excesiva lentitud con la que se tramita la concesión de dichas pensiones no ayuda a solventar las necesidades perentorias que afectan a estas personas. En el caso que se nos plantea en el EQ 824/02, el reclamante tiene dos hijos menores y debe afrontar un préstamo hipotecario, pero no obtiene ingreso alguno, desde que dejó de percibir la prestación por incapacidad laboral transitoria, motivo por el que solicitó la pensión no contributiva, en junio de 2002, sin que hasta la fecha se la haya notificado resolución.

En estos momentos, estamos a la espera de recibir el informe solicitado a la Consejería de Empleo Asuntos Sociales, sobre el trámite dado a la solicitud del reclamante y el plazo estimado para emitir la resolución. Se ha procedido a reiterar dicha petición.

En el EQ 470/02, el reclamante expone que, en marzo de 2002, la Dirección General de Servicios Sociales notifica a su hermano una resolución de extinción de la pensión no contributiva, que venía percibiendo, sin que, previamente, hubiese recibido ninguna otra notificación. Lo normal en estos casos es que se comunique, previamente, al interesado una declaración de modificación de las circunstancias familiares, para valorar, con posterioridad, la posible extinción

de la pensión que recibe. Al no constar dicha notificación, se consideró procedente, como trámite previo, solicitar informe, a esa dirección general, sobre el procedimiento seguido hasta que se dictó la mencionada resolución. En el informe recibido, la consejería manifiesta que siguió el procedimiento de forma correcta, y que la pensión se le denegó debido a que, tras la muerte de la madre, el hermano incapaz pasó a convivir con el reclamante, superando así el límite de acumulación de recursos de la unidad familiar. De dicho informe se dio traslado al reclamante, quien no ha presentado alegaciones, motivo por el cual la queja se ha archivado.

En una situación parecida se encontró un reclamante de Santa Cruz de La Palma que, por medio de la Queja 807/02, nos comunicaba que se le había retirado la pensión no contributiva sin previa notificación. Asimismo, manifiesta que se dirigió al ayuntamiento capitalino donde se le informó verbalmente de que “para percibir dicha pensión debía vivir solo”. En estos momentos, seguimos a la espera de recibir el informe solicitado a la Dirección General de Servicios Sociales, reiterado recientemente.

En el caso que estudiamos a continuación, un reclamante de Los Llanos de Aridane, La Palma, nos denuncia, a través del EQ 273/02, que, desde el año 1996, lleva solicitando una pensión no contributiva por invalidez. Su minusvalía, valorada en varias ocasiones, alcanza el porcentaje de 48%, en un primero momento, el 60%, posteriormente, hasta llegar al 65% en la última revisión, en junio de 2000. A pesar de esta última valoración, no se le ha notificado, aún, la resolución de concesión o denegación de la pensión. Manifiesta, además, que, desde los servicios sociales del Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, se le ha notificado, verbalmente, que la solicitud está desestimada y que no se le va a conceder la pensión. En este sentido, se ha considerado procedente solicitar informe a la Dirección General de Servicios Sociales sobre la falta de notificación de la resolución.

Por último, debemos informar, en este epígrafe, de la Queja 451/02, en la que un reclamante mostraba su desacuerdo con la valoración del 41% de minusvalía, realizada por el equipo de valoración y orientación del Centro base de Las Palmas de Gran Canaria, con la finalidad de obtener una pensión no contributiva. Como trámite previo, se solicitó al reclamante algún informe médico que contradijese el realizado por la Administración. Nos aporta la copia de dos informes clínicos en los que, sólo, se refieren los antecedentes médicos y tratamiento seguido, sin que se haga referencia al grado de minusvalía que padece, por lo que, al no haber fundamento alguno en que se apreciase que la Administración vulneró el ordenamiento jurídico, se procedió a no admitir la queja a trámite, y se recomienda al reclamante que solicitara una nueva valoración al Centro base de atención a minusválidos.

### **1.4. Otros temas.**

#### **1.4.1. Una reclamante solicita la adopción de medidas asistenciales para una vecina.**

En el EQ 170/02, una reclamante de El Hierro, nos denuncia que, desde hace varios años, los vecinos vienen observando el estado de abandono que sufre una señora que, presumiblemente, puede tener sus facultades psíquicas perturbadas; que vive en condiciones higiénicas inapropiadas; acumula basuras en los alrededores y en la propia vivienda, lo cual supone que los vecinos soporten malos olores y una

situación de inseguridad, pues, en varias ocasiones, algunos vecinos han intentado dirigirse a esta señora que responde con agresiones físicas, verbales y amenazas.

Se solicitó informe al Cabildo Insular de El Hierro y al Ayuntamiento de Valverde acerca de si tenían conocimiento de esta situación y si se tenía previsto adoptar alguna medida.

Recibidos los informes pertinentes de las corporaciones, se nos comunica que, desde el año 1997, el ayuntamiento conoce la situación de la señora y que ha intentado, en varias ocasiones, que acudiera al Centro de Salud de Valverde para su valoración clínica, pero sin éxito. Posteriormente, ante las presiones de una asociación de vecinos del lugar y ante la imposibilidad de resolver el problema desde el ayuntamiento, se denuncia al Juzgado de Primera Instancia de Valverde al que se solicita medidas cautelares. En el año 2000, y como consecuencia de la solicitud de ayuda que hace esta señora para rehabilitar su vivienda, los servicios sociales aprecian el estado lamentable en que se encuentra. El ayuntamiento realiza una serie de actuaciones para mejorar su situación, se le incluye en el programa de Servicio de Ayuda a Domicilio, y, en la actualidad, se encuentra en tratamiento psiquiátrico. Se observa una cierta mejoría en su estado de ánimo, según refiere el ayuntamiento.

En cuanto a la actuación del cabildo, a través de sus servicios sociales, ha de destacarse su preocupación por su ingreso en el Hospital Nuestra Señora de Los Reyes, y la coordinación con el ayuntamiento para prestarle la atención que requería, tanto médica como personal.

Ante los informes recibidos, de cuyo contenido ya se ha dado traslado al reclamante, la queja se encuentra archivada, al estar el asunto en vías de solución.

#### **1.4.2. Solicitud denegada de la renovación del carné de familia numerosa.**

En el EQ 277/02, una reclamante expone que tiene cuatro hijos, dos de ellos cursan estudios universitarios. Que ha solicitado la renovación del título de familia numerosa y le fue denegado por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, arguyendo que una de las hijas no cursaba los estudios adecuados a su edad y titulación, pues tiene 23 años y estudia el primer curso de peluquería. La reclamante presentó recurso a la resolución recaída, sin que haya recibido notificación alguna. Se procedió a solicitar informe a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, sobre el trámite dado al recurso de alzada, así como sobre el grado que se otorga a los estudios realizados en el ANCEPE, especialidad en peluquería. Recibido el informe, se constata que fue notificada a la reclamante la resolución denegatoria, aunque con retraso, debido, según la Administración, al extravío del expediente, motivo por el cual la queja se encuentra archivada, al llegar esta institución al límite de actuaciones.

#### **1.4.3. Desacuerdo con la reducción del servicio de "Guagua-Movil".**

Una organización para la defensa del transporte adaptado nos denunciaba, por medio de la Queja 213/02, que se había producido una reducción del servicio de transporte adaptado, que afectaba, sobre todo, a la periferia de Las Palmas de Gran Canaria. Como trámite previo, se ha solicitado una ampliación de datos al reclamante consistente en los escritos y reclamaciones haya dirigido a la Administración, pues de

la documentación aportada, únicamente el escrito de queja, no se desprende inactividad administrativa alguna que justifique nuestra intervención. El reclamante no ha aportado dato alguno que permita apreciar la vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración actuante. Por ello, se procede al archivo de la queja.

#### **1.4.4. Denuncian la situación de indigentes que acampan en la playa de Las Alcaravaneras.**

Por medio del EQ 810/02, nos llega la denuncia efectuada por un reclamante que actúa en nombre de un colectivo de la playa de Las Alcaravaneras, sobre la situación de indigencia de un grupo de personas que viven en dicha playa, así como la indiferencia que, según el colectivo, muestra, ante ellos, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Firman la queja más de treinta indigentes.

Dada la actual situación, se ha considerado procedente solicitar informe al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, para averiguar si se tiene conocimiento de la situación y si se está adoptando alguna medida al respecto, sin que hasta la fecha se haya recibido información alguna.

#### **1.4.5. Denuncian la precaria situación en que se encuentra una señora que tiene a su cargo un niño de siete meses.**

En el EQ 413/02, una plataforma dedicada a salvaguardar los intereses de las personas necesitadas, que trabaja en Las Palmas de Gran Canaria, nos comunicaba que un señora que tenía a su cargo un niño de siete meses se encontraba en un situación económica precaria, sin domicilio conocido, y que pernoctó durante un tiempo en las inmediaciones del Ayuntamiento de Las Palmas, situación de la que se hicieron eco, en su día, los medios de comunicación locales. De la situación del menor, se dio oportuna cuenta a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, y se solicitó informe al ayuntamiento sobre la situación de la afectada y de las medidas que los servicios sociales pudieran prestarle. El informe enviado por la corporación es bastante extenso, por lo que nos limitaremos a decir que, desde esa Administración local, se le ha prestado una gran ayuda, a pesar de que, según se informa, la afectada exige las ayudas institucionales como derecho, hasta el punto de considerar que es obligación de la Administración sostenerla. Además, muestra una inadaptación laboral y situación de desempleo crónico, una movilidad residencial unida a una ruptura de los vínculos familiares. Según los servicios sociales, no se detectan, a priori, síntomas de deterioro de la salud mental, aunque sus patrones de conducta influyen, negativamente, en su adaptación social. A pesar de todo, el ayuntamiento nos informa que se la ha concedido una ayuda que solicitó en diciembre de 2001, pero que en estos momentos se encuentra suspendida porque la afectada ha cambiado de domicilio sin notificarlo, lo que debe hacer por obligación.

Se ha dado traslado del informe al representante del colectivo reclamante, sin que hasta la fecha haya procedido a presentar alegación alguna que contradiga lo manifestado por el ayuntamiento. Teniendo en cuenta que, del informe remitido, se desprende que la actuación de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ha sido correcta sobre el trato y los medios puestos a disposición de la afectada, hemos considerado procedente el archivo de la queja en nuestras oficinas.

#### **1.4.6. Problemas para obtener un certificado de idoneidad esencial para los trámites de adopción.**

En el EQ 443/02, el reclamante expone que, al solicitar la adopción internacional, entre los documentos exigidos se encontraba el certificado de idoneidad que otorga la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, donde se le informó que el plazo de resolución era de nueve meses, según el Decreto 54/1998, por el que se regulan las actuaciones de amparo de menores en Canarias, con efecto de silencio administrativo positivo, por lo que, a tenor de la Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, el plazo para resolver y notificar la resolución es de seis meses, con igual efecto de silencio positivo.

No obstante, ha transcurrido, ampliamente, el plazo para resolver la solicitud de adopción y no se ha notificado nada a los reclamantes, pues, como es obvio, aunque el silencio positivo implique que son considerados padres idóneos para la adopción, debe tenérselos al corriente del estado de su solicitud. Ante este silencio, el reclamante optó por informarse personalmente, comunicándosele que su solicitud no se había atendido por no disponer de psicólogos para realizar las valoraciones oportunas.

Se consideró oportuno solicitar informe a la consejería sobre el estado actual del expediente y el plazo estimado para emitirse resolución. Recibido el mismo, se desprende que el asunto se ha solucionado, por lo que la queja se encuentra archivada.

## **2. Sanidad y salud pública.**

El área que nos ocupa es en la que, de forma más sensible, el ciudadano percibe las deficiencias de la Administración y, al propio tiempo, en la que, la falta de un trato más amable por parte de los facultativos y demás personal sanitario se hace notar de manera especial, debido a la situación en que, habitualmente, se encuentran los usuarios de la sanidad canaria.

Durante el año que comentamos, se han producido una serie de hechos que van a marcar el área de salud y sanidad pública por su trascendencia personal y social.

Así, por ejemplo, la huelga de facultativos, que tuvo lugar durante gran parte del año 2001, ha producido retrasos importantes, tanto en las consultas diarias, como en las intervenciones quirúrgicas, incrementando, en consecuencia, las listas de espera.

Esta situación de retrasos excesivos, que afecta a la mayoría de las comunidades autónomas con las competencias en sanidad, se encuentra especialmente agravada en el archipiélago, ya como consecuencia de la huelga de facultativos, ya por la falta de unas medidas de choque eficaces que hubieran reducido la lista de pacientes que soportan una espera excesiva para ser atendidos.

Desde tiempo atrás, este Diputado del Común señala, de manera constante, las quejas de los usuarios de la sanidad pública en el atendimiento de sus problemas y, así, se ha manifestado en los diferentes informes que anualmente ha rendido al Parlamento de Canarias.

Pero, a pesar de ello, el número de pacientes en estas circunstancias ha crecido en los últimos años de forma notoria. La insistencia social ante tan alarmante situación, ha motivado que, además de la tramitación de las diferentes quejas individuales que se nos han presentado, en el año que

examinamos, se haya procedido a la apertura de una queja de oficio, para que, con independencia de la tramitación de las reclamaciones que, anualmente, nos llegan sobre este asunto, se conozca, en primer lugar, con exactitud, el número de pacientes en espera y las especialidades u otras actuaciones médicas que superen los estándares que se han fijado por las autoridades sanitarias como máximos, para que puedan atenderse por la sanidad pública.

Además, otro asunto que también preocupa al Diputado del Común, desde años pasados, es el relativo a la salud mental de los canarios y su tratamiento, fundamentalmente ambulatorio, desde que se suprimieron los hospitales psiquiátricos.

El Plan de Salud Mental de Canarias, que tenía anunciada su entrada en vigor a partir del año 1997 y previsto su desarrollo en cuatro años, y que los sectores de la sanidad canaria habían considerado como ambicioso, se ha incumplido, en la práctica, en más de un sesenta por ciento, y la situación actual es, en consecuencia, preocupante. Por ejemplo, se han contabilizado unos cincuenta enfermos mentales que deambulan por la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, sin que reciban una asistencia especializada.

Tampoco hay un seguimiento sanitario de los enfermos mentales. Se actúa sin los necesarios controles; se les prescribe un tratamiento y se les envían a sus domicilios, y son las familias las que se ocupan de su vigilancia y control y, en ocasiones, con problemas de difícil solución; no existen camas específicas para enfermos mentales, y ocupan camas con otros enfermos de distinta patología; no hay un tratamiento intermedio entre las Unidades de Internamientos Breves (UIB) y la Unidad de Rehabilitación Activa (URA), y el número de personas que asisten a las consultas aumenta significativamente, en el año 2001, sólo en Gran Canaria, sesenta mil personas fueron atendidas, por primera vez, en el área de salud mental. Además, se teme que en Canarias, una de cada cuatro personas, esté en situación de padecer, a lo largo de su vida, trastornos mentales, y, ante la situación percibida, no puedan tratarse adecuadamente.

La apertura de otra queja de oficio por el Diputado del Común pretende lograr de la Administración sanitaria en Canarias una información actualizada del estado en que se encuentra la salud mental en las islas, y conocer las medidas que se vayan a poner en práctica para paliar esta situación, con objeto de darlas a conocer a nuestros reclamantes y que nos sirvan, al propio tiempo, para controlar, en el futuro, el cumplimiento de las mismas.

Sobre ambos asuntos –listas de espera y salud mental de los canarios– se han abierto, como decimos, las oportunas quejas de oficio, en atención a la problemática social que ambas cuestiones representan para los pacientes que soportan las consecuencias de estas disfunciones sanitarias, al igual que para sus familiares. Nos hemos dirigido a la Consejería de Sanidad y Consumo, solicitando, en primer lugar, la información sobre las dos cuestiones, y, en segundo término, sobre las medidas que se están adoptando o se prevean tomar, en el futuro, para corregir estas deficiencias y para planificar, a corto y medio plazo, las soluciones a estas disfunciones.

Al cierre del presente informe, la Consejería de Sanidad y Consumo sólo se ha respondido a nuestra petición de datos relativa a las listas de espera.

Y, en el estudio de dicha contestación, lamentamos que la información facilitada sea incompleta, no se conocen, todavía, los datos de los hospitales Materno-Insular de Gran Canaria y Universitario de Canarias, si bien nos trasladan una relación numérica de pacientes, distribuidos por las patologías/procesos más frecuentes en las listas de espera quirúrgica y para primera consulta, relativas a la Comunidad Autónoma en su conjunto.

Tampoco se especifica, en la respuesta de la consejería, la espera media de los pacientes ya intervenidos quirúrgicamente, por los problemas del servicio de información en el año 2001, ya que no se han podido obtener las salidas anteriores al mes de diciembre de ese año.

En la información facilitada, se aportan los datos de demora media de consulta del Hospital Doctor Negrín, de Gran Canaria, pero no se dispone de este dato en el conjunto de la Comunidad Autónoma. No se cuenta con una base de datos centralizada.

Además de lo anterior, se indica que existe un plan especial para las listas de espera, en el que se han negociado objetivos y programas especiales con cada hospital. Asimismo, se aplican los protocolos establecidos por el consejo interterritorial sobre criterios de entrada en listas de espera e indicaciones quirúrgicas de diferentes procesos. Del grado de cumplimiento de ese plan, se hace un especial seguimiento mensual desde la propia Dirección del Servicio Canario de Salud, con reuniones periódicas con los responsables de los diferentes hospitales.

El Defensor del Pueblo, en uso de las competencias estatales conferidas, ha realizado un informe especial sobre las listas de espera en España, con suministro de datos de la propia Consejería de Sanidad y Consumo y la comprobación *in situ* de la información remitida. En dicho informe, destaca que, según la información obtenida de la propia Consejería de Sanidad, así como de la visita efectuada al Hospital de Nuestra Señora de la Candelaria, en Santa Cruz de Tenerife, la sanidad canaria es la que presenta mayor tiempo de demora en intervenciones quirúrgicas, que llega, incluso, en algunas especialidades, a duplicar el tiempo de espera que tiene la comunidad autónoma que le sigue en el cálculo de los retrasos.

Es de lamentar, por tanto, que, después del tiempo transcurrido desde nuestra petición de informe y tras el suministro de datos facilitados por la propia consejería al Defensor del Pueblo, en el mes de agosto de 2002, no se nos hayan remitido los mismos hasta varios meses después. Supone, cuando menos, una falta de respeto y consideración a la institución autonómica que represento.

La información facilitada es, en todo caso, lo suficientemente significativa, para deducir algunas consideraciones, que estimamos pueden ser de interés para que el Parlamento conozca la situación en que se encuentra la sanidad canaria. La Constitución española garantiza la universalidad del derecho a la protección de la salud y la Ley General de Sanidad desarrolla, como sabemos, este principio de universalidad y equidad en la prestación sanitaria que evite, entre otros, el que algunos pacientes tengan que estar meses e incluso años de espera para ser atendidos y/o intervenidos quirúrgicamente.

A este respecto, informamos que, a 31 de diciembre de 2001, el número de pacientes que se encontraban en lista de espera para acceder a la primera consulta era de 55.727, y casi la mitad

de ellos, concretamente 25.066, con más de noventa días de espera. En este capítulo, además, hay cifras tan espectaculares, como las de ginecología y oftalmología, que superan las 13.500 personas en cada especialidad, frente, por ejemplo, a la cifra de cirugía cardíaca que no cuenta con retrasos.

En suma, se deduce que, aproximadamente el cuarenta y cinco por ciento del total de pacientes incluidos en esta lista de espera, aguardan, para acceder a consulta externa, un período superior a los tres meses. En estas cifras, posiblemente inusuales, incide, de forma negativa, la huelga de médicos en la Comunidad canaria que se llevó a cabo entre abril y diciembre de 2001. Sin perjuicio del derecho constitucional a la huelga que tienen todos los trabajadores españoles, es cierto que el daño que han causado los responsables de la larga duración del conflicto es lo suficientemente significativo como para que sirva de experiencia en situaciones similares que se puedan producir en el futuro.

En lo que respecta a los 21.689 pacientes que se encuentran a la espera de ser intervenidos quirúrgicamente, existen 13.639 con un tramo de espera superior a los seis meses.

Igualmente, se encuentran 4.711 ciudadanos para ser intervenidos de cataratas (2.295, con más de ciento ochenta días de demora) y 490 de artroscopia (229 con más de ciento ochenta días de demora).

Debemos destacar que el tiempo medio de espera del total de enfermos pendientes de intervención quirúrgica programada es de 212 días, que es el mayor de todo el Estado.

En consecuencia, los pacientes canarios son los que sufren mayores tiempos medios de espera a en el ámbito nacional, en los procedimientos de cataratas, hernia inguinal, prótesis de cadera, prótesis de rodilla, artroscopia, varices, coledoliasis, "halux valgus", hiperplasia benigna de próstata y otras varias, es decir, en casi todas las especialidades quirúrgicas. Representa, desde luego, demoras clínicas que, también, son socialmente inaceptables, como dice el Defensor del Pueblo en su informe.

Por otra parte, el Ministerio de Sanidad pretende que las listas de espera queden unificadas para todo el Sistema Nacional de Salud a partir del próximo año, con la finalidad de garantizar la cohesión social y la equidad del acceso al sistema sanitario en todo el territorio español, conforme se ha consensuado con los responsables de las diferentes consejerías autonómicas. Esperemos que para entonces la Consejería de Sanidad y Consumo pueda facilitarnos la realidad de los datos que en esta ocasión se nos han hurtado, que es tanto como decir que, también, se han sustraído a la ciudadanía canaria.

Una vez más, este comisionado se ve en la obligación de tener que resaltar en este informe al Parlamento la gravedad de la situación, así como la falta de unas medidas de choque que estén sirviendo para aligerar tales listas de espera que, en ocasiones, han llegado a límites intolerables e insufribles, y socialmente inaceptables. Se debe exigir a la Consejería de Sanidad y Consumo una actuación profesional y administrativa eficaz que establezca todas aquellas medidas tendentes a reducir, de forma sustancial, las listas y los tiempos de espera, con el fin de situarlos en límites razonables, con arreglo a los parámetros reconocidos y aceptados de forma generalizada en nuestro entorno sanitario.

## Relato de los asuntos más importantes

### 2.1. Sanidad.

#### 2.1.1. Repercusión de las antenas de telefonía móvil en la salud de los ciudadanos.

Se ha recibido una serie de reclamaciones motivadas por la presencia de antenas de telefonía móvil en determinados edificios y, hasta, en un centro docente. Se solicita la retirada de las mismas, pues consideran que afectan, gravemente, la salud de las personas que conviven en las proximidades a tales edificaciones.

Sin perjuicio de la tramitación de las quejas en el área correspondiente, en la que se dará cumplida información de las actuaciones realizadas, también se solicitó a la Consejería de Sanidad y Consumo que emitiera un dictamen acerca de la incidencia que las antenas de telefonía móvil pudieran tener sobre la salud de las personas. Han evacuado informe en el sentido de que *“una vez revisada la abundante información científica publicada por el Comité de Expertos designado por el Ministerio de Sanidad y Consumo, formado por personas independientes, no puede afirmarse que la exposición a CEM (campos electromagnéticos) dentro de los límites establecidos en la recomendación del Consejo de Ministros de Sanidad de la Unión Europea y el Reglamento español relativa a la exposición al público en general, produzca efectos adversos para la salud humana. Por tanto, el comité concluye que el cumplimiento de la citada recomendación es suficiente para garantizar la protección de la población”*.

No obstante, y aunque parece que no existen evidencias claras de que la radiación en radiofrecuencias derivadas de antenas de telefonía móvil, incluso a altos niveles de exposición, puedan producir enfermedades, considerando que la salud es prioritaria, frente a intereses de cualquier otra naturaleza, y dado que existen opiniones contrarias de especialistas acreditados, se ha solicitado de la Consejería de Sanidad que se realice un seguimiento efectivo y coordinado de los enfermos que, al residir en las proximidades de antenas de esta naturaleza, están padeciendo determinadas dolencias que pudieran derivarse de las radiaciones producidas, para determinar la inocuidad o, en su caso, la aparición de enfermedades o el agravamiento de la salud de las personas afectadas, y para comprobar si deben establecerse algunas medidas complementarias de seguridad y precaución, así como para determinar las responsabilidades a que hubiere lugar. Se está a la espera de la respuesta (EQ 908/01; 2/02; 19/02; 27/02; 33/02, 34/02 y 1071/02, entre otros).

#### 2.1.2. Reintegro de los gastos médicos y de desplazamiento por asistencia sanitaria.

El reintegro de los gastos médicos se regula por el Real Decreto 63/1995, de 20 de enero, fundamentalmente en su artículo 5, que vino a cerrar, de manera sustancial, el criterio legal anterior, relativamente permisivo, y que había sido objeto de interpretación extensiva por la doctrina. Gran cantidad de sentencias que conforman la jurisprudencia existente en este tema carecen ya de aplicación por referirse a la normativa anterior, que concedía, por ejemplo, el reintegro de gastos médicos en los centros privados en los casos de denegación injustificada de asistencia o urgencia vital, supuestos notablemente restringidos ahora en la actual norma que suprime la primera causa y añade el requisito de inmediata a la segunda.

De esta forma, en la actualidad, solo hay derecho al reintegro de los gastos médicos ocasionados en un centro privado cuando se produce el ingreso en caso de urgencia vital inmediata, términos legales tan restrictivos que, en la práctica, supone que sólo en una situación en la que en ese momento preciso, peligre la vida del paciente (en términos coloquiales que el enfermo se esté muriendo) puede acudir a la medicina privada para que la Administración sanitaria devuelva o abone, en su caso, el importe de los gastos ocasionados.

Este fundamento ha sido determinante para la desestimación, por la Consejería de Sanidad y Consumo, de diversas reclamaciones que se han venido presentando en anteriores ocasiones.

Igualmente, en el año de que es objeto el informe que nos ocupa, se ha desestimado a una reclamante el reintegro de los gastos médicos privados, producidos como consecuencia de la realización de una intervención a su madre. La paciente sufría “un cuadro de encefalopatía epilepsia farmacorresistente y secundaria a trastorno de la migración neuronal”, que le producía crisis atónicas de presentación casi diaria y que le determinaban frecuentes caídas al suelo.

En el informe médico de la sección de neurología, consta que se propuso por la dirección médica que la paciente pudiera trasladarse a otro centro en la Península para la implantación de un “neuroestimulador vagal” y, comentada esta situación con los familiares, éstos propusieron la posibilidad de que fuese implantado en Tenerife, por las dificultades que un traslado a Madrid suponía tanto para la paciente como para ellos.

Aprovechando la estancia en la isla de Tenerife del jefe del Servicio de Neurocirugía del Hospital de La Princesa, de Madrid, se le efectuó por el mencionado doctor el implante en una clínica privada de Santa Cruz de Tenerife.

Se reclamaron los gastos ocasionados, pero fue desestimada. El Servicio Canario de Salud informa que la paciente no precisó actuación médica en el servicio de urgencias, ni ingreso en Unidad de Cuidados Intensivos o similar, durante su estancia en la clínica privada, y en consecuencia, “se puede considerar que fue posible, en el tiempo, que el asegurado hiciese el uso oportuno de los servicios sanitarios existentes en el marco asistencial del Servicio Canario de Salud”.

Habida cuenta, además, que la paciente ha presentado la oportuna reclamación, previa a la vía judicial, se le ha dado traslado del informe y se ha procedido al archivo del expediente, no sin antes remitir una sugerencia a la consejería, elevando la discrepancia existente en este asunto, e interesando, si fuera posible, la aceptación de la reclamación (EQ 104/02).

#### 2.1.3. Reclamación patrimonial a la Administración.

Un reclamante nos expone que tiene solicitada una indemnización por los daños y perjuicios causados durante la asistencia sanitaria, que le prestó el Servicio Canario de Salud y que no había recibido respuesta a dicha petición.

Trasladada la queja a la Consejería de Sanidad y Consumo, nos comunica que se había solicitado informe a la asesoría jurídica y que se estaba a la espera de su emisión.

No se ha recibido nueva información al respecto; se ha solicitado de dicho centro directivo que nos comunique la resolución que se hubiere adoptado en el expediente de reclamación patrimonial. La institución está a la espera de la respuesta (EQ 185/02).

#### 2.1.4. Gastos de desplazamiento por asistencia sanitaria.

La reclamación se fundamenta en la discrepancia existente entre dos departamentos del Servicio Canario de Salud sobre la documentación que se requiere para el reintegro de las dietas por desplazamiento, en supuestos de intervención quirúrgica en lugares distintos a su residencia habitual.

El interesado, residente en la isla de La Palma, fue operado en Santa Cruz de Tenerife y presenta la documentación acreditativa para percibir las dietas por desplazamiento, entre la que se encontraba un documento (en papel amarillo) emitido por el hospital, en el que figuraba el día, la hora y el tipo de intervención a la que fue sometido.

Al serle denegada la petición, el área de salud le requiere para que aportara "informe clínico pormenorizado del centro de destino, donde figure la fecha de ingreso y de alta". El reclamante se dirigió, de nuevo, al hospital para que le entregaran el informe en cuestión, y se le responde que no era necesario, puesto que en el documento amarillo que le entregaron ya figuraban los referidos datos.

El Negociado de Prestaciones y Reintegros del Área de Salud de La Palma insiste en no aceptar como válido dicho documento. Al parecer, el Servicio Canario de Salud exige que, junto a dicho documento expedido por el hospital, se acompañe, además, un certificado expedido por el jefe del Servicio de Admisión y Documentación Clínica y que no se acompañó inicialmente.

Se tuvo que reiterar, en diversas ocasiones, la falta de respuesta a nuestra petición de informe, así como remitir a la Consejería de Sanidad un recordatorio del deber legal de constatar que tienen todas las administraciones públicas canarias con carácter preferente y urgente a la institución del Diputado del Común.

Con fecha 5 de junio de 2002, se ha recibido la respuesta solicitada, y se informa que, obtenido el requerido informe, se abonó al interesado la cantidad de cuatro mil cuatrocientas veinticinco pesetas (equivalentes a 26,59 euros), correspondientes a las dietas por desplazamiento y transporte debidamente justificadas.

A pesar de ello, se ha dado traslado al reclamante de esta información y le hemos solicitado que nos formule las alegaciones consiguientes, por si tuviera alguna manifestación que realizar. Se está a la espera de recibir su respuesta (EQ 149/98).

Se ha solicitado la información a la Consejería de Sanidad y Consumo, y sin respuesta al cierre de este informe, sobre la queja presentada por una reclamante que pertenece a determinada confesión religiosa, que les prohíbe aceptar las transfusiones de sangre y de hemoderivados.

Es conocido por la institución el criterio del Servicio Canario de Salud sobre esta cuestión, "*si bien la eficacia de la hemoterapia está ampliamente demostrada, existe un amplio número de técnicas que paliar o reducen las complicaciones del no uso de la hemoterapia (hipotermia, cauterización, laser, trendelenburg, autotransfusión, pre e intraoperatoria, dextanos, etc), que, en bastantes casos, evitan consecuencias fatales. Algunas de estas técnicas se emplean, en la práctica habitual, en aquellas intervenciones en que resultan eficientes, pudiendo en unos casos evitar el uso de transfusiones y, en otros, reducir su número, si bien su utilización no se hace con el compromiso de no utilizar en ningún caso las transfusiones*".

*Por otra parte, el concepto de 'Unidad de cirugía sin sangre' es cuestionable, pues son muchas las especialidades que recurren a la hemoterapia. Esta pretendida unidad debería contar con numerosos especialistas (anestesiólogos, cirujanos generales y del aparato digestivo, urólogos, otorrinolaringólogos, cirujanos cardiovasculares y del torax, traumatólogos, neurocirujanos, ginecólogos, cirujanos maxilofaciales y oncólogos, entre otros varios) y para su selección se precisaría el compromiso de 'no utilizar hemoterapia, aún en el caso de que lo recomiende la lex artis', lo cual resultaría de muy dudosa legalidad, por cuanto supondría una discriminación efectiva y de hecho por razón de conciencia para quienes no lo admitieran, lo que imposibilita de hecho la no inclusión de dichas 'Unidades de cirugía sin sangre' en nuestros centros en funcionamiento actuales o previstos*".

Razones ambas, por las que la Consejería de Sanidad y Consumo no acepta la condición expuesta por algunos pacientes, de que, al suscribir el consentimiento informado, declaren que no quieren recibir sangre ni hemoderivados en concepto alguno, por lo que les remiten a la medicina privada.

Por lo anterior, el reclamante solicita, ante esa circunstancia, que sea el Servicio Canario de Salud el que sufrague los gastos de viaje, hospitalización e intervención quirúrgica del paciente en un hospital situado en la Península, que efectúa operaciones mediante sistemas avanzados, como una clínica privada en Tarrasa (Barcelona). Se está a la espera de la contestación que, a esta petición, dé la consejería (EQ 673/02).

#### 2.1.5. Mal trato recibido por los pacientes.

Es una constante reiterada, en los últimos años, la recepción de una serie de quejas que se refieren al trato inadecuado que, en ocasiones, algunos facultativos y demás personal sanitario, prestan a los pacientes, muy sensibles a la aspiración y hasta la necesidad de que se les atiendan con delicadeza y cariño.

En este sentido, podemos señalar la queja presentada por una persona que, como consecuencia de la aparición de determinadas alteraciones físicas, vértigos, dificultad en el habla y descoordinación en las conversaciones, se trasladó a un ambulatorio de Santa Cruz de Tenerife, y, después, a un centro hospitalario de la isla de Tenerife.

Durante su ingreso en el centro, se produjeron diversas irregularidades y vulneraciones de sus derechos como paciente, tardanza en recibir atención específica, falta de información sobre su estado de salud y falta de realización de algunas pruebas médicas.

La Consejería de Sanidad y Consumo, a la que se dio traslado de la reclamación, nos manifiesta que, al tiempo de lamentar las molestias ocasionadas al paciente en el servicio de urgencias, el jefe de la Sección de Neurología informa que "durante la estancia en urgencias le fue prestada atención médica por parte del personal y por el neurólogo que valoró su estado de salud y prescribió su ingreso, por lo que no procede su declaración de que no recibió atención médica específica". Además, en el informe de alta, consta que no se realizaron algunas pruebas complementarias, que forman parte del protocolo habitual para el estudio de la patología vascular cerebral, ya que el resultado de dichas pruebas no tenía relevancia inmediata para una modificación del tratamiento establecido y que serían evaluadas en la consulta programada. Estas consideraciones fueron comunicadas al

paciente en el momento del alta, sin que el usuario manifestara dudas o problemas por ello.

Por otra parte, la revisión en consulta a los tres meses es la estimada como pertinente y es la habitual ante este tipo de enfermos, aunque también se le mencionó en el momento del alta, que, si tuviese algún problema, podía acudir a urgencias con el informe de alta y que, en cualquier caso, quedaba bajo la vigilancia del médico de cabecera.

Se ha trasladado al reclamante el informe recibido. La institución se encuentra a la espera de que se produzcan las alegaciones solicitadas (EQ 438/02).

La reclamante nos expone que su hija, de dieciocho años de edad, lleva padeciendo colitis ulcerosa desde que tenía trece años. De esta enfermedad, se le trata en el Hospital Universitario de Canarias (Tenerife). Durante los tres últimos años, las pruebas prescritas por el HUC, tales como analítica, radiografías, etc., se realizan en el Hospital General de La Palma, isla donde reside la paciente, pero, desde hacía algunos meses, se han negado a realizarlas.

Se ha dado traslado de la queja presentada a la Consejería de Sanidad y Consumo y no se ha recibido contestación. Reiterada la información solicitada, no se ha obtenido respuesta alguna al cierre de este informe (EQ 355/02)

Igualmente, otro reclamante manifiesta que acudió, en compañía de su esposa, al servicio de urgencias de otro hospital de Tenerife, por un "Síndrome confusional agudo por encefalopatía hepática" que padece la mujer. Estuvo, prácticamente, una hora, sin recibir asistencia médica alguna a pesar de que su estado empeoraba por momentos. Por la tardanza y después de una discusión con el personal del centro, trasladó a su esposa a otro hospital para que la atendieran.

Presentada la oportuna reclamación ante el Servicio Canario de Salud, no ha recibido respuesta alguna.

Trasladada la queja a la Consejería de Sanidad y Consumo, tampoco hemos recibido información al respecto. Se ha reiterado la necesidad de que nos conteste con carácter preferente y urgente (EQ 471/02).

En el EQ 501/02, manifiesta la demandante que presentó una reclamación en un centro de salud de Tenerife, dependiente del Servicio Canario de Salud, por la pérdida, por segunda vez, de los análisis de sangre del tercer trimestre del embarazo. Dichos análisis, según la reclamante, eran fundamentales para conocer la situación de la madre y del bebé.

Asimismo, en dicho escrito, denunció la situación de las mujeres embarazadas y de los mayores, que deben de esperar de pie el turno para ser atendidos en dicho centro, sin que se tenga en cuenta su estado de salud.

Ante la ausencia de respuesta de la Consejería de Sanidad y Consumo a la que dimos traslado de la queja, hemos tenido que reiterar la necesidad de su contestación.

Otra queja viene motivada por la inadecuada atención médica, recibida por el reclamante, del especialista en dermatología, que considera que su afección, un eczema, no lo debe tratar él, sino por el médico de cabecera. Ante tal circunstancia, hubo de acudir a una consulta privada. Presentó la oportuna reclamación ante el Servicio Canario de Salud, sin que haya recibido respuesta alguna.

Trasladada la queja a la Consejería de Sanidad y Consumo, no se ha recibido, todavía, la información al respecto (EQ 505/02).

También, otro reclamante nos manifiesta que, personado en el servicio de urgencias de un hospital de Tenerife, le

exigieron su documentación antes de atenderle; le dejaron en un pasillo donde había corrientes y se pasaba frío, y, varias horas después, aún seguía esperando que le atendieran. Los síntomas eran claros: rotura del tendón de Aquiles, y, aunque tenían que operarle de inmediato, le pusieron un vendaje provisional en la pierna y continuó en el pasillo, pues al parecer, no existía cama para ingresarle; tras pasar más de veinticuatro horas en el pasillo del hospital, le trasladan a una habitación y le operan al día siguiente.

Además, un familiar suyo tiene que solicitar, con urgencia, un certificado acreditativo de que se encuentra ingresado en el hospital y acudir al médico de cabecera para que le expida el parte de baja que requiere la empresa donde trabaja y la Seguridad Social, sin que sea suficiente el certificado del hospital.

Lo pone en conocimiento del Diputado del Común, para su traslado a la Consejería de Sanidad y Consumo, por si su queja puede servir para mejorar el trato que reciben los pacientes en el servicio de urgencias y, al propio tiempo, aligerar los trámites para evitar trastornos y papeleo a los pacientes y, especialmente, a personas como él, que con la pierna inmovilizada no puede cumplimentar tales trámites.

Se ha dado traslado a la consejería de la queja presentada. Se está a la espera de los informe (EQ 538/02).

Por último, un paciente nos informa que le han denegado la asistencia médica en el servicio de urgencias del Centro de Salud de Puerto del Rosario, a pesar de las dolencias que tenía y que exigían una atención médica inmediata.

Se ha dado traslado de la queja a la Consejería de Sanidad y estamos a la espera del informe (EQ 553/02).

#### **2.1.6. Listas de espera (reclamaciones individualizadas).**

La problemática que presentan las listas de espera en la Comunidad canaria, como ya se ha expuesto, se ha agudizado en los últimos meses por el incremento del número de afectados, como consecuencia de la huelga de médicos durante el año 2001, entre otras razones.

Hasta el momento del cierre de este informe, son varias las reclamaciones individualizadas que se han presentado, diversas en su contenido y que afectan a diferentes cuestiones.

Así, por ejemplo, la madre de una paciente nos informa que su hija se encontraba pendiente de una intervención de trasplante de córnea en ambos ojos, desde hace más de quince meses. La demora le estaba produciendo una depresión por la escasa movilidad que tiene debido su falta de visión.

Al propio tiempo, nos manifiesta que no cuenta con los medios económicos necesarios para sufragar el coste de esta operación en la Península.

El 28 de diciembre de 2000, se solicita la información a la Consejería de Sanidad y Consumo, que, ante la falta de respuesta, se reitera en diversas ocasiones, y se remite un recordatorio del deber legal de contestar con carácter preferente y urgente a la institución del Diputado del Común.

En el mes de junio del 2002, se nos informa que la paciente ha sido dada de baja en la lista de espera, el día 4 de septiembre de 2001, pues, el día 7 de mayo de 2001, fue operada, en la sanidad privada, en el Instituto Oftalmológico de Albacete.

Se ha procedido al archivo del expediente al haber llegado al límite de nuestras actuaciones en este asunto, y se lamenta que la paciente se haya visto obligada a ser intervenida fuera de la red pública sanitaria e incluso fuera del Servicio Canario de Salud (EQ 1051/2000).



Una reclamante nos manifiesta que fue operada, en agosto de 1998, de una hernia de hiato, pero que, transcurridos unos meses, se le diagnostica una "eventración", por lo que tiene que volver a ser intervenida quirúrgicamente. Para ello, la incorporan a la lista de espera, el día 18 de febrero de 1999, momento en el que solicita que quiere ser operada por el mismo cirujano. Así lleva más de tres años, esperando la intervención, y sin recibir respuesta a sus distintas reclamaciones.

Se ha remitido la queja a la Consejería de Sanidad y Consumo y no se ha recibido la información solicitada. Se ha reiterado el envío de la misma (EQ 271/02).

Más recientemente, se han presentado una serie de reclamaciones que se refieren a los retrasos que padecen los interesados para, ser operada de los ojos (EQ 153/02); operación de una hernia discal (EQ 584/02); operación de tiroides (EQ 624/02); operación de matriz (EQ 685/02); prueba de esfuerzo (EQ 686/02); operación de una hernia (EQ 687/02); operación de rodilla (EQ 688/02); hernia abdominal (EQ 690/02); hernia de hiato (EQ 693/02); obesidad mórbida (EQ 694/02, 695/02; 754/02).

Se ha solicitado, igualmente, información de estas quejas a la Consejería de Sanidad y Consumo, sin que se haya recibido respuesta alguna relativa a la situación en que se encuentran las actuaciones que se deban realizar a cada paciente, así como la previsión, en su caso, que se estime en que puedan ser atendidos.

Igualmente, una paciente que estuvo más de tres años para ser intervenida de un mioma, que, inicialmente, tenía unos dos milímetros; se le sometió a una "histerectomía subtotal y liberación de sus adherencias", pues el mioma había alcanzado el tamaño de una naranja. Manifiesta su disconformidad con el tratamiento seguido y considera que, si se hubiera actuado a tiempo, se podría haber evitado la intervención traumática a la que fue sometida. Solicita que se depuren las responsabilidades a que hubiere lugar. Su reclamación se remitió a la Consejería de Sanidad y Consumo, y, hasta la fecha de la redacción de este informe, no se ha recibido respuesta (EQ 526/02).

En el EQ 740/02, una reclamante manifiesta que, según la información que le facilitaron, por falta de instrumental preciso, se ha retrasado la intervención quirúrgica oftalmológica que su hija necesita.

Trasladada la queja a la Consejería de Sanidad y Consumo para que emita informe, aún no se ha recibido respuesta.

#### **2.1.7. Retrasos en la atención sanitaria por motivo de la huelga de médicos.**

Varias han sido las quejas que se han presentado en los últimos meses por los retrasos producidos en la atención médica como consecuencia de la huelga de médicos que tuvo lugar durante el año 2001.

Entre ellas, se encuentra el EQ 483/01, relativa a un paciente que se encontraba en tratamiento por una epicondilitis en el Instituto insular de Rehabilitación, centro concertado con el Servicio Canario de Salud para este tipo de terapias. El 20 de junio de 2001, finalizó el tratamiento, y, dos días antes, tenía cita médica que se suspendió por la huelga convocada. Se le citó, de nuevo, para el día 3 de septiembre de 2001, y, durante todo ese periodo de tiempo, estuvo sin diagnóstico y rehabilitación.

Solicitada información a la Consejería de Sanidad y Consumo, nos contesta que "no se le pudo atender en la fecha concertada ya que coincidió con una jornada de huelga y que la dirección médica no procedió a ordenar la cancelación de las citas de pacientes en días de huelga, toda vez que el derecho a la huelga es un derecho constitucional, personal e intransferible que se ejerce de tal forma y que, desde la Administración, se establecen una serie de servicios mínimos que deben ser obligatoriamente cumplidos por el personal sanitario". También se informa que "el paciente fue atendido en septiembre de 2001, y que habiéndose observado una franca mejoría, se le recomienda su incorporación a la actividad laboral".

Trasladada al reclamante la contestación recibida, se le solicitan las alegaciones que considere oportunas, y, dentro del plazo prudencial concedido, no ha habido respuesta. En consecuencia, se procede al archivo de las actuaciones (EQ 483/2001).

#### **2.1.8. Retraso en la construcción del Centro de Salud de Arguineguín.**

Una asociación de vecinos se dirige a esta institución y manifiesta que, desde el año 1999, lleva esperando la construcción del Centro de Salud de Arguineguín.

La queja se remite a la Consejería de Sanidad y Consumo. Se nos informa que el Ayuntamiento de Mogán ha remitido la documentación solicitada, y se ha procedido a solicitar de la Dirección General de Patrimonio y Contratación la aceptación de la cesión de la parcela de 1.042 metros cuadrados, para la construcción del indicado centro de salud.

A la vista de la situación existente, hemos considerado oportuno proceder al archivo del expediente (EQ 220/02).

#### **2.1.9. Denuncia de carencias en los centros de salud de Lanzarote.**

Una confederación de vecinos nos traslada su preocupación por las "carencias de todo tipo que existe en los distintos centros de salud de Canarias" y "las deficiencias notorias en la supuesta organización y tutela de la salud pública por parte de los responsables a su servicio", con especial referencia a los centros de salud de Lanzarote y al hospital general de dicha isla.

A fin de que se concrete con mayor detalle el contenido de su queja, se les ha solicitado a los reclamantes mayor información al respecto, y estamos a la espera de la ampliación de datos (EQ 365/02).

#### **2.1.10. En el Hospital General de La Palma, no se dispone de especialista en nefrología los fines de semana y los festivos.**

Motivo de otra reclamación es por la falta de especialistas en nefrología, en el Hospital General de La Palma. Los turnos de tarde, fines de semana y los festivos atienden la consulta los médicos adscritos al servicio de medicina interna, circunstancia que perjudica a los pacientes que están sometidos a hemodiálisis, pues se trata de una técnica específica de la especialidad indicada.

Trasladada la queja a la Consejería de Sanidad y Consumo, y ante la ausencia de respuesta, se reitera la necesidad de que nos remita la información solicitada dentro del plazo establecido al efecto en la Ley 7/2001, del Diputado del Común (EQ 415/02).

### **2.1.11. Discrepancia médica sobre necesidad de una operación.**

La reclamante nos expone que padece una hernia discal que le limita, considerablemente, la movilidad y le impide incorporarse a su puesto de trabajo. Soporta dolores intensos que le ocasionan ansiedad.

El médico de una clínica concertada, donde se le ha remitido para intervención quirúrgica, entiende que no tiene hernia y le aconseja que acuda al médico de cabecera con un informe en el que manifiesta su discrepancia con la opinión de los facultativos que habían tratado a la paciente con anterioridad.

Para conocer otra opinión y por la situación física en que se encuentra, la reclamante acude a una clínica privada en la que le informan que padece una hernia discal y que necesita operación quirúrgica.

El 8 de mayo de 2002, recibe una llamada telefónica del departamento de listas de espera; le remiten a una clínica privada para ser intervenida. Cuando la reclamante llama al centro, le comunican que no tienen concierto con el Servicio Canario de Salud. De nuevo en contacto con el Servicio Canario de Salud, en esta ocasión con el área de servicio correspondiente, le manifiestan que le dieron esta opción, aún sabiendo que no tenía viabilidad con el fin de “agotar recursos”.

Ante la situación creada, se ha remitido la queja a la Consejería de Sanidad y Consumo, para que se programa la intervención quirúrgica lo más urgente posible.

Aún no se ha recibido respuesta. Se ha reiterado la necesidad de una contestación a tenor de lo que se prescribe en el artículo 29 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común, y, en consecuencia, a la espera de contestación (EQ 495/02).

### **2.1.12. Falta de respuesta a un escrito sobre omisión del deber de los facultativos de fechar las recetas médicas.**

El reclamante presentó escrito, ante la Dirección del Área de Salud del Servicio Canario, en Santa Cruz de Tenerife, en el que refleja los problemas que, como titular de una oficina de farmacia, encuentra a diario porque muchos facultativos omiten su deber de consignar en las recetas que extienden, la fecha de prescripción. No ha recibido respuesta.

Se da traslado de la queja a la Consejería de Sanidad y Consumo, para que informe y, ante la ausencia de respuesta, se recuerda la obligación de contestar dentro del plazo establecido al efecto en la Ley 7/2001, del Diputado del Común (EQ 556/02).

### **2.2. Salud pública.**

Como en años anteriores, también en esta ocasión se han presentado algunas quejas sobre reclamaciones de los ciudadanos por las molestias y perjuicios que les ocasionan determinados animales encerrados junto a sus domicilios, en las azoteas de las viviendas o solares colindantes.

Hacemos referencia a una queja presentada por el propietario de una vivienda, junto a la cual se encuentran un solar, donde su vecino tiene encerrados unos perros –al parecer destinados a la caza– que le producen molestias y perjuicios, no pueden abrir las ventanas porque su vivienda se invade de moscas e insectos.

Se ha solicitado información al Ayuntamiento de Telde, en cuyo término municipal se encuentran ubicadas las viviendas, y se ha recibido la información. Se nos comunica que se ha procedido a la apertura del oportuno expediente administrativo para depurar las responsabilidades en que

hubiera incurrido la persona denunciada ya que, al parecer, se ha podido cometer una infracción grave contra lo previsto en la Ley 7/1999, de 29 de enero, de Residuos de Canarias. La información se ha remitido al reclamante a los efectos oportunos (EQ 683/02).

Otra reclamante nos expone, en el EQ 254/02, que se ha dirigido en diversas ocasiones al Ayuntamiento de San Bartolomé de Lanzarote, solicitando la normativa aplicable a la perrera municipal, pues su perro fue retirado por agentes locales, sin justificación alguna de su domicilio, y vacunado sin su consentimiento.

También se ha solicitado la correspondiente información a la corporación municipal, que contesta, dando respuesta a la reclamación de la interesada, en el sentido de que se ha actuado conforme a la Ordenanza Municipal número 29, por la que se regula la tenencia y protección de los animales en el municipio y se encuentra publicada en el *Boletín Oficial de la Provincia*, como anexo nº 24, del viernes 25 de febrero de 2000, donde la interesada pueda consultarla.

Manifiesta el ayuntamiento que la reclamante da una versión de los hechos que no se corresponde con la realidad y que no procede la devolución alguna de las tasas cobradas con motivo de la estancia del animal en las instalaciones municipales.

El escrito recibido se remite a la reclamante para las alegaciones y, al no producirse en el plazo legal concedido, se procede al archivo del expediente.

Por último, en el EQ 135/02, el reclamante denuncia los problemas de salud que un palomar situado junto a su vivienda ocasionan a un hijo que padece asma.

Tras la tramitación del expediente, el Ayuntamiento de Arrecife nos informa que, previa autorización del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Las Palmas de Gran Canaria, los agentes de la policía local procedieron a la retirada de los enseres y material que conformaban el palomar, sin necesidad de adoptar alguna medida en relación a las palomas, ya que, en el momento, de la diligencia no se encontraban en el mencionado lugar.

Se ha dado traslado del escrito recibido al reclamante y se ha procedido al archivo del expediente por solución.

## **3. Seguridad Social.**

### **3.1. Afiliación, cotizaciones y recaudación.**

En el expediente EQ 936/01, el reclamante denuncia el embargo de su salario, para hacer efectivo el cobro de una deuda por descubierto en las cotizaciones a la Seguridad Social correspondiente al año 1986, deuda que, a su juicio, había prescrito. La queja fue trasladada al Defensor del Pueblo; no obstante, la reclamante nos comunica en ampliación de datos que la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social de Las Palmas, había estimado su recurso ordinario y había anulado la providencia de apremio, toda vez que desde la última notificación del crédito incobrable declarado y notificado con fecha 5 de febrero de 1997 habían transcurrido más de los cuatro años previstos para la prescripción por la legislación vigente.

Por otro lado, la queja de referencia EQ 100/02 fue presentada por una trabajadora autónoma que dirigió escrito a la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social de Santa Cruz de Tenerife, solicitando que no se le exigiera el recargo de apremio por unas deudas

que habían sido satisfechas dentro del plazo conferido, como así quedaba justificado por la documentación que presentaba. Solicitado el correspondiente informe a la Tesorería General, al amparo de lo previsto en el art. 17.4 de nuestra ley reguladora, dicha Administración nos comunicó que una vez analizado el expediente se constató que la reclamante efectuó el pago en la cuenta de la Unidad de Recaudación Ejecutiva de forma incorrecta, ya que las deudas se encontraban aún en período voluntario, por lo que se estima improcedente el recargo aplicado. Igualmente, la Tesorería nos comunicó que había invitado a la reclamante a subsanar dicha situación, por lo que se procedió al archivo de la queja, al haberse solucionado el asunto planteado.

También fue trasladado al Defensor del Pueblo el expediente EQ 159/02. En él, la reclamante expresa su desacuerdo por el embargo realizado contra determinados bienes inmuebles de su propiedad, por deudas con la Seguridad Social contraídas por su ex-esposo con anterioridad a la liquidación de la sociedad de gananciales. Nos encontramos a la espera de información por parte de dicho comisionado sobre el resultado de la tramitación de esta queja.

En el EQ 290/02, el reclamante manifiesta que presentó escrito ante la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Las Palmas, solicitando la devolución de ingresos indebidos por la cotización de una trabajadora de su empresa al Régimen General de la Seguridad Social, escrito que en la fecha de la presentación de la queja no había sido contestado.

Solicitado informe la Tesorería nos comunica que existe un juicio social pendiente de resolución, relativo al cambio de encuadramiento de la trabajadora, por lo que dicha entidad, hasta que la jurisdicción competente no se pronuncie, no puede estimar la pretensión del interesado sobre la devolución de las cuotas ingresadas en el Régimen General de la Seguridad Social.

El EQ 840/02 tiene su antecedente en otra queja tramitada en esta institución, correspondiente a un emigrante canario retornado de Venezuela que no podía acceder a la prestación de jubilación en su modalidad contributiva por no reunir el periodo de carencia necesario. Esta institución solicitó informe a la Tesorería General de la Seguridad Social, puesto que, a través de quejas anteriores, se pudo constatar que la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social dispone de una base de datos informatizada que recoge los movimientos de altas y bajas de los trabajadores, que no está totalmente actualizada ya que los datos más antiguos se van introduciendo paulatinamente. Sin embargo, dicho organismo, tras la revisión del fichero histórico de cotizaciones (no informatizado), nos proporcionó un resultado negativo, por lo que procedimos al archivo de la queja, informando previamente al reclamante de las vías posibles para ejercer su pretensión.

En esta ocasión el reclamante insiste en su solicitud, y aporta con el escrito de queja una serie de documentos que, a su juicio, prueban la existencia de cotizaciones en el período que reclama. Esta institución ha informado de nuevo al reclamante de la vía más adecuada para ejercer su pretensión, y ha dado traslado de la queja al Defensor del Pueblo, por si dicho comisionado de las Cortes Generales estima la admisión a trámite de la reclamación.

### 3.2. Incapacidad permanente.

La primera de las reclamaciones (EQ 35/02) se ocasiona por la falta de respuesta a la solicitud de una pensión de invalidez permanente, formulada por el reclamante, ciudadano español residente en Ecuador. Al parecer, desde el Servicio de Comunicación con los ciudadanos del gabinete del ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, se le comunicó que se le enviaría la resolución procedente, tras la emisión del dictamen-propuesta del equipo de valoración de incapacidades, sin que, al día de la presentación de esta queja, hubiera recibido respuesta alguna.

Solicitado informe, el Instituto Nacional de la Seguridad Social nos comunica que, tras haber presentado el reclamante reclamación previa contra la denegación de la solicitud de incapacidad permanente, *“se acredita que reúne la carencia necesaria para acceder a la pensión”*.

Asimismo se nos informa de que *“en la actualidad se encuentra pendiente de que aporte las pruebas funcionales (espirometrías y demás documentación médica que estime conveniente) para la calificación de la incapacidad permanente y que le han sido solicitadas a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y al interesado”*.

La queja fue archivada, al haber entrado en vías de solución el asunto planteado.

En el EQ 179/02, el reclamante presentó un escrito, que al parecer no fue contestado, ante la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Santa Cruz de Tenerife, solicitando el cambio de pensión de incapacidad permanente total que venía percibiendo, por la pensión de jubilación derivada de incapacidad permanente total, con las mejoras económicas que dicho cambio conlleva, al haber cumplido 65 años de edad.

Recabado el correspondiente informe, el INSS nos comunica que el reclamante cumplió los 65 años de edad, el 1 de enero de 2002, y que las pensiones del sistema contributivo de la Seguridad Social se abonaron por meses vencidos, por lo que, a finales de febrero, se le abonó la pensión complementada con los importes mínimos legales, con efectos económicos del mes de febrero y siguientes, y que no le corresponde el incremento en el mes de enero. Según lo establecido en la legislación vigente sobre pensiones contributivas, el efecto económico se produce al día primero del mes siguiente al cumplimiento de los 65 años de edad.

En relación con el desacuerdo de los reclamantes sobre los dictámenes-propuesta emitidos por los equipos de valoración de incapacidades del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en Las Palmas y en Santa Cruz de Tenerife, son, respectivamente, los expedientes de queja EQ 305/02 y EQ 490/02.

Hemos expresado, de forma reiterada, en anteriores informes anuales, la imposibilidad de que esta institución supervise una actuación administrativa que se sustenta en el contenido de un dictamen médico, puesto que éste se realiza con la debida independencia técnica. Por tanto, deben ser los tribunales de Justicia los que analicen los posibles informes médicos contradictorios, los sometan a las reglas de la sana crítica y opten por aquéllos que, a su juicio, ofrezcan mayores garantías de objetividad, imparcialidad e identificación con la realidad de los hechos (STSS de 1 de julio de 1986, 3 de julio de 1986 ó 23 de febrero de 1990).

Pese a ello, remitimos las quejas al Defensor del Pueblo, para que éste decidiera acerca del trámite que daría a las mismas, al tratarse de actuaciones de órganos de la Administración del Estado.

En el EQ 650/02, el reclamante alegaba que estuvo, durante el período máximo legal, en situación de incapacidad temporal, y que la Dirección Provincial del INSS había resuelto denegar la incapacidad permanente, aunque no lo notificó al reclamante, hasta veinte días después de que se dictara la mencionada resolución. La notificación se produjo, además, a instancia del reclamante, que acudió a las oficinas del INSS para interesarse por su expediente.

Conocida la resolución, el reclamante solicita su reincorporación a la empresa en la que trabajaba con anterioridad. Sin embargo, ni el INSS ni la mutua patronal le abonaron la prestación correspondiente a los veinte días que mediaron entre la denegación de la incapacidad permanente y la comunicación al interesado. Se traslada la queja se ha trasladado al Defensor del Pueblo.

### 3.3. Jubilación.

Destacamos, en primer lugar, el EQ 274/02, en el que el reclamante se dirige al Diputado del Común manifestando que cobra una pensión de jubilación de escasa cuantía, y que, en la actualidad, la Seguridad Social le está reclamando una deuda por cobro indebido de la prestación, Solicita que se le conceda el pago fraccionado en varias cuotas, adaptadas a sus posibilidades.

Esta institución no admitió a trámite la queja, y se indicó al interesado que la vía adecuada para ejercer su pretensión era la solicitud de aplazamiento o de pago fraccionado formulada directamente ante el INSS.

Caso distinto es el del EQ 805/02, correspondiente a un funcionario jubilado de una corporación local canaria, que mostraba su desacuerdo con la pensión de jubilación que le ha correspondido.

La queja se traslada al Defensor del Pueblo, aunque se informó al reclamante de que la vía adecuada, para ejercer su pretensión, era los tribunales de Justicia.

### 3.4. Viudedad.

En el EQ 96/02, la reclamante manifiesta que, en octubre de 2001, solicitó el reconocimiento del derecho a percibir la prestación de viudedad y que recibió la notificación positiva a su solicitud, en oficio de fecha 7 de noviembre del mismo año. No obstante, hasta el día de presentación de la queja (28 de enero 2002), la reclamante no había comenzado a percibir la referida pensión.

El INSS, Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife, nos informa de que, efectivamente, el 7 de noviembre de 2001 se dictó resolución reconociendo el derecho a la prestación de viudedad solicitada por la interesada, indicándole que la pensión se pondría al cobro una vez que, por parte de la Dirección General de Servicios Sociales, se emitiera informe sobre la compatibilidad de la pensión reconocida por el INSS con la que percibía del citado organismo.

La Dirección General de Servicios Sociales informó de los extremos solicitados el 24 de enero de 2002, y, el 5 de febrero de 2002, la Dirección Provincial dicta nueva resolución liquidando el primer pago de la prestación, por lo que archivamos la queja por solución.

### 3.5. Desempleo.

En este apartado, exponemos tres reclamaciones de entre las presentadas. En la primera, EQ 856/01, el reclamante fue sancionado con un mes de baja en la prestación por desempleo, al parecer, por sellar su tarjeta de demanda en la fecha establecida. No obstante, transcurrido el mes de la sanción, continuó sin recibir la prestación por desempleo, durante otros tres meses. El reclamante nos comunicó que, en la oficina del Instituto Nacional de Empleo, le informaron de que le iban a dar de alta, pero, por vacaciones y ausencia del responsable, no se ejecutó la medida.

La queja se solucionó, con anterioridad a la intervención del Diputado del Común, aunque transcurrieron tres meses hasta la percepción de la prestación.

En segundo lugar, el EQ 297/02, referente a la deficiente información que se facilitó a la reclamante, en la oficina del INEM de Valverde, y que motivó que solicitara la prestación por desempleo, tras la finalización de un contrato de trabajo a tiempo parcial. La prestación fue muy reducida. La queja se traslada al Defensor del Pueblo.

Por último, el EQ 423/02, en el que, la reclamante expresa su desacuerdo con la denegación de su solicitud de alta inicial en la prestación por desempleo, fundamentada, al parecer, en que había cesado, voluntariamente, en un contrato indefinido, para acceder a la protección por desempleo, tras un corto contrato laboral temporal.

En el curso de la tramitación de la queja, la interesada nos comunicó que había recibido notificación del INEM, Dirección Provincial de Las Palmas, que estimaba el recurso que había interpuesto y le reconocía el derecho a percibir la prestación por desempleo solicitada. Se procede al archivo de la queja.

### 4. Justicia.

Uno de los hechos al que se confería una especial relevancia en el informe que este comisionado elevó al Parlamento de Canarias el pasado año, fue el referente a las modificaciones que, en materia de reclamaciones sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia en Canarias, introducía la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

Como ya se recogía en dicho informe, la nueva ley, si bien mantiene en esencia el criterio de proceder al traslado de dichas quejas al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial, introduce la posibilidad, con carácter previo a la admisión a trámite, de realizar gestiones ante los distintos sujetos y organismos intervinientes en el proceso de Administración de Justicia, para determinar el alcance y naturaleza de la queja recibida.

Al mismo tiempo, y con la finalidad de facilitar las relaciones de la institución del Diputado del Común con la Administración de Justicia, se establece la posibilidad de que este comisionado pueda suscribir convenios de colaboración con el Ministerio Fiscal, con el Consejo General del Poder Judicial y con la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

Debe ser objeto de especial consideración, en el informe correspondiente al año 2002, la firma, el pasado veinte de septiembre, del convenio de colaboración suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial y el Diputado del Común, primero de esta naturaleza que se lleva a efecto entre el órgano de gobierno de los jueces y un defensor autonómico.

Ya, en anteriores ocasiones, se ha hecho constar la fluidez de las relaciones que, en todo momento ha mantenido esta institución con el órgano de gobierno del Poder Judicial, circunstancia que el convenio suscrito viene a reforzar pues establece la cooperación y el auxilio mutuo de las instituciones para un mejor desarrollo de sus respectivas competencias, en aras a la mejora de la Administración de Justicia en Canarias.

El documento firmado, que establece, asimismo, la cooperación de ambos organismos para el intercambio de documentación o publicaciones, supone también un cauce para una más directa y eficaz colaboración en las reclamaciones que, sobre el funcionamiento de los juzgados y tribunales canarios, se planteen ante el Diputado del Común.

En concreto, resulta de especial relevancia, en la tramitación de quejas, el hecho de que el Consejo General del Poder Judicial coadyuvará y facilitará, en lo posible, la obtención de aquella información que, directamente, pudiese solicitar el Diputado del Común de los juzgados y tribunales con sede en Canarias, al amparo de lo prevenido en el artículo 19.2 de la nueva ley.

Se prevé, también, la celebración de reuniones periódicas entre el Diputado del Común y los vocales territoriales del Consejo para las Islas Canarias, con el objeto de efectuar un seguimiento de aquellos asuntos que precisaran una actuación más concreta del Consejo o de alguno de los juzgados y tribunales de Canarias.

La aplicación del documento, como ya se ha adelantado, supondrá una mayor eficacia a la hora de resolver las quejas planteadas y facilitará las relaciones de esta institución con los diversos órganos jurisdiccionales ubicados en Canarias.

Señalamos, no obstante, la eficaz colaboración recibida, con anterioridad a la firma del convenio, de los distintos juzgados y tribunales a los que esta institución se ha dirigido, con motivo de las quejas recibidas.

Obtener la información necesaria, para la tramitación de las quejas, directamente del órgano judicial ha supuesto mayor agilidad en su tramitación y ha permitido, en muchos casos, la solución favorable de las mismas.

Si bien en otros informes anuales, y el que con carácter de extraordinario elaboró esta institución sobre la situación de la Justicia en Canarias, se hacía especial mención a las carencias, tanto personales como materiales que soportan algunos órganos jurisdiccionales con sede en Canarias, en este año, pensamos que se vislumbran nuevas expectativas que, para un mejor y más eficaz funcionamiento de la Administración de Justicia, supone, junto a la creación y provisión de nuevos órganos jurisdiccionales en esta Comunidad, la puesta en marcha del Pacto de Estado para la Reforma de la Justicia. En la actualidad, no obstante, son evidentes las carencias que afectan a la Administración de Justicia en esta Comunidad.

Según recoge el texto del pacto, suscrito por el Gobierno de la nación y por los partidos políticos mayoritarios *“se persigue que la Justicia actúe con rapidez, eficacia y calidad, con métodos más modernos y procedimientos menos complicados”*, en definitiva, una justicia acorde a las necesidades de una sociedad del siglo XXI, *“que cumpla satisfactoriamente su función constitucional de garantizar en tiempo razonable los derechos de los ciudadanos y de proporcionar seguridad jurídica, al actuar con pautas de comportamiento y decisión previsibles”*.

En consonancia con lo expuesto, el punto 19 del pacto presta una especial atención a la agilidad y rapidez de la Justicia, al establecer, junto al necesario aumento de la dotación de medios personales y materiales, el evitar las dilaciones indebidas de nuestro sistema judicial y exigir procedimientos que, con pleno respeto de las garantías constitucionales, procuren la resolución del conflicto en el menor tiempo posible.

Ante la entrada en vigor de la Ley de Reforma parcial de la Ley de enjuiciamiento criminal, sobre procedimiento para el enjuiciamiento rápido e inmediato de determinados delitos y faltas (instaurado ya con carácter experimental en los juzgados de este orden de Santa Cruz de Tenerife) y de modificación del procedimiento abreviado (Ley 38/2002, de 24 de octubre), se ha procedido, por el Ministerio de Justicia, en virtud del Real Decreto 996/2002, de 27 de septiembre, a la creación y constitución de determinados juzgados, en la programación del año 2002, entre los que se encuentran: el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 6 de Arrecife, Nº 7 de Telde, Nº 4 de Puerto del Rosario y Nº 6 y 7 de Arona.

Con posterioridad, en virtud de Orden Jus/3004/2002, de 26 de noviembre, por la que, entre otras cuestiones, se establece la entrada en funcionamiento de determinados órganos unipersonales, se fija para el día 30 de diciembre de 2002 la entrada en funcionamiento de los juzgados Nº 7 de Telde y Nº 4 de Puerto del Rosario, y se señala, para el día 1 de abril de 2003, la correspondiente al Juzgado Nº 6 de Arrecife y Nº 6 y 7 de Arona.

Asimismo, se hará referencia a la previsión de creación de nuevos juzgados en Canarias, en este caso del orden social, en otro apartado de este mismo informe.

Sobre el Pacto para la Reforma de la Justicia suscrito, se preveía, en su punto 13, para establecer los derechos de los usuarios de la Justicia, la elaboración de una “Carta de derechos de los ciudadanos” ante la Justicia, que atendiese a los principios de transparencia, información y atención adecuada.

A tal efecto, con fecha 16 de abril de 2002, se ha procedido a la aprobación, por el Pleno del Congreso de los Diputados, y con la unanimidad de todos los grupos parlamentarios, de la proposición no de ley que contiene el texto de dicha carta, que recoge en su preámbulo, *“ha sido redactada por un grupo de trabajo, constituido en el seno de la Comisión de seguimiento del Pacto de Estado, por acuerdo unánime de todos sus integrantes, en el que han intervenido representantes de los distintos grupos parlamentarios y del Ministerio de Justicia”*. Se recogen, asimismo, las iniciativas presentadas por las fuerzas políticas de la Cámara, así como las opiniones y sugerencias de las instituciones y organizaciones relacionadas con la Administración de Justicia.

La carta, desarrollada en tres capítulos, hace referencia, en primer lugar, a una justicia transparente, comprensible, atenta y responsable ante el ciudadano, el cual podrá formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la misma y exigir, en caso necesario, las reparaciones a que hubiera lugar.

La atención a los ciudadanos más desprotegidos ocupa el segundo capítulo, con especial referencia a las víctimas del delito (sobre todo en aquellos casos de violencia doméstica

y de género), los menores de edad, las personas que sufran una discapacidad sensorial, física o psíquica, y finalmente, los extranjeros inmigrantes en España.

La relación del ciudadano con los abogados y procuradores es motivo de especial atención en el último apartado del documento, en el que se han recogido las aportaciones recibidas del Consejo General de la Abogacía española y del Consejo General de Colegios de Procuradores de los Tribunales de España.

Finalmente, como el mismo texto recoge, “*los ciudadanos tienen derecho a exigir el cumplimiento de los derechos reconocidos en esta carta*”, a tal efecto se declara la vinculación a ella de jueces y magistrados, fiscales, secretarios judiciales, médicos forenses, funcionarios públicos, abogados, procuradores y demás personas e instituciones que cooperan con la Administración de Justicia.

En ejecución de las previsiones del documento suscrito, y con el objeto de su puesta en marcha, el pasado mes de septiembre se celebró una reunión en la que intervinieron tanto el Gobierno como los partidos políticos, la Fiscalía General del Estado, el Consejo General del Poder Judicial y los representantes de los colegios profesionales competentes, en la que se abordó, entre otras cuestiones, la elaboración de un programa de previsiones sobre duración y coste medio de los procedimientos.

Asimismo, se contempla un observatorio sobre la violencia doméstica integrado por miembros del Ministerio de Justicia, del Consejo General del Poder Judicial y Asuntos Sociales, al igual que una guía de buenas prácticas para el tratamiento de los menores por juzgados y tribunales.

No cabe duda de la importancia de los acuerdos y pactos alcanzados y sobre la repercusión de los mismos para conseguir una mejor Administración de Justicia, razones por las cuales, esta institución permanecerá atenta a su desarrollo, dentro del ámbito de las competencias encomendadas.

En otro orden de cosas, y pasando a la exposición de la gestión realizada, durante el año 2002, en el área de Justicia, el trabajo efectuado en las 161 reclamaciones recibidas se estructura en varios apartados, habituales en los informes anuales presentados ante la Cámara autonómica, a saber: dilaciones o irregularidades en la tramitación de diferentes procedimientos judiciales, con especial referencia a determinados órganos jurisdiccionales a los que se han reiterado las reclamaciones (54 expedientes de queja han sido tramitados en este apartado); expedientes relacionados con la actuación de profesionales del Derecho, y finalmente, aquellas quejas presentadas por la población reclusa.

Los expedientes que no han sido admitidos a trámite se han visto reducidos, en relación con ejercicios anteriores, 41 quejas.

#### **4.1. Dilaciones e irregularidades denunciadas en la tramitación de procedimientos judiciales.**

Dos datos merecen destacarse. De una parte, el incremento de reclamaciones de dilaciones o irregularidades de carácter procesal, tanto en la tramitación como en la ejecución de diferentes procedimientos judiciales, y de otra, como ya se ha señalado en este informe, la colaboración recibida de los distintos órganos judiciales a los que esta institución se ha dirigido, en solicitud de información previa, para delimitar la naturaleza y alcance de la queja planteada, de acuerdo

con la posibilidad contemplada en el artículo 19.2 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, así como, tras su firma, al amparo del Convenio de Colaboración suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial y el Diputado del Común.

Dentro de este capítulo, entre las quejas seleccionadas para el presente informe, encontró una solución favorable, la reclamación registrada como EQ 522/02, trasladada en su momento por el Justicia de Aragón, tras comprobar que se refería a un órgano judicial con sede en el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La queja, presentada por un vecino de Zaragoza, hacía referencia a la dilación que sufría la tramitación de un procedimiento de menor cuantía seguido ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 2 de Telde, en el que se solicitaba la adopción de medidas paternofiliales, y cuya demanda fue formulada por el reclamante en el año 2000.

Solicitada la colaboración del juzgado, y tras informarnos que se había dictado sentencia y notificada a las partes, se procedió al archivo del expediente por solución del problema planteado, de la que, igualmente, se dio cuenta al comisionado aragonés.

Encontraron, también, solución los retrasos sobre la resolución de una apelación interpuesta ante la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, y de un recurso de reforma y subsidiario de apelación formulado ante el Juzgado de Instrucción Nº 6 de Las Palmas. Denuncia formulada en los EQ 187/02 y 418/02.

En el primer caso, la información facilitada por el tribunal, señalaba la fecha para la celebración de vista oral y, celebrada, se procedió a dictar resolución. Se procedió al archivo del expediente por entenderlo resuelto.

En el segundo de los expedientes, recibido en el juzgado el escrito del Diputado del Común en el que se solicitaba información sobre el estado de tramitación de los recursos formulados, se procedió a la determinación de las actuaciones. Se localizan, pues no se encontraban en el lugar correspondiente de los archivos del juzgado y, en el mismo día, se dicta providencia en la que, teniendo por presentado el escrito del reclamante, e interpuestos los recursos planteados, se le da el trámite correspondiente.

En el expediente EQ 507/02, y referido al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 4 de Arona, se recoge la queja sobre la dilación producida en la emisión de un informe psiquiátrico, solicitado a mediados del pasado año, para determinar las posibles anomalías psicológicas del imputado en unas diligencias previas seguidas ante ese juzgado.

El órgano judicial nos dio cuenta, en su momento, de los diversos trámites realizados para obtener los correspondientes dictámenes psicológicos y psiquiátricos, que, finalmente, se facilitaron y que permitió que las actuaciones judiciales prosiguiesen. Se dieron por finalizadas las gestiones de la institución.

Por su parte, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 4 de La Laguna ha sido objeto de varias de las quejas presentadas. Debemos señalar, en este capítulo, las registradas como EQ 189/02, 261/02 y 323/02, las dos primeras resueltas favorablemente, al haber procedido el órgano judicial a dictar la resolución cuya demora denunciaban los reclamantes.

En cuanto al problema planteado a través del EQ 323/02, ya el Diputado del Común tramitó en su momento otro expediente registrado como EQ 738/98, que determinó la remisión de la denuncia presentada, sobre la dilación detectada, en un procedimiento sobre liquidación de bienes gananciales, al Consejo General del Poder Judicial, el cual procedió, frente al Juez titular, en aquel momento, del juzgado en cuestión, a la incoación de expediente disciplinario que culminó con la imposición de sanción.

De igual manera, y a raíz de recurso interpuesto por la reclamante, el Tribunal Constitucional declaró que se había vulnerado el derecho fundamental a un proceso sin dilaciones indebidas, y ordenaba al titular del juzgado que cesara la dilación en la tramitación del proceso de liquidación de bienes gananciales.

Reanudado el curso del procedimiento, y tras varias resoluciones judiciales, la reclamante se ha vuelto a dirigir a esta institución, en el año 2002, denunciando, de nuevo, la paralización del procedimiento, pues celebrada la Junta, a la que hace referencia el artículo 1068 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881, en el mes de junio del año 2001, las partes no se pusieron de acuerdo en la administración de los bienes gananciales, tras solicitar la representación procesal de la reclamante que se adoptaran ciertas medidas al respecto, circunstancia que la interesada justifica aportando nuevos escritos dirigidos al juzgado y que, sin embargo, éste no había resuelto.

La reclamación se traslada al Consejo General del Poder Judicial, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 19.1 de nuestra ley reguladora. A tenor de la información recabada por el Servicio de Inspección del referido Consejo, el procedimiento judicial en cuestión se encontraba pendiente de la presentación del preceptivo cuaderno particional por el letrado de la reclamante. Al mismo tiempo, se nos comunicaba que, tramitadas con anterioridad diligencias informativas sobre el mismo asunto, se había propuesto su sobreseimiento y archivo al encontrarse la situación del procedimiento plenamente normalizada.

Comunicada a la reclamante la información facilitada, se da fin a las actuaciones de la institución.

A pesar de tratarse de un expediente cuya tramitación se inició en el pasado ejercicio, resaltamos la información que, con respecto al EQ 104/01, nos remite, en el presente año, el Consejo General del Poder Judicial.

La reclamación tiene su fundamento en la dilación producida en la ejecución de unos autos de separación matrimonial, seguidos ante el Juzgado de Primera Instancia Nº 3 de La Laguna.

En atención a la documentación remitida por la reclamante, de la que se desprende la inactividad de dicho órgano judicial, a pesar de las numerosas solicitudes efectuadas por la representación de la interesada, instando la ejecución en cuestión, se acordó trasladar esta reclamación al ya citado Consejo General del Poder Judicial.

Tras resolverse, por dicho organismo judicial, la elevación de la reclamación presentada a su Comisión disciplinaria, ante la eventual responsabilidad disciplinaria que pudiera derivarse de los hechos expuestos, se nos traslada el acuerdo adoptado para la incoación de expediente disciplinario al magistrado, en su momento encargado del citado expediente judicial, por la presunta comisión de una falta grave, prevista en el

artículo 418.10, de la Ley Orgánica del Poder Judicial, ante el retraso injustificado en la tramitación del procedimiento.

Hemos comunicado a la interesada dicha circunstancia, significándole, al mismo tiempo, que procederemos a trasladarle cualquier otra información que sobre la resolución finalmente adoptada nos comunique el referido Consejo General.

Por su parte, han sido tramitadas varias quejas sobre expedientes judiciales sometidos al conocimiento del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Valverde.

Así, el EQ 170/02, que se origina en la reclamación presentada por un grupo de vecinos de la capital de la isla de El Hierro los cuales reciben, según nos manifestaban, constantes insultos y amenazas de una vecina que al parecer se encuentra en un estado de lamentable abandono y evidencia síntomas de padecer alguna enfermedad mental.

Realizadas diversas actuaciones desde esta institución, para conocer la situación de la vecina y de las que se da cuenta en otro capítulo de este mismo informe, y por la información del Ayuntamiento de Valverde de que se había procedido a poner los hechos en conocimiento del juzgado, para que se adoptasen medidas cautelares con la finalidad de garantizar la integridad física de la propia afectada y del vecindario, sin que tuviesen constancia de la resolución que al respecto se hubiese podido adoptar, nos dirigimos al juzgado en solicitud de informe, cuyo contenido ha sido puesto en conocimiento de los reclamantes para que puedan formular las alegaciones que se estimen oportunas.

Las reclamaciones registradas como EQ 946/01, 81/02 y 82/02, se refieren, también a procedimientos seguidos ante este mismo juzgado.

En los dos primeros casos los interesados denunciaban posibles dilaciones en la tramitación de distintos procedimientos judiciales, en un caso relativo a una querrela formulada contra el reclamante, y el segundo sobre retraso producido en proveer la solicitud efectuada por el demandante, en un juicio de conciliación, ante el incumplimiento de la parte demandada.

En el último de los reseñados, el retraso se alegaba en orden a la declaración de firmeza de la sentencia dictada en un juicio de faltas.

En todos los casos, los expedientes se archivaron, tras la información que, sobre las últimas actuaciones realizadas, se nos facilitó por el órgano judicial y se entienden resueltas las quejas presentadas.

#### **4.2. Juzgados y tribunales de lo social.**

Ya en anteriores informes de este comisionado se constataba que la dilación en la resolución de procedimientos judiciales es más patente en los juzgados y tribunales del orden social, y que la dilación afecta, en muchos de los casos, a la posibilidad de acceder a determinadas prestaciones que se retrasan, hasta tanto se dicta la correspondiente resolución judicial, con el consiguiente menoscabo económico para aquellos reclamantes que dependen de forma exclusiva de un salario.

El pasado año dábamos cuenta de la apertura de una queja de oficio (EQ 766/01) para completar la información que, con motivo de las quejas tramitadas en ejercicios anteriores, se nos había facilitado sobre la carga de trabajo que estos juzgados soportan, en especial los juzgados de lo social de la provincia de Las Palmas. Se acordó solicitar información

actualizada, tanto del Consejo General del Poder Judicial como de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, y relativa a la dotación de medios en estas oficinas judiciales, así como a las propuestas y previsiones, para la creación de nuevos órganos judiciales de este orden.

Por la información obtenida en el presente año, y según comunicación remitida por la dirección general competente, está prevista la entrada en funcionamiento, a finales del año 2002, de dos nuevos juzgados de lo social, uno en Las Palmas de Gran Canaria y otro en Santa Cruz de Tenerife.

El Consejo General del Poder Judicial, por su parte, nos manifiesta el acuerdo adoptado, a finales del pasado año, de trasladar su parecer favorable al Ministerio de Justicia, para la creación de los citados juzgados, acordada, finalmente, por la Comisión Mixta Consejo General del Poder Judicial-Ministerio de Justicia, en su reunión de 30 de mayo de 2002.

El Real Decreto 1.161/2002, de 8 de noviembre, por el que se completa el desarrollo de la planta judicial correspondiente a la programación del año 2002, procedió a la creación del Juzgado de lo Social Nº 5 de Santa Cruz de Tenerife, cuya entrada en funcionamiento ha sido fijada para el día 30 de diciembre de 2002 en virtud de Orden Jus/3004/2002, de 26 de noviembre.

Según la información del Consejo, la situación que presentan los juzgados de Santa Cruz de Tenerife es diferente a la que afecta a los de la provincia de Las Palmas, y, si los primeros ofrecen un funcionamiento encuadrable dentro de parámetros correctos, se observan circunstancias que justifican la creación del nuevo juzgado en esta provincia, en cambio, los juzgados de Las Palmas ofrecen una situación distinta que merece un examen particularizado.

El Juzgado de lo Social de Gáldar, que entró en funcionamiento a mediados del año 2000, no presenta anomalías, mientras que el de Arrecife de Lanzarote, en funcionamiento desde enero del 2001, soporta una carga de trabajo excesiva. A fecha 31 de diciembre de 2001, se registran 1.571 asuntos.

Los juzgados de lo social sitos en la capital grancanaria, y además de la elevada pendencia que soportan, se encuentran especialmente afectados por la movilidad de todos los integrantes de los distintos juzgados. Y, así, mientras el cargo de Magistrado-Juez, cuando ha quedado vacante, hecho frecuente, ha sido cubierto por Juez sustituto, no ha sido así con el Secretario titular, cuyo puesto se cubre por el resto de secretarios de la sede o por Oficial habilitado, cuyo cargo, a su vez, no fue cubierto por interino. Provoca atrasos en el funcionamiento normal del órgano judicial.

Finalmente el Consejo nos informa que, donde, sin duda, se produce la situación más grave es en la movilidad del resto de la plantilla funcional y la falta de cobertura por titulares, o los retrasos, a veces muy significativos, en el nombramiento de interinos.

La información recibida se encuentra en estudio, ante la posibilidad de dirigirnos, de nuevo, a la Administración autonómica, que tiene competencias transferidas para la provisión de medios personales (Real Decreto 2.463/1996, de 2 de diciembre). La investigación, de oficio, permanece abierta.

Las quejas tramitadas sobre la existencia de una posible dilación en la tramitación de autos de juicio ordinario,

seguidos ante el Juzgado de lo Social Nº 3 de Santa Cruz de Tenerife, se planteó el EQ 132/02.

Con carácter previo a la admisión a trámite de la queja, se procedió a solicitar información al mencionado órgano judicial. Remitida la misma, tuvimos conocimiento de que el acto de juicio oral, correspondiente a dicho procedimiento, se había celebrado en el mes de junio del pasado año, pero no se dictó sentencia hasta el mes de abril del año 2002, la cual desestimaba la demanda, lo que motivó la presentación de recurso de suplicación por la parte demandante.

Por la dilación detectada, se trasladó al Consejo General del Poder Judicial tanto la queja presentada como la información previa obtenida, a los efectos que resultaren procedentes, tras informar al reclamante sobre la posibilidad legal existente de demandar al Estado, en su momento, los perjuicios patrimoniales que hubiera podido sufrir como consecuencia de un funcionamiento anormal de la Administración de Justicia. Le sugerimos consultar con un abogado de su confianza para un buen asesoramiento sobre la conveniencia de esta reclamación y las vías más oportunas por seguir, en su caso, en la exigencia de responsabilidad.

En mismo sentido, la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Canarias en Las Palmas, informa, a raíz de la dilación denunciada en el EQ 178/02, referido a la resolución del recurso planteado por el Instituto Nacional de la Seguridad Social contra una resolución dictada por el Juzgado de lo Social Nº 1 de Las Palmas, que por el número de recursos que tienen entrada en dicha sala, cuya pendencia asciende a 2.325 procedimientos, según la última estadística remitida al Consejo General del Poder Judicial a principios del mes de abril, y la escasa plantilla de que se dispone, los recursos que entran se señalan para deliberación, votación y fallo, aproximadamente a los dos años de su presentación.

Consecuentemente, el recurso al que hacía referencia la queja en cuestión, cuya fecha de entrada databa del mes de febrero de 2001, y que no tiene tramitación preferente por ley, se señalaría para los meses de enero o febrero del año 2003.

Por el contenido de dicha información, el Diputado del Común ha trasladado la queja planteada, tanto al Consejo General del Poder Judicial, como a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, en el ámbito de sus respectivas competencias, solicitando se nos informe sobre las actuaciones que al respecto se decidan adoptar.

En el momento de redacción de este informe, se ha recibido comunicación de la citada dirección general en la que se nos informa sobre la propuesta realizada al Ministerio de Justicia en la que se incluye la creación de una plaza de Magistrado para dicha sala.

Debemos señalar a este respecto, que mediante el ya citado Real Decreto 1.161/2002, de 8 de noviembre, se procedió a la creación de una nueva plaza de Magistrado para la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, con sede en Las Palmas, con efectividad prevista para el 30 de diciembre del presente año.

La información recabada hasta el momento se ha comunicado al interesado en el EQ 178/02, al que, igualmente, se le ha manifestado que le mantendremos al corriente de la que se nos pueda remitir desde el Consejo General del Poder Judicial.



#### 4.3. Sala de lo contencioso-administrativo.

Las salas de lo contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias de la provincia de Las Palmas y de la de Santa Cruz de Tenerife han sido, por medio de los EQ 474/02 y 518/02, objeto de reclamación.

En la primera queja, el reclamante solicita la intervención de esta institución ante la dilación en la tramitación de un procedimiento ordinario, cuya demanda se formula en el mes de marzo de 2001 y, desde esa fecha, no se ha dictado ningún otro proveído.

En el EQ 518/02, la reclamación se fundamenta en el perjuicio que le ocasiona, al reclamante y familia, lo dilatado de la fecha señalada por el tribunal para la votación y fallo de un procedimiento, que se inició en 1999. El procedimiento se establece para el mes de octubre del año 2005.

La memoria del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, correspondiente al año 2001, recoge la enorme carga de trabajo que soportan ambas salas, y, por lo tanto, se hace necesario un incremento de magistrados. No obstante, en relación con la Sala de lo Contencioso-Administrativo de Santa Cruz de Tenerife se menciona que, en los señalamientos de las ponencias para la deliberación, votación y fallo, se logran importantes adelantos a las fechas inicialmente fijadas por el esfuerzo de sus componentes.

El volumen de trabajo al que se enfrentan estos órganos jurisdiccionales requiere soluciones a corto plazo, entre las que se encuentran la creación de nuevas plazas de magistrados, que posibiliten mayor agilidad en la tramitación y resolución de expedientes. En este sentido, la reciente creación de una plaza de magistrado (Real Decreto 1.161/2002, de 8 de noviembre) para la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, con sede en Santa Cruz de Tenerife, cuya efectividad está señalada para el 30 de diciembre de 2002, contribuirá a acortar los plazos de resolución de asuntos en esta sala.

Sobre ambos procedimientos, se ha solicitado información al referido tribunal, que se encuentra pendiente de recibir.

#### 4.4. Otros asuntos planteados.

La devolución de determinada documentación, que la reclamante había presentado ante el Juzgado Decano de Santa Cruz de Tenerife, para su incorporación a la denuncia por ella formulada y turnada al Juzgado de Instrucción Nº 2 de esta capital, dio lugar a la tramitación del EQ 453/02.

Según nos manifestaba la reclamante, la devolución se produjo por correo certificado, con acuse de recibo, sin que se le acompañase resolución judicial alguna, por lo que se entendía indefensa y vulnerado su derecho a la tutela judicial efectiva.

Realizadas las oportunas gestiones por el Juzgado Decano, su titular nos informa que, en el escrito presentado por la interesada, no se hacía referencia a ningún procedimiento, por lo cual los funcionarios encargados lo devolvieron a la remitente. No obstante, según afirma, "la persona que realizó semejante labor, no prestó la diligencia requerida, pues bien pudo leer la totalidad del escrito o simplemente recabar del Juzgado de Instrucción Nº 2 el número de registro que correspondió a las diligencias incoadas".

Como consecuencia de la tramitación de esta queja, el Juzgado Decano dirigió una nota de régimen interior a los funcionarios del Decanato, "al objeto de recordarles que antes de tomar ninguna iniciativa, deben procurar agotar todas las

medidas investigadoras, incluida la consulta de la base de datos de que dispone la Administración de Justicia en Canarias. Herramienta que bien utilizada debería suponer que hechos como los denunciados por la Sra. ..., no vuelvan a producirse".

El Juzgado de Instrucción Nº 2 de Santa Cruz de Tenerife, que tuvo conocimiento de la queja por medio del Juzgado Decano, nos remite, asimismo, información en la que consta que se ha procedido a dictar auto de archivo en las actuaciones iniciadas, a raíz de la denuncia formulada, al estimar que los hechos no eran constitutivos de infracción penal.

En cuanto a la documentación, que, como ampliatoria de la denuncia, presentó la interesada en el Juzgado Decano, no tuvo entrada en el juzgado de instrucción, y por ello, no tuvo conocimiento.

No obstante, y tras gestión directa con el Magistrado titular, se nos comunica que la resolución, en virtud de la cual se procede al archivo de su denuncia, le será oportunamente notificada a la interesada, para que pueda, en su caso, recurrir o aportar la documentación que le fue devuelta por el Juzgado Decano, a los efectos oportunos. Tras la información obtenida, dimos por finalizadas nuestras actuaciones.

El error producido en la redacción de la cédula de citación, remitida por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Valverde, para la celebración de un juicio de faltas, al consignarse incorrectamente el mes señalado, motivó la presentación de una queja ante el Diputado del Común (EQ 612/02).

El error impidió a la interesada la asistencia al acto y ejercitar su defensa. En este procedimiento, la sentencia fue, para la reclamante, desfavorable.

En la información remitida por el juzgado a solicitud de esta institución, se reconoce el error en la cédula de citación, aunque se acompañan diversas actuaciones judiciales donde la fecha de señalamiento aparece correctamente consignada, entre las que se encuentra la diligencia de citación a la interesada practicada a través del juzgado de paz. Asimismo, se nos comunica que, habiéndose celebrado el correspondiente juicio con incomparecencia de la denunciante, se dicta sentencia que le es notificada personalmente, y se le hace saber que la misma no era firme y que cabía recurso de apelación, que la reclamante no interpone, en consecuencia, se declara la firmeza de la sentencia.

A tenor del contenido de la información facilitada, y puesta en conocimiento de la reclamante, se dan por concluidas las actuaciones y se procede al archivo del expediente.

#### 4.5. Ejecución de resoluciones judiciales por parte de la Administración.

Tiene constancia este comisionado del problema que, en diversas ocasiones, afecta a los reclamantes, cuando, a pesar de obtener una resolución judicial favorable, la Administración condenada dilata el cumplimiento de la misma. Sobre esta cuestión se han tramitando, durante el presente ejercicio, los expedientes EQs 667/01 y 535/02.

En el primero, iniciado en virtud de queja formulada en el pasado año, el interesado nos manifestaba que, en 1994, y como consecuencia de los daños causados en su vehículo, presentó demanda judicial, tras sufrir un accidente de circulación por la falta de señalización de unas obras que, en aquel momento, realizaba la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas.

En 1997, el Juzgado de Primera Instancia Nº 8 de Las Palmas de Gran Canaria, dictó sentencia, confirmada, al año siguiente, por la Audiencia Provincial de Las Palmas, por la que se condena a aquella Administración al pago de determinadas cantidades al interesado, más los intereses y costas devengados en el procedimiento, sin que, hasta la fecha de su queja, hubiese recibido indemnización alguna.

Tras una primera solicitud de informe a la Administración objeto de condena, por el retraso en el cumplimiento de la sentencia, nos confirma que la sentencia constaba en el Área de Carreteras de la Dirección General de Obras Públicas, pero que ni el juzgado ni el propio reclamante habían interesado el pago de las responsabilidades indicadas. Tampoco se había practicado la liquidación de intereses con aprobación judicial.

En respuesta a la información obtenida, el interesado nos comunica que tal informe no coincide con la realidad, según justifica, con documentación que nos aporta. Consta que tanto por la representación del dicente, como por el propio juzgado, han instado y requerido, reiteradamente, el cumplimiento de lo resuelto en autos.

Eludir un deber impuesto mediante sentencia firme constituye una violación de importantes preceptos constitucionales, entre ellos el artículo 118 de la Constitución española, que establece, sin excepciones, *“es obligado cumplir las sentencias y demás resoluciones firmes de los jueces y tribunales así como prestar la colaboración requerida por éstos en el curso del proceso y en la ejecución de lo resuelto”*. Por tanto, nos dirigimos, de nuevo, a la consejería obligada solicitando se nos comunicara, para evitar mayores perjuicios al afectado, las actuaciones emprendidas a raíz de las comunicaciones remitidas por el Juzgado de Primera Instancia Nº 8, pues este juzgado requirió, en dos ocasiones, a la consejería para que procediese al ingreso del principal, más la suma que, prudencialmente, se calculaba para costas e intereses, en cumplimiento de la sentencia dictada, así como se nos informase sobre la habilitación de los medios materiales precisos que permitiesen la ejecución de la condena impuesta.

En respuesta a la solicitud efectuada desde esta institución, la consejería nos participa que se ha procedido al ingreso, en la cuenta del juzgado, de las cantidades objeto de la reclamación presentada, motivo por el cual entendimos solucionado el problema planteado. Se archiva el expediente, tras la oportuna comunicación al reclamante.

En el segundo expediente, EQ 535/02, se solicita la intervención del Diputado del Común pues la reclamante ha recibido comunicación de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, en ejecución de la sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº 1 de Santa Cruz de Tenerife, que anulaba una resolución del director territorial de Educación de nombramiento de la interesada como directora de un colegio público. La reclamación se presenta en fechas próximas del inicio del nuevo curso escolar.

Con carácter urgente, se procedió a solicitar de esta Administración información sobre las resoluciones adoptadas para el cumplimiento de la sentencia.

En colaboración con el área de educación de esta institución, y teniendo en cuenta que la interesada nos había manifestado que se le aplicaba una sanción económica,

pues se había procedido a la deducción de determinadas cantidades de su sueldo, sin que, previamente, hubiese notificación de resolución alguna, se requirió, igualmente, información al respecto.

Sobre la primera cuestión planteada se comunica a este comisionado que se procederá a la ejecución de la resolución judicial, cuando se tenga constancia de su firmeza, que no constaba en la Administración, en la fecha de su informe.

Sobre la segunda cuestión, se nos informa que la incoación de expediente disciplinario, cuya resolución de suspensión de funciones fue, oportunamente notificada a la reclamante, y objeto, a su vez, de recurso contencioso-administrativo por parte de la afectada. En el momento de su informe, se encuentra suspendido el acto impugnado en virtud de auto del juzgado que conoce del caso.

La reclamante se dirigió, de nuevo, a esta institución alegando que la Administración había cumplido, sólo parcialmente, el auto dictado, pues, si bien se le había reincorporado a su puesto de trabajo, el reintegro de las cantidades, detraídas de su sueldo, seguía sin abonarse. Nos dirigimos, de nuevo, a la consejería de referencia solicitando informe sobre la fecha prevista para proceder al pago de los emolumentos dejados de percibir por la reclamante. Estamos a la espera de la información.

#### 4.6. Inadmisiones.

Los expedientes de queja, en relación con cuestiones de índole jurídico-privada o a asuntos pendientes de resolución o ya resueltos por juzgados o tribunales y que el Diputado del Común no admite a trámite, constituyen un capítulo digno de mención.

Destaca, no obstante, la reducción del número de estos expedientes no admitidos, De las 161 quejas recibidas en esa área, durante este año, 41 fueron objeto de no admisión, cifra inferior al de otros ejercicios.

Es el caso de los EQ 339/02 y 482/02; el primero, referido a los conflictos derivados del reparto de una herencia y el segundo, a los problemas que entre los cónyuges planteaba el hecho de su separación matrimonial. Las quejas no fueron admitidas a trámite, por el carácter jurídico-privado de los problemas planteados. Sin perjuicio de ello, se informa a los reclamantes sobre la conveniencia de solicitar el oportuno asesoramiento de un abogado de su confianza, o en el caso de reunir los requisitos legales para ello, sobre la posibilidad de solicitar el nombramiento de un letrado del turno de oficio.

Tampoco se pudo dar trámite a las reclamaciones, en las que, los interesados planteaban problemas sometidos al conocimiento de órganos judiciales. Entre ellos, se nos plantea, a través del EQ 457/02, la disconformidad del reclamante con el embargo de sus bienes decretado por un juzgado de Arucas, o el EQ 285/02, en el que se recoge el desacuerdo de los interesados con la devolución de una cantidad de dinero, al parecer indebidamente cobrada, cuyo reembolso les exige un juzgado de Santa Cruz de La Palma. La inadmisión de las quejas no impidió que se recomendase al afectado la necesidad de consultar con su abogado, con la finalidad de hacer valer ante el juzgado todo aquello que se estimase oportuno, en defensa de sus intereses, además de la posibilidad de volver a contactar con este comisionado, en el caso de que observase demoras o algún tipo de

irregularidad de carácter procesal en la tramitación de los procedimientos en curso.

En otros casos, no fue apreciada dilación, en el momento en que fue formulada la queja, de los órganos judiciales a los que se referían las quejas (EQ 54/02, 70/02, 183/02, 226/02, 270/02, 393/02 y 439/02).

Señalamos, como ejemplo, la reclamación que, registrada como EQ 54/02, planteaba, ante el desconocimiento por parte la reclamante, del estado de tramitación de una denuncia, por apropiación indebida, presentada ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Nº 1 de Arona, en el mes de mayo del año 2001. Por medio de su letrado, conocimos que, registrada la denuncia como diligencias previas, se encontraban pendientes de que el juzgado procediese a citar a la interesada con el objeto de su ratificación.

No obstante, dada la tardanza que, al parecer, se producía en la tramitación del expediente –habían transcurrido casi nueve meses desde la formulación de denuncia–, se solicitó de la afectada que si estimase necesaria nuestra intervención, nos aportase la documentación acreditativa de que dispusiese. Al final, en de febrero de 2002, la reclamante fue oída en declaración, como perjudicada.

Al encontrarse, en aquella fecha, el procedimiento activo, su reclamación no fue admitida a trámite. No obstante, se le informa sobre la posibilidad legal existente de reclamar al Estado, en su momento, los perjuicios patrimoniales que hubiera podido sufrir como consecuencia de la dilación producida, sobre base de lo preceptuado en el artículo 121 de la Constitución española y en los artículos 292 y siguientes de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Se le sugiere que debe ponerse en contacto con su abogado para ser convenientemente asesorada sobre la oportunidad, en su caso, de iniciar dicha vía, siempre que se estimase que concurrían los requisitos legales para ello.

Las solicitudes que se efectúan a esta institución con el propósito de pedir la modificación de resoluciones judiciales contrarias a los intereses de los reclamantes, fueron, también, objeto de inadmisión (EQ 94/02, 142/02, 158/02, 252/02, 363/02).

En el EQ 363/02, un interno del Centro Penitenciario de Santa Cruz de La Palma denunciaba un posible error judicial. Exponía que fue condenado dos veces por los mismos hechos. Condenado, por primera vez, por un delito continuado de robo, se celebró, después, un nuevo juicio, sobre uno de los hechos que el reclamante estimaba fueron ya tenidos en cuenta a la hora de resolver el primer procedimiento, del que resultó, de nuevo, condenado.

Tras el estudio de la documentación que adjuntaba el interesado, se pudo comprobar que la primera sentencia dictada lo fue por varios delitos de robo cometidos en distintas fechas, y no así por un delito continuado, como relataba el reclamante. La segunda resolución judicial se refería a otro delito, también de robo, cometido en fecha y localidad distintas al primero enjuiciado. Comunicada al reclamante la inadmisión de su queja, se le informa de las conclusiones a las que esta institución llega tras el examen de las sentencias.

La negativa de los titulares de determinados juzgados a recibir a los reclamantes, pues se trata de una facultad discrecional del juzgador, fue causa de la inadmisión de los EQ 82/02, 671/02 y 103/02.

El motivo de la solicitud que realiza la interesada, en el último de los expedientes era, según nos manifestaba, poner en conocimiento del titular del juzgado la existencia de una persona que, por todos los indicios, y según su entender, se encontraba en situación de ser declarada incapaz.

Ante tal circunstancia, le sugerimos la posibilidad de poner los hechos, objeto de una posible declaración de incapacidad, en conocimiento del Ministerio Fiscal, para que se instasen las acciones que resultaran procedentes.

#### **4.7. Quejas relativas a la actuación de profesionales del Derecho.**

La trascendencia que la actuación de abogados y procuradores, tiene para el ejercicio del derecho, constitucionalmente reconocido, a la tutela judicial efectiva (art. 24 CE), justifica plenamente, el que uno de los aspectos recogidos, dentro del recién estrenado Pacto de Estado para la Reforma de la Justicia, se refiera a estos profesionales. Se prevé la aprobación de un nuevo Estatuto de la Abogacía, de un nuevo Estatuto de Procuradores y del establecimiento de fórmulas homologables con los países miembros de la Unión Europea, para garantizar la preparación en el ejercicio de estas profesiones. Se contempla, en el nuevo Estatuto de la Abogacía, las nuevas formas de ejercicio de la profesión en despachos colectivos y multiprofesionales.

Otro aspecto de esta actuación profesional es el derivado del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, recogido, también, en el referido documento al establecer que “se buscarán fórmulas para dar el impulso adecuado al turno de oficio y se propiciará su especialización progresiva”. Esta actuación contribuirá a ofrecer una mayor confianza a la ciudadanía en la actuación de abogados y procuradores adscritos al turno de oficio, bastante mermada, según se detecta en la opinión del ciudadano medio.

Sobre esta cuestión, y en desarrollo del Pacto de Estado, la Carta de Derechos de los ciudadanos ante la Justicia hace especial hincapié en la cualificación de los profesionales del turno de oficio. Son los colegios profesionales los que velarán por el correcto desarrollo de su función.

A la vez que se potencian los servicios de orientación jurídica, dependientes de los distintos colegios de abogados, se reconoce el derecho del ciudadano a la prestación de un servicio profesional de calidad, así como a denunciar ante los colegios profesionales competentes las conductas contrarias a la deontología profesional y a conocer, a través de una resolución “suficientemente motivada”, el resultado de su denuncia.

La experiencia desarrollada por el Diputado del Común sobre esta cuestión, nos lleva a proclamar la necesidad de que esta previsión se materialice de forma efectiva. Y, especialmente, sobre la motivación de los acuerdos dictados por los distintos colegios profesionales cuando resuelven las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, pues, éstos, en la mayoría de los casos, carecen de la fundamentación suficiente que les permita entender las causas de la resolución dictada, y más aún, especialmente cuando la resolución desestima la existencia de responsabilidad del colegiado.

Asimismo, y en consonancia con la línea iniciada, tras la firma del convenio de colaboración suscrito con el Consejo General del Poder Judicial, esta institución del Diputado del Común ambiciona llegar a la consecución, a través del Consejo canario

de colegios de abogados, de un acuerdo que permitiese una más fluida y práctica colaboración entre dichas corporaciones y este comisionado parlamentario, con la finalidad de conseguir, en el ámbito de las respectivas competencias, la efectividad de tales derechos. Con este objetivo se han iniciado, durante el año 2002, los primeros contactos con el mencionado Consejo canario de colegios de abogados.

Del examen de las quejas que, en este capítulo, se han recibido, durante el año 2002, señalamos, al igual que en otros años, junto a la inadmisión de aquéllas en las que se exponían a esta institución las posibles irregularidades en la actuación profesional de determinados letrados (EQ 55/02, 143/02, 565/02, 850/02, 877/02), pues compete a los colegios profesionales, hacia donde se orientó a los interesados, señalamos, decimos, las reclamaciones en las que, una vez formulada la denuncia ante estas corporaciones por la posible comisión de falta colegial de alguno de sus miembros, y que el organismo competente no había procedido a dictar resolución.

Sobre esta cuestión trataban, entre otros, los EQ 564/02, 574/02 y 713/02. Se procedió a solicitar información al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, pues las quejas aludían a letrados designados en virtud del turno de oficio por dicho colegio. En los dos primeros casos, la reclamación se basaba en la ausencia del letrado en el procedimiento para el que fue designado, y, en el último, por la negativa de la profesional nombrada a devolver a la interesada la documentación del caso, y a la falta de información sobre su situación jurídica.

En las dos primeras quejas, se procedió al archivo de los expedientes por haber llegado al límite de nuestras posibles actuaciones, tras la comunicación recibida del Colegio de Abogados, en la que se nos informaba sobre el acuerdo adoptado, ante la denuncia formulada por los reclamantes contra el letrado designado por turno de oficio. El acuerdo, notificado a los interesados, y se les informaba de la posibilidad de formular recurso ante el Consejo General de la Abogacía, así como sobre el plazo para su presentación.

En el tercero de los expedientes, se ha recibido, también, el informe solicitado. Se nos da cuenta de incoación de expediente a la letrada por la presunta comisión de falta grave. Se procedió, además, al nombramiento de un nuevo letrado de oficio para evitar la indefensión. Asimismo, se nos informa que se ha requerido a la letrada para la devolución de la documentación. Hasta el momento de su informe, no se ha entregado y el expediente, en trámite, pendiente de estudio por la Comisión del turno de oficio, a fin de resolver.

Se ha solicitado, con posterioridad, que se informe sobre la resolución acordada, y, en especial, sobre las medidas adoptadas con el objeto de que se pueda recuperar la documentación del asunto.

La dilación producida en atender la solicitud de asistencia jurídica gratuita, formulada por un reclamante en el año 1999, ante el Colegio de Abogados de Las Palmas, dio lugar al EQ 424/02. Está en trámite, tras la solicitud de información efectuada ante el colegio profesional.

En otro caso, EQ 216/02, la interesada solicitaba el nombramiento de un nuevo letrado del turno de oficio, ante su desacuerdo con la actuación del designado en un primer momento. La queja encontró una solución favorable, al designar el Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife un nuevo letrado. La reclamante, pese al archivo de la denuncia presentada,

manifiesta, en nuestras oficinas, su decisión de recurrir ante el Consejo General de la Abogacía española.

El EQ 1015/02 se refiere, también, la solicitud de abogado y procurador del turno de oficio que efectúa la reclamante. Las gestiones realizadas desde esta institución, ante el Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, permiten conocer que hubo designación provisional de tal profesional y que se encontraba pendiente de su ratificación por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de la isla de La Palma. Se procede al archivo del expediente por solución.

Especial mención en este capítulo para la reclamación presentada por un vecino de Las Palmas de Gran Canaria al que, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución española y el artículo 440.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, el Colegio de Abogados de esta capital le designa un letrado de turno forzoso o turno de ricos, conforme a su solicitud, para iniciar un procedimiento contencioso-administrativo. La letrada designada presenta informe de insostenibilidad, ante la Comisión de asistencia jurídica gratuita. Transcurrido casi un año, no se ha resuelto, y es motivo por el que el reclamante solicitaba la intervención de este comisionado (EQ 131/02).

Según el informe facilitado por la referida comisión, la solicitud presentada por la letrada se tramita, de acuerdo con las prescripciones contenidas en la *Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia jurídica gratuita*, para aquellos casos en que el letrado designado plantee la insostenibilidad de la pretensión formulada por el solicitante de justicia gratuita.

Al amparo del artículo 33 de la citada norma, se solicitó el correspondiente dictamen de viabilidad, al Colegio de Abogados de Las Palmas, donde se concluye que la solicitud de la letrada se debía aceptar. Ante la coincidencia del dictamen emitido con el informe presentado en su día por la letrada, se procedió a solicitar un nuevo informe de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, que estimó, asimismo, indefendible la pretensión.

La Comisión de asistencia jurídica gratuita comunicó a la letrada solicitante, según se informa a esta institución, que se estima su petición.

Informado el interesado, por la información obtenida, del resultado de la gestión, este comisionado estimó conveniente sugerir a la comisión la conveniencia de notificar la resolución dictada al reclamante, y que se le comunicase, también, los recursos que, en su caso, pudiese interponer contra la resolución recaída.

El afectado en este expediente se ha vuelto a dirigir a este comisionado manifestando, entre otras cuestiones, que hasta la fecha no se había procedido a darle traslado formal del acuerdo adoptado por la comisión. Nos hemos dirigido, de nuevo, a la misma, solicitando información sobre las actuaciones que se hubiesen podido derivar de la sugerencia remitida por el Diputado del Común. Nos encontramos pendientes de su recepción.

#### **4.8. Instituciones penitenciarias.**

Durante el año 2002, se han tramitado 35 quejas que nos traslada la población reclusa. Destaca, al igual que en anteriores ejercicios y por el número de expedientes registrados, los derivados del traslado de presos canarios a centros penitenciarios de la Península o a prisiones situadas en isla distinta a la de su residencia.

Este comisionado ha reiterado ya en los informes que anualmente presenta ante la Cámara, ya en el informe extraordinario que sobre la colaboración entre el Gobierno de Canarias y la Administración central en materia penitenciaria se presentó al Parlamento en el año 1999, la masificación existente en las prisiones capitalinas que no sólo provoca el traslado de presos, con el desarraigo familiar que ello supone, además de otros inconvenientes para los reclusos y sus familias, sino que dificulta, sobremedida, la adecuada separación y clasificación de los internos, así como su reinserción social.

La sobreocupación dificulta, también, como se ha señalado en otras ocasiones, la aplicación de un tratamiento individualizado a los presos, así como el desarrollo de prácticas y actividades esenciales en el tratamiento penitenciario, además del seguimiento, control y apoyo a la reinserción de los internos en régimen abierto, liberados condicionales y de sus familiares.

Según las informaciones que hemos conocido, alrededor de tres mil presos que cometieron delitos en las islas cumplen, por la masificación existente en los centros de las islas, sus condenas en la Península. A esta circunstancia contribuye el fenómeno de la creciente inmigración. Los presos extranjeros, por otra parte, encabezan las listas de traslados.

El Diputado del Común sigue recibiendo, durante el presente año, quejas referidas al desacuerdo de los internos con su traslado de centro penitenciario, entre otros los EQ 28/02, 51/02, 67/02, 124/02, 344/02, 551/02, 665/02, 882/02, 890/02 y 935/02.

Los reclamantes nos exponen el perjuicio que les supone el cumplir su condena en centros penitenciarios de la Península o en prisiones ubicadas en una isla distinta a la de su domicilio.

Merecen, no obstante, una especial referencia los EQ 28/02 y 551/02. En el primero, al marido de la reclamante, interno en el Centro Penitenciario de Salto del Negro, en Las Palmas de Gran Canaria, se le concedió, hace varios años, una plaza en la Comunidad Terapéutica de Zonzamas. Su problema era de adicción a las drogas. Sin embargo, no había podido acceder a la plaza al encontrarse cumpliendo condena fuera de su lugar de residencia en la isla de Lanzarote. Y, aprobado, finalmente, el cambio de centro de cumplimiento a la prisión de Tahíche, ya hace varios meses, aún no se había hecho efectivo.

En el caso del EQ 551/02, se solicita la mediación de esta institución para el traslado del hijo del reclamante, encarcelado en Cuba. Éste había manifestado, ante las autoridades cubanas, su deseo de acogerse al vigente Convenio bilateral sobre ejecución de sentencias penales, y poder cumplir su sentencia en España.

Según el artículo 3 de dicho convenio, las penas o medias de seguridad privativas de libertad impuestas en el territorio de la República de Cuba a nacionales de España podrán ser extinguidas en establecimientos penitenciarios españoles o bajo la vigilancia de sus autoridades.

La petición se comunicó la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores de España, con el objeto de que se diese traslado al Ministerio de Justicia, al que corresponde preparar el correspondiente expediente para su posterior aprobación por el Consejo de Ministros. El trámite que, según se recoge en la documentación aportada por el reclamante, y de

acuerdo con la experiencia de casos anteriores, podría demorarse de seis a doce meses, motivo por el cual se solicitaba la agilización del mismo.

Los expedientes se cursaron al Defensor del Pueblo, por tratarse de asuntos de su competencia, ya que el organismo actuante pertenece a la Administración General del Estado. La institución nacional nos ha comunicado, en referencia al último de los reseñados, que, tras recabar la oportuna información, el expediente se encontraba completo, y que la propuesta de acuerdo fue tratada en Consejo de Ministros. Resuelto por Consejo el traslado a España, quedando pendiente de concretar la forma en que se llevará, cuestión que se prevé podría concluir en escaso tiempo.

Como en años anteriores, los problemas de atención sanitaria que sufren algunos internos (EQ 38/02, 128/02, 608/02, 1059), la denegación de permisos de salida a los reclusos (EQ 42/02, 133/02, 605/02), o las solicitudes para la concesión del tercer grado de tratamiento penitenciario (EQ 445/02), fueron, asimismo objeto de queja. Las reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo, por razones de su competencia.

En relación con la concesión de determinados beneficios penitenciarios, se tramitaron, asimismo, los EQ 237/02, 241/02, 242/02, 243/02, 244/02 y 245/02. Las quejas se formulan a través de una asociación, que nos traslada su preocupación por los agravios comparativos que, según sus manifestaciones, se producen con determinados presos venezolanos, internos en el Centro Penitenciario Tenerife II. Solicitan que puedan disfrutar de los beneficios a los que, según la legislación vigente, tendrían derecho, en especial, los permisos de salida solicitados por aquéllos.

Se realizan determinadas gestiones previas ante el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Santa Cruz de Tenerife, que desembocan en la emisión de un informe sobre la situación individualizada de los internos titulares de las quejas presentadas, así como sobre las causas ponderadas por el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria para denegar el disfrute de tales beneficios. Los expedientes se trasladaron al Defensor del Pueblo para su oportuna resolución.

Señalamos, por otra parte, la solución alcanzada en el problema que se nos planteaba en el EQ 74/02. Expediente registrado en los primeros días del año 2002, pero al que se hacía referencia en el informe correspondiente al pasado año.

La queja, formulada por las internas del Centro Penitenciario Tenerife II, que, con hijos menores de tres años, exponían que la dirección del centro les había planteado que, en un corto espacio de tiempo, debían optar entre dejar a sus hijos con sus respectivas familias o trasladarse a prisiones de la Península que cuentan con unidades específicas para madres, que no existen en las islas.

Tras las gestiones efectuadas por el Defensor de Pueblo, al que se trasladó esta reclamación, se nos informa que el problema expuesto se debió a una errónea interpretación a raíz de un recordatorio por parte de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias a los distintos centros penitenciarios del país, sobre la conveniencia de que las madres en prisión con hijos, en la medida de lo posible, sean clasificadas en tercer grado y destinadas a unidades dependientes en el exterior de las prisiones.

Comunicada dicha circunstancia a las afectadas, se procedió a informarles, por parte del comisionado nacional, que en

ningún caso iban a ser trasladadas a la Península, y que se procedería al estudio, caso por caso, de su posible clasificación en tercer grado, así como que se buscaban casas apropiadas para destinarlas a unidades dependientes. En esta reclamación, el Defensor del Pueblo dio por finalizadas sus gestiones.

Se resuelve, de igual modo, el problema planteado por la madre de un recluso, interno en el Centro Penitenciario de Las Palmas de Gran Canaria, que, clasificado en tercer grado de tratamiento penitenciario, lo regresado al segundo grado, por haberse reintegrado al centro penitenciario, donde estaba obligado a pernoctar, con varias horas de retraso. Según nos manifestaba, el interno fue hospitalizado, y se dio la circunstancia de que se produjo, al parecer, un error en el parte médico emitido, al consignarse el dato de halitosis alcohólica en el paciente, y, también, en la información proporcionada por el centro penitenciario al no comunicarle la necesidad de presentarse de forma inmediata en dicho centro, una vez dado de alta.

Contra la regresión, el interno interpone recurso ante el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria Nº 1 de Canarias, pendiente de resolución en el momento de su queja.

Tras las gestiones previas realizadas desde esta institución, el juzgado nos comunica el inicio de la oportuna investigación, con objeto de clarificar las circunstancias que motivaron la ausencia del recluso, y para resolver, con la mayor brevedad su posible, clasificación en tercer grado.

El juzgado realiza las oportunas comprobaciones, y nos remitió informe en el que consta la resolución adoptada sobre del recurso formulado, estimando el mismo y acordando mantener al hijo de la reclamante en el tercer grado penitenciario. Se procede al archivo del expediente, al estimar resuelta favorablemente la queja.

## **5. Trabajo y función pública.**

### **5.1. Trabajo.**

Al igual que en el pasado ejercicio, se han recibido numerosas quejas relativas a la situación en que se encuentran aquellos farmacéuticos que no disponen de oficina de farmacia, imposibilitados para ejercer la profesión, por las restricciones que la legislación vigente impone a la apertura de oficinas de farmacia (EQ 25/02, 68/02, 118/02, 138/02, 148/02, 511/02, 530/02, 581/02 y 836/02).

Los reclamantes expresan su desacuerdo con el contenido de las leyes autonómicas que regulan la materia, pues, a su juicio, contradicen el espíritu de la legislación común en materia de oficinas de farmacia, contenida en la *Ley 16/1997, de 25 de abril, de regulación de servicios de oficinas de farmacia*, y restringen e imposibilitan la competencia en el sector.

Como ya expresábamos en el anterior informe, en el ámbito de Canarias, es competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma la ordenación de establecimientos farmacéuticos, cuya planificación, procedimiento de concesión de autorizaciones e instalación, apertura y funcionamiento está regulado mediante Decreto 258/1997, de 16 de octubre. No obstante, ninguna de estas quejas se ha admitido a trámite porque en ningún caso se denuncia la actividad o inactividad de la Administración autonómica canaria.

Otro expediente de queja aludido en el último informe es el EQ 747/99, sobre a la situación del colectivo de asalariados del taxi de Las Palmas de Gran Canaria. En esta ocasión, destacamos la respuesta a las recomendaciones remitidas en

este expediente a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales. Para ello, debemos recordar que en la citada resolución, tras aludir al Acuerdo bilateral suscrito entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Comunidad Autónoma de Canarias, en materia de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, cuya cláusula tercera, al enumerar los cometidos de la comisión territorial, especifica que ésta determinará, anualmente, el programa de objetivos para la acción inspectora, se expresaba que, en la medida en que la disponibilidad de recursos y el establecimiento de prioridades lo permitiese, sería deseable que continuaran las actuaciones llevadas a cabo en el sector del taxi, descritas en el expediente de queja.

En respuesta a esta recomendación, la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social señala que se actúa en este sector en doble dirección, responder a las denuncias presentadas y la realización de campañas de control contra "economía sumergida" (faltas de alta en Seguridad Social, perceptores indebidos de prestaciones, etc.).

Las denuncias, en algunos casos, se refieren a taxis concretos y determinados, y en otros a actuaciones globales, por requerimiento de centrales sindicales, y efectuadas, sobre todo, en los municipios de Las Palmas de Gran Canaria y San Bartolomé de Tirajana.

A tal efecto se han celebrado reuniones tanto con centrales sindicales, como el presidente de la Asociación de Trabajadores Autónomos del Taxi, policía local de Las Palmas de Gran Canaria, y con el Diputado del Común en funciones.

Dos son las cuestiones que los trabajadores del sector han denunciado; en primer lugar, el intrusismo y la economía sumergida. En este sentido, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, como ya se ha afirmado, actúa, en esta materia, con regularidad. La efectividad de las inspecciones requiere el concurso y colaboración de la policía local, sobre todo, para detener el vehículo y localizar a los conductores.

No obstante, una mayor coordinación de todos los organismos de la Administración (no sólo la policía local e Inspección de Trabajo y Seguridad Social, sino también Hacienda, Transportes), permitiría una mayor eficacia en la persecución del fraude.

En segundo lugar, los trabajadores del sector han denunciado las bases de cotización. Los asalariados se quejan de que cotizan el mínimo, y que, lógicamente, sus prestaciones de la Seguridad Social, sobre todo cuando se jubilan, son muy bajas.

Al respecto, la gran dificultad en la actuación inspectora estriba en que, si hay una infracotización, ha de comprobarse cada importe pagado de más sobre lo que figura en nómina. Resulta que la práctica, en el sector, consiste en recibir cada día el salario, y en la nómina, a fin de mes, se recoge el salario mínimo interprofesional.

Los trabajadores reconocen que han pactado con sus empresarios el pago de una cantidad fija diaria, y, lo que perciban de más, se lo quedan. Esta forma de liquidar las cuentas entre empresario y trabajador hace, en la práctica, inviable la posibilidad de extender actas de liquidación por diferencias de cotización. El propio Convenio colectivo nacional para el sector de autotaxis (BOP 31/3/2000) recoge en su art. 31 esta costumbre de forma y liquidación del pago de salarios.

Por ello, se estima que procedería que, en la negociación colectiva, se estableciesen unas tablas salariales que recogieran la realidad de los salarios que en la práctica se pagan en el

sector. Así, al menos, se cotizaría por dichos importes, se evitaría el fraude y se permitirían unas bases de cotización más ajustadas a las remuneraciones reales, y, por consiguiente, se mejorarían las prestaciones de la Seguridad Social.

En esta queja, sin perjuicio de que debieran ser los reclamantes los que, como parte interesada, iniciaran la actuación ante el Tribunal Laboral Canario, este comisionado parlamentario expresó que sería deseable que, por parte de la Dirección General de Trabajo, en ejercicio de sus funciones, se asesorara a los reclamantes en relación con el procedimiento que deberían seguir ante el mencionado tribunal, a efectos de la mejorar el convenio colectivo para el sector.

En respuesta a nuestra recomendación, la Sección Territorial de Las Palmas del Tribunal Laboral Canario nos comunica que, en relación con la posibilidad de que los asalariados del taxi inicien la negociación de un conflicto colectivo con la representación empresarial, los trabajadores pueden presentar, ante dicho órgano, una demanda de conciliación sobre conflicto colectivo, a través de la organización sindical correspondiente y dirigida a las organizaciones empresariales que correspondan, con indicación de los domicilios a efectos de citaciones, así como a otras representaciones sindicales que puedan estar interesadas en formar parte de la mesa de negociación.

Una vez presentada la demanda, el Tribunal Laboral Canario citará a las partes a un acto de conciliación para llegar a un acuerdo y/o ofrecer la mediación y el arbitraje.

Lo expuesto tiene su apoyo jurídico en los artículos 21, 22, 23 y siguientes del Acuerdo interprofesional canario sobre procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos de trabajo, de 12 de mayo de 1995 (BOC nº 75, de 16 de junio de 1995).

La queja ha quedado, al haberse agotado las posibilidades de intervención que nuestra ley reguladora prevé, se archiva.

En el informe del pasado ejercicio, se hacía alusión, también, a la queja de una desempleada, citada para a una conferencia de información y asesoramiento sobre autoempleo, en la oficina de la Agencia Canaria de Empleo de Arrecife de Lanzarote. La reclamante tenía, a su cuidado, un hijo de ocho meses de edad y no tenía con quien dejarlo para poder asistir a la mencionada conferencia. En dicha queja, recomendamos al Instituto Canario de Formación y Empleo que estudie la adopción de medidas alternativas, para facilitar la participación de aquellas personas que tengan a su cargo menores no escolarizados en las acciones de promoción, formación o reconversión profesional promovidas por dicho instituto (EQ 341/01).

En respuesta a la recomendación, el director del ICFEM nos comunica que el organismo y, especialmente, las oficinas de la Agencia Canaria de Empleo (ACE) se esfuerzan por atender las situaciones personales y familiares de los demandantes de empleo, dentro de los límites que marca la ley y de los que permite el procedimiento administrativo.

Todos los demandantes de empleo inscritos en el ACE y, sobre todo, los perceptores de prestaciones o subsidios por desempleo están obligados a participar en acciones de promoción, formación o reconversión profesional.

La acción de orientación para la que fue citada doña (...) es una de las acciones más flexibles, en el sentido de que se comunica con una antelación mínima de cuatro o cinco días. Además, en el caso de tener problemas para acudir el

día señalado, puede solicitar un cambio de fecha, lo que se hace habitualmente. Pero, en ningún momento, se puede permitir que no realice la acción.

A medio o largo plazo, y en función de los recursos existentes, podría establecerse que estas acciones se realizaran en horario de mañana y tarde para que el usuario disponga de opciones.

A pesar de ello, el problema que plantea la Sra. (...) se le presentará, de igual manera, si se le llama para realizar un curso de Formación Ocupacional, de mucha mayor duración, o para una entrevista de trabajo.

Finaliza el informe expresando que la solución a este problema pasa por la creación de guarderías infantiles, en número suficiente, y accesibles a las madres y padres trabajadores o en búsqueda de empleo, si bien se señala que este asunto no es de la competencia del ICFEM. Esta institución ha procedido al archivo de la reclamación, al llegar al límite de las posibles actuaciones que la ley prevé.

Destacamos otras dos quejas en este epígrafe de Trabajo, que han originado la formulación de las correspondientes resoluciones, Nos encontramos a la espera de respuesta en la segunda.

En la primera (EQ 346/01), la reclamante exponía que había solicitado a la Dirección General de Ordenación e Infraestructura Turística que, para la próxima convocatoria de pruebas para la habilitación de guías de turismo canario e insular, los guías habilitados en Canarias que desearan ampliar su ámbito territorial, quedaran exentos de la parte correspondiente a la unidad II del primer ejercicio (conocimientos generales sobre las islas), y se examinasen, sólo, de las preguntas específicas de la isla sobre la que se desea ampliar la actuación.

En ese sentido, cabe destacar que la definición de los contenidos de las pruebas referidas corresponde al ámbito técnico de la actuación administrativa de la dirección general, que acota los conocimientos exigibles a los guías de turismo que desean ampliar su habilitación. Sin embargo, no fue impedimento para que, en ejercicio de las funciones que la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, encomienda a esta institución, nos dirigiéramos al centro directivo. Se elevó la sugerencia de estudiar la posibilidad de promover la modificación de la Orden de 8 de junio de 1998, con el fin de que se contemple la exención solicitada por la reclamante, al considerar que los conocimientos, cuya exención se pretende, han debido quedar suficientemente acreditados, al superar la prueba de habilitación como guía insular de turismo.

La Dirección General de Ordenación e Infraestructura Turística ha aceptado, expresamente, nuestra resolución, y nos indica que el centro directivo ha elevado al Sr. consejero de Turismo y Transportes la conveniencia de modificar la Orden, de 8 de junio de 1998, en diversos aspectos, entre ellos la modificación de los ejercicios y de las unidades del temario, que permitan racionalizar y simplificar los ejercicios, y, al propio tiempo, dar respuesta a la demanda de la interesada.

En el EQ 451/01 el reclamante expone, entre otras cuestiones, la ausencia de respuesta a dos solicitudes remitidas al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Tras la tramitación de la queja, este comisionado pudo constatar que, efectivamente, la solicitud de documentación que el reclamante realizó, el 7 de noviembre de 2000, y reiteró, el 29

de enero de 2001, no tuvo respuesta, hasta que intervino el Diputado del Común. Además, reseñamos que la documentación solicitada por el interesado (copia de los proyectos realizados por la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, a través de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y celebrados al amparo de los convenios INEM-corporaciones locales durante los años 1998 y 1999) se remitió a esta institución y no al propio interesado.

En consecuencia, y basándonos en las previsiones de la Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, dirigimos, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, la recomendación de llevar a cabo las actuaciones oportunas para garantizar, en lo sucesivo, que la corporación local dicte respuesta expresa y notifica en todos los procedimientos, con independencia de la forma de iniciación de los mismos. Esta recomendación fue aceptada por el ayuntamiento.

Correspondientes al año 2002 y aún en trámite, en la fecha de elaboración de este informe, destacamos los expedientes de queja 321/02, 465/02, 573/02 y 623/02.

En la primera de ellas, EQ 321/02, el reclamante expone que por estar inscrito en la oficina del ICFEM de Telde, no le permitieron presentarse a una oferta de trabajo, realizada por la Delegación de Defensa, en la oficina del ICFEM, sita en Arenales en Las Palmas de Gran Canaria, pues, al parecer, sólo se permite acceder a las ofertas de trabajo de aquellas oficinas en la cual se esté inscrito como demandante de empleo.

Manifiesta que no entiende cómo la base de datos no sea común a todos los habitantes de la provincia. Causa grave perjuicio y le hará perder oportunidades de conseguir un puesto de trabajo, ya que, entre otras cuestiones, la mayoría de las instituciones públicas tienen su sede en Las Palmas de Gran Canaria.

Solicitado el correspondiente informe, el Instituto Canario de Formación y Empleo nos comunica que las ofertas de empleo público tienen, normalmente, como ámbito de búsqueda la provincia, pero, en función del tiempo que se señale en la misma, para que los candidatos se presenten, el ámbito se tiene que modificar. En el presente caso, sólo había cuatro días hábiles para gestionar la oferta, y hubo que limitar la búsqueda a la localidad. Este problema, continúa el informe, se presenta con frecuencia y es de difícil solución. Al mismo demandante de empleo, que hace la reclamación, se le trasladó una oferta de empleo de la Consejería de Educación presentada en la oficina de empleo de Telde y, por las mismas causas, se realizó el sondeo en la localidad de Telde, pero en esta ocasión el Sr. (...) no reclama porque le es más ventajoso.

Con independencia de la desafortunada referencia a la conducta del reclamante, entendemos que el problema real se plantea, como ya hemos expresado, en anteriores informes anuales, por la falta de publicidad de las convocatorias de ofertas de empleo público, que se limitan al llamamiento que hace la correspondiente oficina de empleo a los candidatos seleccionados en el sondeo.

En un contexto como el actual, en el que la creación de plazas en las administraciones públicas se encuentra restringida por razones presupuestarias, se constata que la contratación temporal está sustituyendo a otras formas de provisión de las plazas. Se hace, pues, imprescindible que en

la formalización de los contratos temporales se respete, al máximo, los principios de igualdad y publicidad en el acceso al empleo público, y por supuesto, los de mérito y capacidad.

Además, debe tenerse en cuenta que la utilización de la fórmula del concurso-oposición para la provisión de las plazas públicas favorece a aquellos candidatos que, previamente, han podido trabajar de forma temporal al servicio de la Administración convocante, y, en consecuencia, la garantía de igualdad, en el acceso temporal, redundará en la garantía de igualdad en la provisión de plazas con carácter permanente.

En el caso del expediente de esta queja, la oferta de empleo la realizó el Ministerio de Defensa, organismo perteneciente a la Administración del Estado y que, como es conocido, no entra en el ámbito de administraciones públicas supervisables por el Diputado del Común.

La actuación, en este caso, del Instituto Canario de Formación y Empleo, esta institución formulará una resolución para que la práctica administrativa que sigue el citado organismo se haga compatible, con las ofertas realizadas por las diferentes administraciones públicas, con los principios de igualdad y publicidad que deben regir todos los procedimientos de provisión de empleo público, con independencia de que el vínculo sea temporal o permanente.

En el expediente EQ 465/02, el reclamante, maestro de enseñanza primaria que imparte clases en el primer ciclo de Enseñanza Secundaria Obligatoria, alega su reclamación sobre los requisitos de edad impuestos para desarrollar un curso de nuevas tecnologías, impartido por la Fundación Canaria Empresa, Universidad de La Laguna. Según la publicidad del curso, va dirigido a profesorado, PAS y estudiantes ocupados, y se exige, como requisito de edad, tener entre 26 y 45 años (ambas inclusive). El reclamante manifiesta su disconformidad con este requisito, que excluye a un grupo de ciudadanos por el mero hecho de la edad, y considera que tal exigencia es una injustificada discriminación. La queja se encuentra en trámite, a la espera de la respuesta de la Universidad de La Laguna a nuestra solicitud de informe.

En parecido sentido se manifestaba el reclamante, en el expediente EQ 573/02, aunque, en este caso, los cursos los imparten el Instituto Canario de Formación y Empleo. No obstante, se archiva la queja por solución, al comunicarnos el reclamante que los problemas se habían solucionado y pudo participar en los cursos.

Finalizamos este epígrafe con la queja EQ 623/02, interpuesta por un colectivo de profesionales del área de paritorio de un hospital integrado en la red de hospitales públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El colectivo reclamante manifiesta la situación de precariedad de personal de la plantilla. Que la plantilla base de matronas es de siete personas por cada turno de doce horas, la misma que se estableció, cuando se creó el hospital, hace más de veinte años. Durante ese tiempo, se ha incrementado el número de paritorios, de cuatro a ocho, y también las plantillas de anestesiistas y ginecólogos, mientras que el número de matronas continúa igual.

Asimismo, manifiestan que, durante ese tiempo, se ha incrementado, considerablemente, la carga asistencial, con una media de veintiún partos por cada veinticuatro horas, durante el pasado año 2001. Igualmente, además de los partos, las reclamantes realizan la labor de asistencia a las pacientes que proceden del Servicio de Urgencias y que



precisan de observación obstétrica o ginecológica hasta que se produce el diagnóstico.

Al parecer, el Servicio Canario de Salud ha realizado una auditoría que, aunque a juicio de los reclamantes, no se ha partido de datos reales, ha acreditado el desbordamiento que se produce en este servicio por sobrecarga de trabajo y la necesidad de contar con más matronas, sin que hasta la fecha de presentación de la queja se hubieran concertado nuevas incorporaciones.

En los últimos días del presente ejercicio, se ha recibido la respuesta de la Consejería de Sanidad y Consumo al informe solicitado. Al cierre de esta memoria, están pendientes de las alegaciones de los reclamantes a su contenido, para determinar así la tramitación que proceda.

## 5.2. Acceso al empleo público. Cuestiones generales.

En el informe del ejercicio 2001, dábamos cuenta de una serie de expedientes de queja alusivos al concurso-oposición iniciado, a partir de la Resolución, de 14 de abril de 2000 (BOC nº 51, de 26 de abril), por la que la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de Salud, autoriza la convocatoria de pruebas selectivas para la provisión de plazas básicas de diversas categorías de personal estatutario, vacantes en los niveles de Atención Primaria y de Atención Especializada de los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de Salud, que se realizarán en su ámbito territorial y orgánico y por la que se aprueban las bases generales comunes por las que se registrarán estas convocatorias.

Este comisionado recibió reclamaciones de algunos de los aspirantes que se sentían perjudicados con el contenido del examen de informática planteado porque, a su juicio, contravenía lo dispuesto en las bases (EQ 459/01, 469/01, 851/01, 860/01, 861/01 y 862/01).

También, se recibió una queja de un reclamante que había superado el examen de informática y solicitaba la inmediata resolución del concurso-oposición y la toma de posesión de las plazas por los aprobados (EQ 963/01), a la que se han añadido otra serie de quejas recibidas durante el ejercicio 2002 (EQ 62/02, 160/02, 169/02, 190/02, 194/02, 195/02, 201 a 211/02, 223/02, 227 a 235/02, 247/02, 253/02, 547/02 y 548/02).

En el presente ejercicio 2002, esta institución ha dirigido una resolución a la Consejería de Sanidad y Consumo, urgiendo la pronta finalización del proceso selectivo, lo cual pasa, lógicamente, por la resolución de los recursos presentados y la determinación, en consecuencia, de los aspirantes que han superado el referido concurso-oposición.

En la resolución, recordamos a la Administración sanitaria que el artículo 115.2 de la LRJ-PAC establece, con relación al recurso de alzada, que el plazo para dictar y notificar la resolución será de tres meses. El aludido artículo dispone que, si transcurrido ese plazo no ha recaído resolución, se podrá entender desestimado el recurso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 43.2, párrafo segundo. Aunque los artículos 43 y 44 de la LRJ-PAC regulan los efectos del silencio administrativo en los procedimientos iniciados a solicitud de interesado y en los procedimientos iniciados de oficio, respectivamente, lo cierto es que la figura del silencio administrativo negativo opera como una garantía para el ciudadano, que puede considerar que su recurso ha sido desestimado por el transcurso de un período de tiempo determinado y puede, por tanto, interponer el correspondiente

recurso contencioso-administrativo, pero no exime a la Administración de dictar resolución expresa.

En este sentido, el artículo 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción contencioso-administrativa, determina que el plazo para interponer el recurso contencioso-administrativo será de dos meses, contados desde el día siguiente al de la publicación de la disposición impugnada o al de la notificación o publicación del acto que ponga fin a la vía administrativa, si fuera expreso, o de seis meses si no lo fuera. En este último caso, el plazo se contará, para el solicitante y otros posibles interesados, a partir del día siguiente a aquél en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzca el acto presunto.

Finalmente, llamábamos la atención de la Consejería de Sanidad por el hecho de que habían transcurrido más de dos años desde que se aprobó la resolución por la que la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de la Salud autorizó la convocatoria de pruebas selectivas para diversas plazas, entre ellas, las de auxiliares administrativos, a las que aludimos, sin que, hasta la fecha de la resolución, tuviéramos constancia de la resolución del proceso en vía administrativa. Esta circunstancia, sin necesidad de mayores consideraciones, pugna con la eficacia que debe presidir la actuación de cualquier Administración pública.

En respuesta a nuestra recomendación, la Dirección General de Recursos Humanos del Gobierno de Canarias matiza que la dilación en la resolución del procedimiento se ha producido, desde la celebración de la prueba de informática, el 28 de abril de 2001, y no desde la publicación de la primera resolución, en abril de 2000. En cualquier caso, al cierre de esta memoria, no hemos tenido comunicación de la resolución del procedimiento, y han transcurrido más veinte meses desde su paralización.

Para explicar los motivos de la dilación, el Servicio Canario de la Salud expone que, con posterioridad a la fecha de publicación de las calificaciones, se interpusieron 524 recursos de alzada y 390 interesados presentaron alegaciones. Además, el Servicio Canario de la Salud señala que, por el Servicio de Régimen Jurídico de Personal y Relaciones con las Organizaciones Sindicales se emite, el 12 de agosto de 2002, informe-propuesta de resolución en relación con los recursos de alzada presentados, elevado a la directora general de Recursos Humanos que, a su vez, se remite, el 13 de agosto, a la Dirección General del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias, a efectos de que emita su informe, al amparo de lo dispuesto en el artículo 20 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias. Se está a la espera de que se evacue el informe, momento en el que se dictará resolución en los aludidos recursos.

Se han recibido, por otro lado, dos quejas relativas a la convocatoria para proveer en propiedad 65 plazas de policías locales del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

En la primera, el EQ 442/02, los reclamantes alegaban que existían una serie de aspirantes a ser nombrados funcionarios de carrera del mencionado cuerpo, que no disponían del permiso de conducir exigido en las bases de la convocatoria. Los reclamantes señalaban que, habían obtenido la calificación de apto en las pruebas selectivas, pero no habían formado parte de la propuesta del tribunal para realizar el curso en la Academia Canaria de Seguridad y la posterior fase de prácticas, puesto que otros aspirantes

tenían mejores calificaciones que ellos. Concluían su razonamiento argumentando que no estaban en posesión del carné de conducir exigido y no podían ser nombrados funcionarios de carrera. Razonan que el ayuntamiento debería verificar el cumplimiento de este requisito, con anterioridad a la celebración del curso y la fase de prácticas, pues de lo contrario, los aspirantes llamados a ocupar, a posteriori, las plazas de los aspirantes no nombrados funcionarios de carrera, habrían perdido la oportunidad de realizar el curso y la fase de prácticas.

Lo cierto es que, según las bases de la convocatoria, el requisito de estar en posesión del permiso de conducir clase A sin restricción o equivalente y BTP o equivalente lo es en la fecha en que finalice el plazo de presentación de documentos establecido en la base quinta, punto 11. Esto es, en los veinte días que se conceden, efectuada la propuesta de nombramiento como funcionarios de carrera, para que se acrediten los requisitos establecidos en las bases y no acreditados en la solicitud. Por este motivo, la queja no fue admitida a trámite.

En la otra reclamación (EQ 568/02), firmada por un opositor en nombre de un colectivo de dieciocho opositores que no obtuvieron la calificación de apto en las mencionadas pruebas, se expresa el desacuerdo con el sistema seguido para la realización y evaluación del test de aptitudes y actitudes personales que constituía el tercer ejercicio de la oposición, y que tenía carácter eliminatorio.

Los reclamantes alegaban arbitrariedad en el establecimiento del perfil profesional, vulneración del principio de igualdad en el desarrollo de la prueba, así como una posible vulneración del derecho a la corrección anónima de los ejercicios. La queja se encuentra, en la actualidad, en trámite.

Otras quejas sobre procedimientos de acceso a la Función Pública son los EQ 319/02, 352/02 y 389/02. Debemos anotar que, en los dos últimos, se han solicitado los correspondientes informes, sin obtener respuesta en el momento de redacción de esta memoria.

El EQ 319/02 se refiere a unas pruebas selectivas convocadas por el Ayuntamiento de Candelaria. La reclamación la motiva la tardanza de la corporación en publicar la lista de aspirantes admitidos y excluidos en las pruebas selectivas convocadas mediante anuncio de la Alcaldía (BOP nº 31, 12/03/01). El plazo máximo para proceder a la publicación era de un mes, una vez transcurrido el plazo de presentación de solicitudes (base 4.2 de la convocatoria).

En respuesta a nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Candelaria nos comunica que, tras la sustitución del equipo de gobierno, se abordó la reorganización de los servicios administrativos para racionalizar los recursos existentes en la plantilla de personal y los programas de provisión de plazas vacantes, resultando en el proyecto de plantilla para 2002, la variación de necesidades de plazas con relación a la plantilla de 2001.

En cualquier caso, existe un procedimiento reglado para abordar una posible modificación de la Oferta de Empleo Público aprobada por la corporación para 2001, que se modifica. Por ello, esta institución dirigirá, en este sentido, una resolución al Ayuntamiento de Candelaria.

En los EQ 352/02 y 389/02, la Administración objeto de queja es el Servicio Canario de la Salud. En el primero, la reclamación la motiva la falta de respuesta de la Dirección General de Recursos Humanos al escrito presentado por el

reclamante, el 8 de agosto de 2001, mediante el que solicitaba le revisasen la puntuación otorgada en el procedimiento selectivo para la provisión de plazas en la categoría de auxiliares administrativos del Servicio Canario de Salud. Por su parte, en el EQ 389/02, la reclamante manifiesta que presentó una demanda contra la lista provisional de la fase de concurso de las pruebas selectivas, para la provisión de plazas básicas de personal estatutario, vacantes en los niveles de Atención Primaria y de Atención Especializada, de los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de Salud, en la categoría de auxiliar de enfermería. No estaba conforme con la puntuación asignada en el Anexo V (certificado de servicios prestados), tanto en el apartado I –Experiencia–, como en el II –Formación–. La convocatoria se publicó en el *Boletín Oficial de Canarias*, el 26 de abril de 2000 (Resolución de 14 de abril de 2000, de la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de Salud).

También, expone la reclamante que no se ha tenido en cuenta la anulación, por sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, del baremo de méritos, en lo que se refiere al máximo de puntos acumulables por antigüedad en la gerencia respectiva, recogida en el punto 8 del Anexo III (baremo de méritos).

### **5.3. Acceso al empleo público de los trabajadores discapacitados.**

En el informe del pasado ejercicio, mencionábamos una recomendación remitida a la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica, y no contestada, en el sentido de que se promoviera el estudio y, en su caso, el desarrollo normativo de la previsión contenida en el artículo 4 del Decreto 43/1998, de 2 de abril, para el establecimiento de un sistema que garantice la efectividad del mecanismo de reserva de plazas para trabajadores discapacitados, en todos los supuestos contemplados en dicho artículo (EQ 41/00).

Damos cuenta, ahora, de la respuesta de la Dirección General de la Función Pública, a la recomendación efectuada en la que se señala lo siguiente:

1ª) Por Resolución, de 20 de diciembre de 2001, de la Dirección General de Personal dependiente de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (*Boletín Oficial de Canarias* nº 7, de 16 de enero de 2002), se hizo pública una convocatoria para que cualquier integrante de las actuales listas gestionadas por dicho departamento para la cobertura de interinidades y sustituciones, correspondientes a todas las especialidades de todos los cuerpos de funcionarios docentes que impartan enseñanza no universitaria, pueda acogerse al turno de reserva para personas con minusvalías.

Según se desprende del preámbulo de la mencionada resolución, hasta la fecha no se ha podido encontrar la fórmula adecuada para estructurar un sistema válido que permita hacer efectiva esta reserva en los procedimientos establecidos para la formación de las listas existentes, contemplándose por primera vez esta posibilidad en el texto del “Protocolo para la gestión del profesorado interino y sustituto del sistema educativo público canario” firmado en el año 2000 con las centrales sindicales más representativas del sector y ratificado por el Gobierno de Canarias el día 23 de julio de 2001, por lo que en el apartado décimo de la resolución antes citada se establece que la forma de instrumentar la cobertura de interinidades y

sustituciones para los integrantes de las listas que se acojan al turno de reserva de personas con minusvalía será objeto de regulación próximamente, una vez que se haga efectiva la necesaria negociación con las centrales sindicales representativas del sector educativo.

2º) Respecto a la selección del personal interino y laboral temporal, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 43/1998, de 2 de abril, por el que se desarrolla el Capítulo IV, Título VI de la *Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública canaria*, regulador del sistema de acceso de personas con minusvalía para la prestación de servicios en la Administración de esta Comunidad Autónoma y medidas de fomento para su integración laboral, las convocatorias públicas establecen la reserva de un mínimo global del 3% de los puestos de trabajo a cubrir, si bien no se aplica este porcentaje en convocatorias con reducido número de plazas ofertadas.

En este epígrafe, señalamos el expediente de queja EQ 937/01, ya recogido en el anterior informe anual. Se había solicitado al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife un informe relativo a los motivos por los que no se ha reservado al menos el 3 por 100 de las plazas convocadas en la Oferta de Empleo Público correspondiente al ejercicio 2000, y de los criterios seguidos para no distribuir la reserva de plazas por convocatorias, aplicándola en su integridad a una única categoría profesional.

Aunque el informe remitido no da respuesta a las cuestiones suscitadas en la referida queja, por lo que se remitirá la correspondiente resolución al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, es necesario destacar la actitud de la mencionada corporación en materia de integración laboral de las personas discapacitadas, al aplicar las recomendaciones remitidas por esta institución sobre el redondeo al alza del porcentaje de reserva o de acumulación de plazas reservadas entre las diferentes ofertas de empleo.

Finalizamos este epígrafe, manifestando que, hasta la fecha de redacción de este informe, no se ha recibido, en el ejercicio de 2002, ninguna queja sobre la integración de trabajadores minusválidos en las administraciones públicas canarias. Pese a ello, esta institución iniciará un proceso de seguimiento del grado de cumplimiento de las recomendaciones en esta materia que se remitieron en el pasado ejercicio (EQ de oficio 335/98) y aceptadas por la totalidad de administraciones que respondieron a las mismas (aproximadamente el 75%).

#### **5.4. Acceso al empleo público mediante vínculo temporal, laboral o administrativo.**

En el EQ 101/02, la reclamación expone el desacuerdo de la reclamante con la forma de contratación, llevada en el Ayuntamiento de Gáldar, en la oferta para una plaza de Educadora del Programa de Familia con cargo a una subvención de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. La reclamante relataba, en su escrito de queja, que la plaza se adjudica mediante una entrevista de menos de 10 minutos; que el único criterio para evaluar los currículos, aptitudes y actitudes de los solicitantes fue la impresión personal del psicólogo entrevistador, pues no se pasó prueba ni se efectuó anotación escrita; que no existen unos baremos (ni públicos ni internos) fijados de antemano, en que el evaluador deba apoyarse a la hora de adjudicar la plaza y que, por supuesto, tampoco se hace pública la puntuación que ha obtenido cada persona.

Esta institución solicitó a la mencionada Administración local un informe sobre el sistema selectivo empleado; concretamente, de la publicidad que se había dado a la convocatoria; si se establecieron, a priori, baremos de valoración de los méritos de los aspirantes y si los baremos, eran conocidos por éstos; y, finalmente, del sistema empleado para valorar la entrevista con los aspirantes.

En respuesta a la solicitud, la corporación nos ha remitido un extenso informe en el que se recogen la baremación de méritos para la esta prueba y la valoración de la entrevista realizada, información de la que se deduce la suficiente objetividad en el proceso selectivo. En cualquier caso, también se observa, en esta oferta de empleo, la inexistencia de la adecuada publicidad. Se dirigirá una resolución al Ayuntamiento de Gáldar.

En la queja EQ 251/02, se exponen supuestas irregularidades en el procedimiento para la contratación temporal de un capataz agrícola en la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias. Las irregularidades denunciadas consistían en que no se habían elaborado las bases de la convocatoria conjuntamente con el comité de empresa de la consejería, y en que las pruebas se habían celebrado sin la designación, por parte del referido comité, de dos miembros para que formaran parte del tribunal calificador. Se vulnera, por tanto, lo establecido en los artículos 7 y 13 del Convenio colectivo del personal laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En el informe de la consejería, se expresa que el procedimiento de contratación sufrió un importante retraso, como consecuencia de la falta de cumplimiento de determinados requisitos, como era la emisión de los informes preceptivos por los centros directivos correspondientes, circunstancias que obligaron a acortar los plazos de tramitación de las siguientes fases del proceso selectivo, que debía culminarse antes del cierre del ejercicio económico el 31 de diciembre. Por tal motivo, se solicitó el nombramiento de los miembros del tribunal calificador al comité de empresa, el 17 de diciembre y se reiteró el 21 del mismo mes; al propio tiempo, que se les solicitaba su informe correspondiente a las bases de la convocatoria, cuyas pruebas se convocaron, finalmente, para el día 28 de diciembre.

A la vista del informe recibido, esta institución dirigirá una resolución a la consejería, a fin de que, en posteriores actuaciones, se remitan las bases de la convocatoria al comité de empresa con un margen de tiempo razonable para su negociación, pues, del tenor literal del convenio colectivo, se deduce la elaboración conjunta de las bases y no el informe sobre su contenido.

Abundando, aún más, en las cuestiones que se plantean en esta queja, debemos exponer que las bases de la convocatoria habían de ser objeto de negociación entre la Administración y comité de empresa, entre los días 21 y 28 de diciembre, fecha en que se celebraría el ejercicio. Se obvia, por tanto la necesaria publicidad de las bases que permitan a los aspirantes al puesto de capataz agrícola conocer, de antemano, las exigencias técnicas a las que se va a someter al realizar la prueba.

El expediente de queja EQ 390/02, se refiere las listas de contratación del Servicio Canario de la Salud, de las que ya se ha hecho alusión en anteriores informes, y solicita su modificación por las numerosas lagunas que presentan. En

este caso, la reclamación manifestaba la falta de respuesta al escrito presentado por la reclamante en la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria, en el que justificaba los motivos por los que no aceptó el contrato ofertado por el Servicio Canario de Salud, el día 22 de diciembre de 2001, y solicitaba que no se le sancionara por ello. De la respuesta del Servicio Canario de la Salud, se deduce que la reclamante no justificó su no aceptación del contrato ofertado por las causas tasadas en las normas de aplicación, por lo que fue excluida automáticamente, y de forma temporal, de las listas de contratación, situación en la que continúa, a la espera de la decisión que tome la Mesa General de Contratación del Servicio Canario de la Salud, órgano competente para revocar dicha exclusión. La indeterminación de la sanción comporta una inseguridad jurídica incompatible con los preceptos más elementales de nuestro ordenamiento (artículo 9.3 CE). Por ello, esta institución remitirá una resolución a la consejería para que se proceda a la modificación de las normas.

Nos encontramos a la espera de respuesta en el EQ 637/02, en el que la reclamante, demandante de empleo, recibió una oferta de empleo del Instituto Nacional de Empleo (INEM), para trabajar en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Era un contrato de trabajo de inserción, con la categoría de auxiliar administrativo, cuya cláusula adicional tercera excluye, expresamente, al trabajador de la aplicación del convenio colectivo. Hemos solicitado informe a la corporación, pues de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.1 d) del Estatuto de los Trabajadores, la retribución de los trabajadores que se incorporen a estos programas será la acordada entre las partes, sin que pueda ser inferior a la establecida, en su caso, para estos contratos de inserción en el convenio colectivo aplicable.

Finalmente, el EQ 775/02 hace referencia a la exigencia de un requisito (estar en posesión del permiso de conducir) para formalizar un contrato con el Servicio Canario de la Salud que, al parecer, no estaba contemplado en las bases por las que se confeccionaron las listas de reserva para la formalización de estos contratos. Hemos solicitado informe a la Consejería de Sanidad y Consumo, y estamos a la espera de respuesta.

### 5.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias.

Citamos, en primer lugar, una serie de expedientes, iniciados durante el ejercicio 2001, y que continúan en trámite, en el ejercicio 2002. En el EQ 659/01, un guardia forestal interpone reclamación al que el Cabildo Insular de El Hierro que le ordenó desalojar una casa forestal que le había adjudicado la Viceconsejería de Medio Ambiente del Gobierno de Canarias. La queja se fundamentaba en la adopción, sin previa instrucción de procedimiento alguno, de la Resolución nº 2.071, de 2 de agosto, del cabildo insular, por la que se le ordenaba el desalojo, en el plazo de 48 horas, de la casa forestal de la que el interesado había tomado posesión 7 días antes, y se le exigía la reposición del inmueble y enseres al estado anterior a la ocupación. Dicha resolución, a juicio del reclamante, causaba indefensión, por haberse dictado prescindiendo de trámites esenciales del procedimiento, entre los que señala los contemplados en los artículos 79, 80, 81 y 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento

*administrativo común*, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante LRJ-PAC).

Esta institución, al desconocer la tramitación del expediente llevada a cabo por el cabildo, solicitó, en dos ocasiones, la remisión de copia completa del expediente administrativo, sin que la misma se hiciera efectiva, lo que dificultó el examen de las irregularidades denunciadas. Sin embargo, como a tenor de lo expresado por el reclamante, éste no tuvo la oportunidad de conocer el contenido de la eventual propuesta de resolución (desconocemos incluso si hubo propuesta de resolución o la misma se adoptó sin más) y, por ende, no tuvo la posibilidad de alegar a su favor cuantas circunstancias considerase oportunas, de acuerdo con las sentencias del Tribunal Supremo de 5 de diciembre de 2000, 14 de mayo de 1991, 18 de noviembre de 1987, 30 de enero de 1997, 14 de octubre de 1998 y 30 de junio de 1999, entre otras, recomendamos al Cabildo Insular de El Hierro que revisara el procedimiento administrativo instruido, anulando, en caso de que se hubiera producido indefensión al interesado, la orden de desalojo dictada.

La queja fue finalmente archivada, al interponer el afectado recurso contencioso-administrativo.

Otros dos expedientes que merecen reseñarse son los EQ 670/01 y 682/01, sobre la falta de colaboración de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, que no ha dado respuesta, en el primer caso, a la solicitud de informe remitida por esta institución. En el segundo expediente, esta institución había dirigido una recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, resolución a la que se hizo extensa alusión en el informe correspondiente al pasado ejercicio, donde se señalaba, expresamente, que, de la respuesta ofrecida por esa dirección general, se infiere que los perjuicios causados a la reclamante, por el desplazamiento del puesto de trabajo que le correspondería en derecho, producirán efectos a lo largo de los cursos escolares siguientes.

Como es conocido, el artículo 38.1 de la Ley del Diputado del Común, establece que “*si formuladas sus resoluciones, no se produjeran las medidas adecuadas dentro de un plazo razonable, o el órgano administrativo afectado no informase convincentemente sobre las razones determinantes para no adoptarlas, el Diputado del Común pondrá en conocimiento del consejero respectivo o autoridad de la Administración correspondiente, los antecedentes del caso y las resoluciones presentadas.*”

Por ello, esta institución remitió el expediente al consejero de Educación, Cultura y Deportes, solicitándole que nos comunicara el juicio que le merecía nuestra recomendación así como la resolución que, en su caso, hubiera tenido a bien adoptar. La solicitud, que se reiteró, no obtuvo respuesta. Finalmente, la queja va a ser archivada, pues la afectada ha pasado a la situación de incapacidad permanente.

Otro expediente correspondiente al pasado ejercicio es el EQ 942/01. Se denuncia la existencia de dos trabajadores, en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, a los que no se le asignan funciones, permaneciendo durante toda la jornada en el puesto de trabajo, sin realizar tarea alguna. Evidentemente, la distribución de trabajo entre las diferentes unidades administrativas y, dentro de cada una de éstas, entre los respectivos trabajadores es una actividad que forma parte de la potestad autoorganizatoria de la corporación local, sin que

que pasará a supervisión por parte de este comisionado parlamentario. Sin embargo, la permanencia en el puesto de trabajo sin asignación de tareas propias de la categoría profesional sí puede reputarse como una vulneración de los derechos subjetivos del afectado. De los informes recibidos, no se ha podido determinar con exactitud la veracidad de la denuncia. Esta institución dirigirá una resolución al Alcalde-Presidente de la corporación, para que investigue los hechos objeto de queja y, en su caso, adopte la resolución que corresponda.

Otras quejas correspondientes al ejercicio 2002, y, en la actualidad, en trámite son el EQ 49/02, sobre el desempeño de funciones de superior categoría por parte de un colectivo de trabajadores del Instituto Canario de Formación y Empleo, el EQ 324/02, alusivo a falta de abono de complemento de residencia en isla no capitalina a un funcionario docente, y los expedientes EQ 611/02 y EQ 682/02, referidos a supuestas vulneraciones de derechos, en el curso de la tramitación de expedientes disciplinarios incoados por el Servicio Canario de la Salud.

#### RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN MATERIA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

#### **EQ 346/01. Exigencia de acreditar, reiteradamente, los conocimientos generales sobre las islas para poder extender la habilitación como guía insular de turismo. Sugerencia a la Consejería de Turismo y Transportes.**

Nos dirigimos, de nuevo, a Vd. en relación con el expediente arriba referenciado, relativo a la ampliación a otras islas de la habilitación de Guías de Turismo.

De la documentación obrante en el expediente, resultan los siguientes antecedentes:

Con fecha 24 abril de 2001, tiene entrada en esta institución un escrito de queja de doña (...), en el que exponía que había solicitado a esa dirección general que, para la próxima convocatoria de pruebas para la habilitación de guías de turismo canario e insular, los guías habilitados en Canarias que desearan ampliar su ámbito territorial, quedaran exentos de la parte correspondiente a la unidad II del primer ejercicio, examinándose, únicamente, de las preguntas específicas de la isla sobre la que se desea ampliar la actuación.

Con fecha 11 de diciembre del mismo año, tiene entrada en esta institución un escrito de ampliación de datos de la reclamante, mediante el que nos aporta copia del informe de ese centro directivo por el que se da respuesta a su petición, manifestando, entre otras cuestiones, en el apartado 3) “*de modo análogo en cuanto a los conocimientos generales sobre las islas, que todo aspirante ha de acreditar además de los conocimientos específicos sobre cada isla, es cierto que podría estudiarse la posibilidad (que no descartamos de antemano), de que los aspirantes que hubieran superado un examen similar pudieran quedar exentos de acreditar dichos conocimientos generales, debiendo acreditar sólo los conocimientos específicos de la isla (...)*”.

Tras analizar el contenido del mismo, esta institución acordó solicitar un informe sobre si esa consejería había estudiado la posibilidad de exención de la acreditación de los conocimientos generales de las islas y, en tal caso, motivos por los que no se había adoptado tal posibilidad.

En respuesta a nuestra petición, con fecha 30 de enero de 2002 (r.e. nº 337), tiene entrada en esta institución un

informe de esa dirección general, dándonos traslado de un informe emitido por el jefe de sección de Formación y Estudios, del siguiente tenor literal:

*“Recibido en esta unidad, el día 15 de enero de 2002, escrito del Diputado del Común, en el que se da cuenta de la tramitación de la queja (EQ 346/01) formulada por D. (...), por cuanto en la Resolución de la Dirección General de Ordenación de Infraestructura Turística, de 23 de octubre de 2001 (BOC 16/11/01), por la que se convocan pruebas de habilitación de guías de turismo canario e insular, no se haya recogido la exención solicitada por la interesada, y a efectos de dar cumplimiento a lo requerido por dicha institución, cúmplame informar lo siguiente:*

*1ª.-La cita que se contiene en el escrito de queja y que reproduce el escrito del Diputado del Común, de un escrito anterior (de 9/08/01) del que suscribe y que aparece convenientemente entrecomillada, es una cita parcial e incompleta de un párrafo y de un escrito, que en absoluto tiene el sentido que parece pretender la interesada.*

*Entendemos que de la lectura completa del texto, no se desprende en modo alguno una promesa de exención en futuras convocatorias, cuyo incumplimiento pudiera justificar la queja de la interesada. Por el contrario en el texto remitido se le informa de tres hechos que creemos importantes:*

*a) Que atendiendo a las críticas razonadas recibidas con ocasión de la primera convocatoria de tales pruebas (en las que obtuvo su habilitación la interesada), se procedió a la modificación de la Orden, de 8 de junio, reguladora de las pruebas, modificando así el contenido y desarrollo de las pruebas.*

*b) Que la orden reguladora de las pruebas, después de su modificación, no contempla la exención solicitada, por lo que su reconocimiento exigiría una nueva modificación de la orden. De lo cual cabría colegir que una eventual exención solo alcanzaría a quienes hubieran superado las pruebas modificadas.*

*c) Que aun cuando la Administración no cierra la puerta a estudiar los aspectos que pudieran redundar en una mejor prestación de servicios a los ciudadanos, y por tanto cabría estudiar la posibilidad de incorporar nuevas exenciones no previstas inicialmente, se considera sustancialmente correcto el examen vigente actualmente, y no especialmente gravoso el hecho de que no se contemple la exención demandada.*

*2ª.-En dicho escrito en consecuencia se daba más importancia a la justificación de las razones que dificultaban la exención y que justificaban el mantenimiento del esquema de exámenes que a la hipótesis de un cambio del mismo, y ello se refleja no solo en la parte no citada del tercer punto de nuestro escrito de 9/8/01, sino también en el segundo punto del mismo, y que recogía el criterio de esta dirección general, expresado en escrito dirigido el 23/3/01 a la Asociación de Guías de Tenerife.*

*3ª.-Considerando razonable que quien pretenda obtener una mayor cualificación que la que ostenta deba acreditar unos conocimientos esenciales, necesarios no ya para la progresión profesional sino para el desempeño mismo de su actividad profesional, parece razonable el mantenimiento de la situación actual, e innecesaria su modificación.*

*4ª.-Teniendo en cuenta que la incorporación de una exención como la solicitada habría exigido modificar la Orden de 8 de junio de 1998, y que los peticionarios no*

*habrían podido acogerse a la misma, se consideró prioritario proceder a la convocatoria de las pruebas sin mas dilaciones, sin necesidad de abordar de inmediato otros cambios que a la luz de la experiencia más reciente no parecen indubitadamente necesarios. O dicho de otra manera la experiencia reciente de exámenes de la segunda convocatoria ha sido altamente satisfactoria, con los cambios introducidos, por lo que no parece necesario ni aconsejable realizar por el momento nuevos cambios.”*

Con fecha 12 de marzo pasado, la reclamante presentó un escrito de alegaciones al citado informe, donde, en síntesis, reiteraba la solicitud de mediación ante esa consejería para que se conceda la exención solicitada.

En ese sentido, cabe destacar que, evidentemente, la definición de los contenidos de las pruebas, a las que venimos haciendo referencia, corresponde al ámbito técnico de la actuación administrativa de ese centro directivo, el cual tiene que acotar los conocimientos exigibles a los guías de turismo que desean ampliar su habilitación. Sin embargo, ello no obsta para que, en ejercicio de las funciones que la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, encomienda a esta institución, dirijamos a VI la sugerencia de estudiar la posibilidad de promover la modificación de la Orden de 8 de junio de 1998, con el fin de que se contemple la exención solicitada por la reclamante, considerando que ya han debido quedar, debidamente, acreditados los conocimientos cuya exención se pretende.

#### **EQ 659/01. Utilización de casa forestal por funcionario del Cuerpo de Agentes de Medio Ambiente. Recomendación al Cabildo Insular de El Hierro.**

Nos dirigimos, de nuevo, a VI, con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución, bajo la referencia del encabezamiento, alusivo a desalojo de la casa forestal (...), adjudicada al reclamante por resolución de la Viceconsejería de Medio Ambiente del Gobierno de Canarias.

Del examen de la documentación incorporada a este expediente de queja resultan, entre otros, los siguientes:

#### **Antecedentes**

- Mediante Resolución nº 692, de 5 de julio de 2001, de la Viceconsejería de Medio Ambiente del Gobierno de Canarias, el reclamante resulta adjudicatario de la casa forestal (...). La ocupación de la referida casa forestal se realiza por el interesado el día 26 de julio del mismo año, previa comunicación, mediante nota de servicio interior con registro de salida nº 117, de 25 de julio de 2001.

- Por Resolución de VI nº 2.002/01, de fecha 26 de julio de 2001, se acuerda denegar la entrega inmediata de la vivienda “Casa Forestal (...)”, resolución que al parecer recibió el reclamante el día 30 de julio de 2001.

- Por Resolución de VI nº 2.071/01, de fecha 2 de agosto de 2001, se acuerda ordenar al señor (...), que desaloje la vivienda “Casa Forestal (...)”, en un plazo de 48 horas a partir de la notificación.

- Con fecha 30 de agosto de 2001, (r.e. nº 2.400), tiene entrada en esta institución un escrito de queja, promovido por el reclamante, relativo a su disconformidad con la resolución de VI mediante la cual se le ordena el desalojo de la citada casa forestal, alegando que dicha resolución le

produce indefensión al ser dictada prescindiendo del procedimiento legalmente establecido, aparte de causarle daños de imposible o difícil reparación, ya que la citada casa constituye el único domicilio de que dispone.

- Una vez admitida a trámite la reclamación, esta institución, mediante escrito de fecha 25 de octubre de 2001, acuerda solicitar a ese cabildo insular que nos remita una copia del expediente administrativo en cuestión.

En respuesta a nuestra petición, tiene entrada en esta institución un informe de fecha 6 de noviembre de 2001 (r.s. nº 4.877), mediante el que, entre otras cuestiones, nos comunican que la Resolución nº 2.071 no contradice la orden de adjudicación de la consejería, sino que ejercita las competencias de esa corporación ante acciones de hecho realizadas por el reclamante.

- Mediante escrito de fecha 13 de diciembre de 2001 (r.s. nº 4.919), esta institución procedió a reiterarle nuestra petición de informe de fecha 25 de octubre, ya que consideramos que el informe emitido por esa corporación no daba respuesta a la misma en los términos solicitados, esto es, remisión del expediente administrativo tramitado.

Con fecha 17 enero de 2002 (r.e. nº 132), esa corporación nos remite un nuevo informe en el que nos expone:

a) Que la “Casa Forestal (...)”, forma parte de la relación de inmuebles incluida en el anexo 5, apartado c, del Decreto 161/1997, de 11 de julio, sobre delegación de las funciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias a los cabildos insulares.

b) Que es competencia del Gobierno de Canarias la adjudicación de dichas viviendas, ya que, en el citado decreto, dicha facultad no está expresamente delegada a los cabildos insulares.

c) Que, por lo expuesto anteriormente, la viceconsejería dicta la Resolución nº 692, a la que esta institución hizo alusión en su petición de informe de fecha 25 de octubre de 2001.

d) Que en virtud de las competencias propias de ese cabildo, se dicta la Resolución nº 2.071 de 2 de agosto de 2001, mediante la cual se ordena el desalojo de la casa forestal.

e) Que todas las actuaciones llevadas a cabo por la corporación, en ningún caso, han querido ir contra los derechos del reclamante, sino en el ejercicio de las competencias que el cabildo tiene asignadas, entendiéndose una de ellas el conservar y mantener el inmueble objeto de controversia, no pudiendo permitir actuaciones unilaterales y ocupaciones de hecho en inmuebles sobre los que tienen responsabilidades de custodia, prescindiendo de las formas y legalidades establecidas.

f) Que todo esto ha originado un expediente disciplinario, que entiendo se está tramitando con todas las garantías que exige el procedimiento administrativo.

No obstante, tampoco en esta ocasión se remite al Diputado del Común la copia del expediente administrativo que se había solicitado.

A la vista de los antecedentes descritos, esta institución ha acordado someter al juicio de VI las siguientes:

#### **Consideraciones**

Como ha quedado expresado en el anterior relato fáctico, la queja del reclamante tiene su fundamento en la adopción de plano, sin previa instrucción de procedimiento alguno, de la Resolución nº 2.071, de 2 de agosto, de ese Excmo. cabildo

insular, por la que se le ordenaba el desalojo en el plazo de 48 horas de la casa forestal (...), de la que el interesado había tomado posesión el 26 de julio anterior, y se le exigía la reposición del inmueble y enseres al estado anterior a la ocupación de hecho. Dicha resolución, a juicio del reclamante, causa indefensión, por haberse dictado prescindiendo de trámites esenciales del procedimiento, entre los que señala los contemplados en los artículos 79, 80, 81 y 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante LRJ-PAC)

Desconoce esta institución la tramitación del expediente llevada a cabo por esa corporación, pues como anteriormente se expresó, se ha solicitado, en dos ocasiones, la remisión de copia completa del expediente administrativo, sin que la misma se haya hecho efectiva. Ello no debe ser óbice, sin embargo, para el examen de las irregularidades denunciadas, sin perjuicio de su ulterior comprobación por parte de ese cabildo insular.

Así, debe recordarse que en la instrucción del procedimiento los interesados pueden, en cualquier momento anterior al trámite de audiencia, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio (art. 79.1 LRJ-PAC), así como proponer los medios de prueba admisibles en derecho que estimen oportunos para acreditar los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento (art. 80.1 LRJ-PAC).

Por su parte, el artículo 84 de la LRJ-PAC, regula el trámite de audiencia, en la sección relativa a la participación de los interesados del capítulo dedicado a la instrucción de los procedimientos administrativos:

1. *Instruidos los procedimientos, e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, se pondrán de manifiesto a los interesados o, en su caso, a sus representantes, salvo lo que afecte a las informaciones y datos a que se refiere el art. 37.5.*

2. *Los interesados, en un plazo no inferior a diez días ni superior a quince, podrán alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes.*

3. *Si antes del vencimiento del plazo los interesados manifiestan su decisión de no efectuar alegaciones ni aportar nuevos documentos o justificaciones, se tendrá por realizado el trámite.*

4. *Se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando no figuren en el procedimiento ni sean tenidos en cuenta en la resolución otros hechos ni otras alegaciones y pruebas que las aducidas por el interesado.*

El artículo 85 del mismo texto legal señala que el órgano instructor, en cualquier caso, adoptará las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento.

El Tribunal Supremo se ha pronunciado en numerosas ocasiones acerca de la omisión del trámite de audiencia en la tramitación de los procedimientos administrativos. Así, la STS de 5 de diciembre de 2000, expresa: “ (...). *Lo que sí resulta necesario es puntualizar la doctrina existente sobre la materia, separando aquellos supuestos en que la omisión de la audiencia del interesado ha sido irrelevante, al no suponer indefensión, de aquellos otros en los que la conclusión a extraer es totalmente diferente.*

*En el primer caso (y de ello constituye un ejemplo bien reciente la Sentencia de 20 de mayo de 1999) la mera*

*irregularidad que supone el prescindir del trámite de audiencia no es susceptible de invalidar, por anulabilidad, el procedimiento en el que se ha acusado la omisión, refiriéndose las resoluciones adoptadas en estos casos, como razón sanatoria de la omisión sufrida, bien a la oportunidad que ha tenido el interesado de conocer el alcance de la imputación que se le hacía, bien el carácter meramente cautelar y urgente de la medida a adoptar, bien a la intrascendencia que para su defensa cupiese atribuir a las alegaciones que hubiese podido efectuar en el trámite de audiencia, que por otra parte tuvo ocasión de exponer ampliamente con posterioridad a través de los oportunos recursos administrativos y judiciales.*

*No ocurre así en los supuestos en que la omisión del trámite de audiencia previa –que con carácter general es plenamente exigible bajo sanción de anulabilidad– impide que el administrado pueda conocer suficientemente el contenido de la eventual propuesta de resolución que le haya de afectar, privándole de la posibilidad de alegar los motivos o razones que justifiquen su actitud en el curso de la audiencia que hubiese debido de otorgársele, con la consiguiente posibilidad de obtener una resolución favorable a sus intereses. Para expresarlo con los términos empleados en la Sentencia de 14 de mayo de 1991 –de la misma fecha que otra en sentido contrario citada por la Junta recurrente–, constituye un trámite esencial la audiencia previa del interesado siempre que no haya tenido ocasión de conocer el alcance de la resolución que le afectaba, ni de exponer con carácter previo a su adopción las razones de que se cree asistido para que esa resolución no tenga lugar. Y así se ha venido declarando en sentencias de 18 de noviembre de 1987, 30 de enero de 1997, 14 de octubre de 1998 y 30 de junio de 1999, entre otras, que en casos semejantes han estimado que la omisión aludida ha originado indefensión”.*

A tenor de lo expresado por el reclamante, éste no ha tenido oportunidad de conocer el contenido de la eventual propuesta de resolución (desconocemos incluso si hubo propuesta de resolución o la misma se adoptó sin más) y, por ende, no ha tenido posibilidad de alegar a su favor cuantas circunstancias considerase oportunas, por lo que cabría la anulación del acto, de acuerdo con la jurisprudencia antes apuntada.

Por otro lado, en cuanto a los principios de contradicción e igualdad, son diversas las resoluciones del Tribunal Supremo en las que se alude al necesario cumplimiento de los mismos, entre ellas las STS de 28 de febrero de 2001 y de 16 de julio de 1999. Particularmente interesante resulta la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de 29 de febrero de 2000, en la que se señala que “(...) *el procedimiento administrativo, en general, tiene como finalidad que la Administración pública adopte la decisión más adecuada para la satisfacción de los intereses generales, y que dicha decisión se someta a la ley y al derecho de forma objetiva (ex art. 103 de la Constitución y art. 3.1 de la Ley 30/1992). Como garantía de esta adopción se establece un procedimiento común para todas las administraciones públicas en donde se fija como criterio a seguir en pos de esta finalidad la contradicción. Es decir, que el ciudadano afectado por la resolución que se adopte pueda intervenir alegando lo que a su derecho le convenga, y sólo puede prescindirse de este trámite cuando los hechos ya las alegaciones a tener en cuenta sean únicamente los aducidos o propuestos por el administrado (art. 84.1 y 84.4 de la Ley 30/1992).*

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en ejercicio de las facultades que el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, confiere al Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VI la siguiente:

### Recomendación

- De llevar a cabo la revisión del procedimiento administrativo instruido, anulando, en caso de que se haya producido indefensión al interesado, la orden de desalojo dictada con fecha 2 de agosto de 2001, ello sin perjuicio de la nueva tramitación del expediente administrativo con sujeción a las previsiones de la Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

### 6. Vivienda.

Los problemas que se detectan en la gestión realizada por el Diputado del Común en el año 2002, en el área de vivienda, inciden sobre cuestiones ya denunciadas en anteriores informes. El desequilibrio entre la oferta de viviendas públicas, en especial, de aquellas destinadas al alquiler, y la demanda, ha motivado la tramitación de un importante número de expedientes. Son muchas las quejas formuladas por solicitantes de vivienda social que no han resultado adjudicatarios.

Ha habido un considerable incremento de las quejas recibidas en esta área, durante el año que nos ocupa (109 expedientes de queja), en especial, las señaladas en este primer grupo (43 expedientes). Sin duda, ha contribuido la publicación de las correspondientes listas provisionales de admitidos y excluidos, ante la próxima entrega de alguna de las promociones pendientes de adjudicar, correspondientes al III Plan Canario de Vivienda.

Se plantea, también, en muchos de los casos, en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sobre todo, los problemas derivados de las solicitudes de ayuda para el alquiler de una vivienda libre, que pueda resolver, aunque provisionalmente, la necesidad de vivienda de los reclamantes.

El segundo grupo, en importancia numérica de las quejas recibidas se refiere a los desperfectos en viviendas de protección oficial (22 expedientes), en algunos casos, de reciente adjudicación y promovidas por entidades privadas, y la falta de una actuación administrativa ágil y eficaz en la tramitación de expedientes derivados de las anomalías detectadas. También, además de otras cuestiones que se expondrán en este informe, las dificultades en la escrituración de viviendas, la permuta de viviendas en régimen de alquiler, o el sobreprecio denunciado por algunos adjudicatarios de vivienda de protección oficial son las reclamaciones más habituales.

#### 6.1. Solicitantes de VPO que no han resultado adjudicatarios.

Las reclamaciones presentadas por los solicitantes de vivienda de protección oficial que no han resultado adjudicatarios, configuran, al igual que años anteriores, un apartado destacado en el presente informe. Las reclamaciones, en todos los casos de este apartado, sobre las viviendas solicitadas lo fueron para el régimen de alquiler.

En ocasiones, la imposibilidad para acceder a una vivienda social, pese al tiempo transcurrido desde que la solicitud se

formaliza ante el ayuntamiento, se fundamenta en la escasez de nuevas promociones de viviendas. Y, en otros casos, cuando las viviendas se adjudican, y la insuficiencia de la puntuación obtenida, a pesar de las circunstancias familiares, económicas y, en definitiva, la necesidad de vivienda impide el acceso a la misma, origina situaciones angustiosas.

Tal y como el Diputado del Común viene planteando, en los informes que, anualmente, presenta al Parlamento de Canarias, los graves déficit existentes en materia de viviendas protegidas, en especial, de las viviendas de promoción pública destinadas al alquiler, pues son éstas las que vendrían a paliar el problema de vivienda que afecta a aquellas unidades familiares con un menor poder adquisitivo, impiden, en muchos casos, el acceso a una vivienda digna. Los poderes públicos, según el derecho contemplado en el artículo 47 de la Constitución española, son los competentes para promover las condiciones para la efectividad de este derecho constitucional.

Abordar esta situación y poder paliar las dificultades con las que, actualmente, se encuentran muchos solicitantes de vivienda de protección oficial para acceder a aquéllas exige, no sólo un mayor esfuerzo y adecuadas dotaciones presupuestarias, desde las administraciones con competencia en materia de viviendas sociales, u otras medidas que permitan incentivar la construcción de viviendas por promotores privados, sino también una adecuada coordinación entre administraciones, como ya hemos señalado en anteriores informes, debido a la función fundamental que, en la construcción de viviendas, desarrollan los ayuntamientos, responsables de aportar el suelo necesario para su construcción.

El problema existente afecta, en similar medida, a muchos de los municipios de los que se ha recabado información con motivo de las quejas planteadas, según se constata a través de los expedientes reseñados en años anteriores y según, asimismo, se corrobora con los recogidos en el presente informe. Por tal motivo, se encuentra en estudio la posible realización, por parte de esta institución, de un informe extraordinario que nos permita abordar la problemática existente en la promoción pública de viviendas.

En este sentido, si bien es cierto que el recién estrenado IV Plan Canario de Vivienda, y la elaboración de la nueva Ley de Vivienda de Canarias suponen un importante esfuerzo para abordar la gran demanda de vivienda existente, no lo es menos, que algunas de las actuaciones previstas dentro del III Plan de Vivienda se encuentran todavía pendientes de materializarse.

A este respecto, en el EQ 456/02 se presenta la reclamación, ante esta institución, con relación a las actuaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y de la Dirección General de Vivienda, en cuanto a la aplicación del III Plan Canario de Vivienda en Las Palmas de Gran Canaria.

Según se nos manifiesta, dicho plan contemplaba, para la capital de Gran Canaria, la construcción de 990 viviendas sociales en régimen especial de alquiler, así como 99 viviendas dentro del programa de erradicación del chabolismo, ambos proyectos de gran trascendencia social, al orientarse, fundamentalmente, hacia aquellas familias con mayores dificultades económicas para el acceso a una vivienda.

Continúa la queja formulada afirmando que, en relación con las viviendas destinadas a la erradicación del chabolismo tan sólo han sido entregadas 22, el pasado mes de marzo,



después de varios meses desde su terminación. En cuanto a las viviendas programadas en régimen especial de alquiler, según nos comunican, únicamente se han construido 308, cuya entrega no se ha producido hasta la fecha.

Al parecer, a tenor de las manifestaciones de los reclamantes, tras la remisión, desde el ayuntamiento, de 600 expedientes baremados, a la Dirección General de Vivienda, el pasado 17 de abril, con objeto de que se procediese a la elaboración de la lista provisional de adjudicatarios, se detectaron errores en algunos de aquellos. Supone, pues, un nuevo retraso en la publicación de las correspondientes listas de adjudicatarios.

En cuanto al resto de las viviendas programadas correspondientes al régimen especial de alquiler, según nos comunican los reclamantes, no tenían fecha fijada para su terminación y adjudicación.

Desde esta institución, ante la queja planteada, se han dirigido solicitudes de información al ayuntamiento afectado y a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas.

Por medio de la información solicitada, esta institución quiere conocer los motivos de la dilación en la entrega de las 22 viviendas adjudicadas dentro del programa especial de erradicación del chabolismo, la situación en que, actualmente, se encuentran el resto de viviendas, hasta las 99 programadas y destinadas a tal fin, y sobre las causas de la demora detectada en su adjudicación.

Asimismo, se requiere información sobre la promoción de 308 viviendas en régimen especial de alquiler, y, en especial, con relación a las causas que, con carácter general, dieron lugar, al parecer, a la devolución de expedientes, así como sobre la fecha establecida para su nueva remisión a la Comisión de Vivienda.

Finalmente, se solicitó que se nos comunicara la situación actual en la que se encuentran el resto de las viviendas en régimen especial de alquiler programadas para el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, incluida la fecha prevista para su adjudicación, así como los motivos del retraso existente en su terminación y adjudicación.

Queremos hacer constar el importante quebranto que, para las unidades familiares pendientes de la adjudicación de vivienda, supone la espera en acceder a ella. Para la promoción de 308 viviendas en régimen especial de alquiler, la fecha límite fijada para la admisión de solicitudes, se establece para el 31 de diciembre de 1999. En el momento de la redacción de este informe, no se ha producido su adjudicación.

De la publicación de las listas provisionales de solicitantes admitidos y excluidos en dicha promoción, tiene conocimiento esta institución por la tramitación de las nuevas quejas presentadas por solicitantes no beneficiarios de una vivienda. Hasta la fecha, no se nos han remitido los informes solicitados. Sin embargo, debemos señalar, a este respecto el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler, que establece un plazo de tres meses, cerrado el plazo de admisión definitiva de solicitudes para cada promoción, para que los ayuntamientos o entidades convenidas procedan a la valoración de las mismas y, tras la actualización de datos de las solicitudes seleccionadas, elaboraren las correspondientes relaciones nominales de solicitudes para su remisión, junto con los expedientes, a la Comisión de Vivienda, pudiendo, en

caso contrario, subrogarse la Dirección General de Vivienda en dichas funciones (art. 11).

El retraso producido, en este caso, con respecto a viviendas correspondientes al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, ha motivado que un importante número de las quejas recibidas provenga de solicitantes en dicho municipio.

En los casos concretos de necesidad de vivienda que nos trasladan, en el EQ 430/01, actualmente en tramitación, la reclamante exponía que es solicitante de vivienda de protección oficial, desde el año 1994, ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y que no había resultado adjudicataria, pese a la grave situación que padece su unidad familiar, constituida por la interesada y sus cuatro hijos.

Desde el ayuntamiento se nos remitió informe en el que, respondiendo a la cuestión planteada por esta institución, sobre la situación de la solicitud de vivienda efectuada por la reclamante, se nos comunicaba que su expediente se encuentra en los listados de las solicitudes afectadas por caducidad, en la promoción correspondiente a 308 viviendas del III Plan Canario de Vivienda (1998-2001), ya que a los interesados se les notificó sobre la necesidad de cursar la documentación requerida para completar sus respectivos expedientes, con la advertencia de caducidad de los mismos, si en un plazo de tres meses, no se cumplimentaba, al amparo de lo establecido en el artículo 92 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Asimismo se informa que la reclamante ha presentado una nueva solicitud de vivienda, pero que no será valorada dentro del III Plan Canario de Vivienda, en su II Fase, correspondiente a 402 viviendas, cuya fecha de cierre se formalizó el 31 de diciembre de 2001.

Tras remitir dicha información a la reclamante, nos manifiesta que no ha recibido notificación alguna del ayuntamiento, respecto a la necesidad de aportar documentación complementaria, ni acerca de la posible caducidad de su expediente. Se ha procedido a solicitar nueva información, oídas las alegaciones de la interesada, para que se nos comunique, de forma concreta, el modo y fecha en que se le notificó a aquélla, tanto la necesidad de completar, mediante la aportación de nueva documentación, su expediente, así como la advertencia de caducidad de aquél en caso contrario. Nos encontramos pendientes de su recepción.

También, se procedió a recabar información del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, con motivo de la tramitación del EQ 199/02, en el que, un solicitante de vivienda de protección oficial precisaba información sobre la situación actual de su expediente, dado el tiempo transcurrido desde que formuló, por primera vez, su solicitud de vivienda, en el año 1990.

Por la información obtenida, constatamos que la unidad familiar del reclamante era valorada en el III Plan Canario de Vivienda y tenía asignada, provisionalmente, una puntuación, en la relación general de solicitantes admitidos y excluidos para la promoción de 308 viviendas en aquel municipio que, en el momento de la redacción del informe, se encontraba pendiente de aprobación por la Comisión de Vivienda de Canarias.

En dicho informe se hacía constar que la puntuación obtenida por el interesado era la resultante de la suma de los

aspectos valorados en su solicitud sobre circunstancias económicas, composición familiar o necesidad de vivienda. No se especifica, en el documento remitido, las circunstancias tenidas en cuenta para la baremación del apartado correspondiente a la necesidad de vivienda del reclamante. Se ha solicitado que éstas se nos concreten, pues, realizada la oportuna comprobación y por los datos de que dispone este comisionado, pudiera producirse un error en el cálculo efectuado por la Administración al baremar la solicitud. Estamos a la espera de la nueva información solicitada.

En la práctica totalidad de los casos consideramos urgentes las circunstancias que exponen los reclamantes de necesidad de vivienda. Hemos seleccionado para el presente informe, pues resultan significativos, los EQ 448/02 y 534/02, formalizados en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y donde esta institución ha solicitado la oportuna información.

En el primero, la reclamante manifiesta que cinco de sus seis hijos han sido declarados en desamparo por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, al parecer, por carecer de una vivienda en condiciones, para poder tenerlos en su compañía.

El ayuntamiento nos informa de que la reclamante presentó su solicitud de vivienda con posterioridad a la fecha de cierre acordada en la Comisión de Vivienda del Gobierno de Canarias para la promoción de 402 viviendas en este municipio (31 de diciembre de 2001), y puesto que la información no daba respuesta a algunas de las cuestiones sobre las que solicitábamos su colaboración, se ha procedido a remitir una nueva petición de informe sobre el posible acceso de la reclamante a alguno de los proyectos que se desarrollan desde el área de vivienda de dicha corporación local, es decir, de las posibilidades de acceder a una ayuda para el alquiler de una vivienda o, en su caso, a una segunda adjudicación, así como sobre la coordinación que en el caso de la reclamante se esté llevando a cabo desde la Concejalía de Vivienda con la Dirección General de Protección del Menor y la Familia.

En similares términos, nos dirigimos al citado ayuntamiento en el caso del EQ 534/02, pues la reclamante viene solicitando, desde hace 10 años, una vivienda social, sin haber resultado adjudicataria, pese a la necesidad de vivienda que padece su unidad familiar de la que forman parte dos hijos menores que se encuentran en acogimiento familiar por, al parecer, falta de vivienda.

En el informe que se nos traslada, además de contener los datos sobre la baremación de la solicitud de vivienda en cuestión, y de los que no se deduce irregularidad alguna, se especifica que no consta documentación sobre los menores en el expediente de la interesada. Se procede a trasladar a la reclamante la información recabada para que pueda formular las alegaciones que considere oportunas.

En otro caso, el EQ 413/02, y ante las circunstancias, igualmente precarias, en que se encontraba la reclamante, que tiene a su cargo un menor de escasos meses y que se había visto obligada a pernoctar en la calle, tras el desalojo de la vivienda que venía ocupando, se solicitó la intervención de esta institución.

Tras dirigirnos al ayuntamiento de residencia de la afectada, para que se estudiasen las posibilidades de que la reclamante pudiese acceder a una vivienda de protección oficial o, en su caso, resultar beneficiaria de una eventual

ayuda para alquiler, que le permitiese el acceso a una vivienda libre, así como su posible inclusión en el proyecto de pisos tutelados, en el supuesto de que se considerase esta solución más acorde con la situación de la afectada, el ayuntamiento nos comunica las gestiones efectuadas y las diversas alternativas ofrecidas a la interesada. No se apreció irregularidad alguna en la actuación administrativa.

Por la complejidad de los varios problemas que afectaban a la reclamante, se realizaron diversas gestiones, tanto ante los servicios sociales competentes para actuar en el presente caso, como ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, en atención a la situación de posible desamparo en que se pudiese encontrar el menor de edad a cargo de la reclamante. Se dará cuenta en los capítulos correspondientes al área de Servicios Sociales, así como al área de menores del presente informe.

Al margen de las reclamaciones presentadas por solicitantes de vivienda de protección oficial en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, otras quejas proceden de otros municipios canarios. Es el caso de una vecina de Arucas (EQ 450/02), que nos plantea que procedió a efectuar su solicitud de vivienda hace 23 años, sin que hasta la fecha le haya sido concedida, pese a la precariedad de su situación económica. O el problema que nos hace llegar una solicitante en el Ayuntamiento de Güímar (EQ 644/02) del que ya se había tramitado otro expediente en esta institución, actualmente archivado por encontrarse en vías de solución el problema de adjudicación de vivienda, según la información facilitada, en su momento, por el ayuntamiento. Este municipio, ya citado en anteriores informes de este comisionado parlamentario, carece, desde hace años, de oferta de viviendas sociales.

La reclamante expone que su situación se ha agravado, pues, no sólo no ha podido acceder, hasta la fecha, a una vivienda de protección oficial, sino que se ha visto obligada, en los últimos meses, a residir en una chabola. Ha presentado varios escritos sobre el problema que le afecta ante la citada corporación local, sin recibir respuesta alguna.

En el primer expediente, el Ayuntamiento de Arucas nos informa que tiene previsto la entrega de 20 viviendas para finales del año 2003, al parecer, como parte del total de 70 viviendas programadas, en su día, por la Dirección General de Vivienda, y que se encuentra, en el momento de su informe, en fase de actualización de datos y valoración de las 717 solicitudes presentadas, entre las que se encuentra la de la reclamante. Al mismo tiempo, se nos comunica que los recursos de que dispone dicha corporación, únicamente, le posibilitan, como alternativa, ofrecer a las familias necesitadas de vivienda una ayuda al alquiler por un periodo de tres meses.

En el otro expediente, el EQ 644/02, el Ayuntamiento de Güímar comunica a esta institución que no dispone de viviendas sociales para entregar, y que, a pesar de conocer la situación que padece la reclamante y de considerar prioritario el caso a la hora de entregar vivienda, cuando exista alguna disponible, no han podido dar solución a su problema. Nos informa, también, en el mismo sentido que el Ayuntamiento de Arucas, la disponibilidad de ayudas al alquiler, que pudiera paliar el problema de la reclamante, por un periodo de tres meses como máximo.

A pesar de proceder al archivo de los dos expedientes, por haber llegado al límite de nuestras posibles actuaciones, de

las que no se puede deducir, en sentido estricto, irregularidad o vulneración del ordenamiento jurídico por parte de las administraciones actuantes, y trasladada la información obtenida a las reclamantes, no obsta para que se deje constancia en el presente informe a la Cámara del grave problema que afecta a los dos municipios en materia de viviendas de protección oficial. En el caso del municipio de Arucas, el reducido número de viviendas para adjudicar, si se tiene en cuenta las solicitudes existentes; en el caso del municipio de Güímar, reiteramos la necesidad de una actuación coordinada entre las administraciones competentes que permita la construcción de nuevas viviendas sociales. La última promoción pública de viviendas, en régimen especial de alquiler, se ejecutó en el año 1983, y no consta a este comisionado la existencia de nuevos proyectos para futuras viviendas en el municipio.

En el EQ 557/02, una solicitante de vivienda, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, nos expone que padece un grado de minusvalía del 67%, y que ha visto agravada su situación tras las lluvias ocurridas en esta capital, el pasado 31 de marzo de 2002, que han ocasionado graves problemas de habitabilidad en su actual residencia, calificada de insalubre a raíz de informe técnico emitido por el propio ayuntamiento.

Ante la información solicitada por el Diputado del Común, la corporación nos da cuenta tanto de la ayuda de emergencia social percibida por la reclamante y aprobada por el Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, como de la ayuda por los daños sufridos en sus enseres, dada su condición de arrendataria de la vivienda que actualmente ocupa, y que se le abonó a la interesada, de acuerdo con el procedimiento aprobado por Orden, de 29 de mayo de 2002, de las consejerías de Economía, Hacienda y Comercio; Obras Públicas, Vivienda y Aguas; y Empleo y Asuntos Sociales, por la que se regula el procedimiento para la concesión de ayudas excepcionales destinadas a paliar los daños causados en las viviendas y los enseres como consecuencia del temporal de lluvias acaecido el 31 de marzo de 2002, en los municipios de Santa Cruz de Tenerife y San Cristóbal de La Laguna.

A pesar de entender solucionado este aspecto de la queja, se ha solicitado, nuevamente, la colaboración de esa corporación local en cuanto a la situación de la solicitud de vivienda de la reclamante, al no haberse respondido a la información requerida por este comisionado a este respecto.

Reseñamos, en este capítulo, el EQ 466/02. Unos solicitantes de vivienda social en el Ayuntamiento de Icod de los Vinos manifiestan que se encuentran pendientes del desahucio de su actual vivienda, al no poder afrontar su alquiler. Acompañan una certificación emitida por el Secretario General de esa corporación local, según su solicitud de vivienda, al parecer, fue destruida por un incendio acaecido en aquellas dependencias, en el año 1999. Por el referido documento, consta al funcionario que los ciudadanos afectados se han personado, en varias ocasiones, en las oficinas del ayuntamiento, para formular demanda de vivienda de protección oficial de promoción pública, en las fechas posteriores a 1985.

De la información facilitada por el ayuntamiento, a solicitud de este comisionado, se deduce la efectiva desaparición de la solicitud de los reclamantes; no obstante, se tuvo en cuenta en diferentes informes remitidos a la

Administración autonómica sobre las necesidades de vivienda social y listado de demandantes en aquel municipio, además, y según se nos comunica, desde el año 1979 no existen nuevas promociones de viviendas, por lo que las nuevas adjudicaciones, no frecuentes, se producen por renuncia de su titular o por pérdida del derecho de adjudicación. Adjudicación que no se ha producido en el caso de los reclamantes al existir otras familias en situación más desfavorecida. Se da la circunstancia de que la unidad familiar del reclamante se encuentra ocupando una vivienda de promoción pública, “no habiendo regularizado los mismos la legalidad de tal ocupación” (*sic*).

Está prevista la adjudicación de 29 viviendas de régimen general, actualmente en construcción, según se nos indica, así como ejecutar otras promociones, en un futuro.

Tras comunicar a los reclamantes el resultado de las gestiones realizadas, hemos procedido al archivo de su expediente y se dan por finalizadas nuestras actuaciones, no sin antes manifestar a los interesados la conveniencia de proceder a la formalización de una nueva solicitud de vivienda ante el ayuntamiento de residencia; asimismo, se les informó sobre las prescripciones contenidas en el artículo 13 del Decreto 194/1994, de la exclusión de aquellas solicitudes de unidades familiares en las que algunos de sus miembros vengan ocupando, ilegalmente, una vivienda promovida por la Administración pública o que la ocupen antes de la formalización definitiva de la adjudicación.

Debemos referirnos, asimismo, al EQ 583/02, en el que la reclamante muestra su desacuerdo al no resultar beneficiaria de una vivienda, en la última promoción entregada en el Ayuntamiento de Ingenio, alegando que hay unidades familiares con menor puntuación a la suya y que han resultado adjudicatarias. Sobre la puntuación obtenida tras la baremación de su solicitud de vivienda, con expresión de las circunstancias que se tuvieron en cuenta para la puntuación, y con la puntuación mínima necesaria para resultar adjudicatario en las últimas promociones entregadas en dicho municipio, se ha procedido a solicitar el correspondiente informe a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas.

Por último, exponemos los expedientes tramitados a raíz de las quejas presentadas por solicitantes de vivienda, en el municipio de Puerto del Rosario. Los reclamantes se quejan de su exclusión de las listas provisionales de adjudicatarios de viviendas de protección oficial en el citado municipio (EQs 908/02, 914/02 y 915/02 entre otros).

Esta institución se encuentra a la espera de la información solicitada al ayuntamiento y a la Consejería de Obras Públicas Vivienda y Aguas, sobre el estado en el que se encuentran los expedientes de solicitud de vivienda y sobre los motivos de exclusión de las listas publicadas, señalamos que, como habitual en todas las quejas, se detecta la falta de comunicación formal del ayuntamiento de las causas que determinan la exclusión de las correspondientes listas. Según comunican los solicitantes, se les informa verbalmente, y ello produce una situación de indefensión del solicitante para presentar la oportuna reclamación, al amparo de lo establecido en el artículo 11.2 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de dichas viviendas.

## 6.2. Ayudas económicas al alquiler en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Se han presentado, en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, otras reclamaciones, en las que, además de la queja por la no adjudicación de la vivienda de protección oficial, se plantea la supresión de las ayudas al alquiler de las viviendas que venían disfrutando.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria cuenta, al igual que otros municipios, entre los diversos proyectos que se desarrollan dentro del área de vivienda, con un capítulo destinado a facilitar determinadas ayudas económicas para el alquiler de vivienda a aquellos solicitantes de vivienda social que no resultan adjudicatarios y cuyas circunstancias económicas y familiares, una vez valorada su situación, no les permiten costearse el alquiler de una vivienda libre. Dichas ayudas, que entendemos sujetas a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio, contribuyen a solucionar, aunque de forma temporal, la necesidad de vivienda que afecta a dichos solicitantes.

Según se deduce de los expedientes tramitados, las ayudas disponibles no alcanzan a las necesidades existentes, que, en todo caso, se agravan, como ya se ha señalado, pues, entre las demandas de solicitud de viviendas sociales y las que se adjudican, incrementa, de forma notoria, los demandantes de ayudas para alquiler de viviendas.

Sobre esta cuestión, se requirió la intervención del Diputado del Común (EQ 144/02 y 166/02). En ellos, los reclamantes, solicitantes de vivienda ante el ayuntamiento, manifestaban el grave perjuicio que, por su precaria situación económica, les suponía la suspensión, desde hacía un año, de las ayudas económicas para el alquiler de vivienda.

Por la información remitida por la citada corporación local, en el pasado mes de junio, en el primer expediente, el proyecto que gestiona estas ayudas se encontraba cerrado en noviembre de 2001, fecha en que la reclamante fue atendida por el Servicio de Información y Orientación para una posible renovación de la ayuda económica para el alquiler, pues se da preferencia a aquellos solicitantes que no se han beneficiado de esta prestación y con unos estrictos órdenes de prioridad.

Posteriormente, el servicio citado, según nos informa, ha comunicado a la reclamante que su solicitud de renovación sería atendida. Entiende esta institución que el problema planteado se encontraba en vías de una solución favorable. Quedamos a su disposición para posteriores actuaciones si, transcurrido un tiempo prudencial, no recibiese comunicación del ayuntamiento sobre la ayuda solicitada.

En el EQ 166/02, el ayuntamiento, valorada la solicitud de ayuda al alquiler formulada por la solicitante, informa a esta institución la documentación suficiente de la que se desprende la percepción de determinadas mensualidades con cargo a dicha ayuda. Estimamos que el problema estaba solucionado. Se informa a la solicitante de la posibilidad de pedir el abono de las mensualidades que se encontraban pendientes.

Además, la reclamante se encontraba afectada por un procedimiento judicial de desahucio de su actual vivienda, por la falta de pago de la renta pactada. Esta institución le indica la ausencia de competencias para poder intervenir en asuntos sujetos a procedimiento judicial y le informa de la posibilidad legal de enervar la acción judicial abonando al actor o depositando en el juzgado el importe de las cantidades reclamadas.

El expediente se encuentra en trámite y se ha solicitado información complementaria al ayuntamiento sobre otros datos relativos a la baremación de la solicitud de vivienda de la reclamante, y a la solicitud de visita social efectuada por la interesada. A raíz de las actuaciones realizadas en este expediente, se tuvo conocimiento de que, en el pasado mes de junio, se encontraba pendiente la convocatoria para la reunión de la Comisión de Vivienda de Canarias, competente para la aprobación de la relación general de solicitantes admitidos y excluidos para la promoción de 308 viviendas en este municipio. En la elaboración de las listas, el ayuntamiento tuvo en cuenta la solicitud de la reclamante, que fue valorada de acuerdo con las prescripciones contenidas en el Decreto 124/1994, de 30 de septiembre.

Además de las dificultades que algunos solicitantes de vivienda han encontrado para disfrutar de las ayudas económicas que les permitan costearse el alquiler de una vivienda libre, se nos informa que, en otros casos, el inconveniente estriba en que no se encuentran propietarios dispuestos a firmar un nuevo contrato de arrendamiento, requisito necesario, según afirman, para que el ayuntamiento les conceda la ayuda para el alquiler de una vivienda (EQ 633/02 y 660/02)

Resulta difícil, cuando no imposible, que los afectados, desahuciados de sus viviendas, al no poder hacer frente a las rentas pactadas, y, puesto que carecen de ingresos fijos, gestionen, por sus propios medios, un nuevo contrato de alquiler. Es la propia corporación local la que, en muchas ocasiones, tramita el mismo.

De los expedientes reseñados, se ha procedido al archivo de primero, al comunicarnos la reclamante y el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria la solución de su problema. En el EQ 660/02, nos hemos dirigido en solicitud de informe al mencionado ayuntamiento al que exponemos los inconvenientes que la interesada nos manifiesta para conseguir el alquiler de una nueva vivienda

En todo caso, y a resultas de la tramitación de estos expedientes, se encuentra en estudio, a la fecha de este informe, la remisión de una resolución a la Administración implicada para que se adopten las medidas que resultaran procedentes con el objeto de facilitar a los interesados su posible acceso a dichas ayudas, así como para la elaboración, en su caso, de criterios objetivos de actuación que ofrezcan una mayor seguridad jurídica a los solicitantes.

## 6.3. Desperfectos en viviendas de protección oficial.

Durante el año 2002, los defectos en viviendas de protección oficial han supuesto un importante número de expedientes de queja (EQ 03/02; 45/02; 72/02 86/02; 88/02; 95/02; 155/02; 156/02; 278/ 02; 310/02/ 311/02; 317/02; 330/02; 350/02; 368/02; 380/02; 388/02; 427/02; 503/02; 504/02; 520/02; 675/02; 781/02; 906/02; 1037/02).

La antigüedad de parte del parque inmobiliario público hace imprescindible una constante labor de rehabilitación de aquellas viviendas de titularidad pública y adjudicadas en arrendamiento que, construidas hace un tiempo considerable, se encuentran aún acogidas al régimen de protección oficial.

Si bien es cierto que, en ocasiones, los defectos denunciados tienen su origen en el incorrecto uso de las viviendas o de los servicios comunes, y en el insuficiente o nulo mantenimiento de aquéllas, labor que compete a los

adjudicatarios de las mismas, sí hemos de destacar la imperiosa necesidad, ya expuesta en anteriores ocasiones, de desarrollar líneas de actuación encaminadas a compensar el deterioro producido por el uso normal de las viviendas a lo largo de los años, tanto de las que son de titularidad de la Comunidad Autónoma (incluyendo las transferidas del Estado) como de las de titularidad de las corporaciones locales o de los distintos patronatos provinciales, dado el lamentable estado de conservación de algunos de estos inmuebles.

En este sentido hemos de señalar, congratulándonos por ello, al entender que se está en la línea acertada, que el IV Plan Canario de Vivienda, a cuya ejecución esta institución prestará especial atención, tiene entre sus objetivos la rehabilitación de 6.000 viviendas de titularidad de la Comunidad Autónoma con una inversión total de 14´4 millones de euros, destinados a la prevención de la aparición de deficiencias y mantenimiento del parque de viviendas públicas de la Comunidad Autónoma, y a la ampliación del Convenio para la rehabilitación y reposición de las viviendas del Patronato de Las Palmas, culminando las obras pendientes e incorporando al de Tenerife la reposición de las viviendas de Cuesta de Piedra.

Destacan, en este apartado, las quejas EQ 317/02, 95/02, y 03/02, cuyo origen son los desperfectos o defectos constructivos detectados en viviendas acogidas al régimen de protección oficial, de reciente entrega, promovidas por entidades privadas para su venta. Tales promociones están, obviamente, acogidas al régimen de protección pública, lo que supone que las mismas han de estar fiscalizadas por la Administración autorizante que debe velar porque las obras se realicen y se entreguen, de acuerdo con las correspondientes calificaciones provisionales, desarrollando una minuciosa labor de inspección, previa a la calificación definitiva, que asegure la adecuación de los extremos en ella recogidos a la realidad física de las viviendas afectadas.

Por otro lado, en los EQ 03/02 (reseñados con más detalle en otro punto de este informe) y 317/02, se denunciaban, además la excesiva dilación o pasividad a la hora de tramitar y resolver en los procedimientos sancionadores incoados a promotores responsables de tales defectos constructivos, y, por ende, en la subsanación de los mismos, lo que supone, en ocasiones, la quiebra de la confianza del ciudadano que adquiere una vivienda, que sabe acogida al régimen de protección oficial, precisamente, entre otras razones, por considerarse protegido por la acción pública derivada de dicho régimen. Tales irregularidades derivadas, en la mayoría de los casos, de la falta de medios necesarios para la exhaustiva inspección de las promociones y para la tramitación de los procedimientos correspondientes, se han de subsanar poniendo, para ello, los medios precisos, máxime teniendo en cuenta el porcentualmente importante número de viviendas de protección pública promovidas por entidades privadas.

#### **6.4. Sobreprecio.**

En los EQ 529/01, 543/01, 794/01 y 841/01, originados en el ejercicio 2001, pero cuya tramitación y resolución se han llevado a efecto, fundamentalmente, en el año 2002, cuatro reclamantes arrendatarios de viviendas de titularidad municipal formularon escritos de queja exponiendo que, recibida la notificación del Ayuntamiento de Arrecife por la se les informaba de que dicha corporación, a medio de

acuerdo plenario, en algún caso, y de la Comisión de Gobierno en otros, había accedido a la enajenación de sus viviendas a sus actuales ocupantes. Se les requería para que efectuaran una serie de trámites previos, entre ellos el abono de la cantidad fijada como precio.

Evacuados tales trámites, y tras solicitar los reclamantes la formalización de la transmisión, se les informa de un posterior acuerdo de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Arrecife, en la que se asignan a las esas viviendas municipales unos valores superiores. Se comunica a los interesados "para su conocimiento y aceptación de dicho precio".

Realizada la pertinente investigación, con remisión de petición de informe a la referida corporación local, se pudo constatar, por un lado, que el ayuntamiento, con anterioridad, había procedido a la venta mediante escritura pública de una vivienda de similares características a la de los reclamantes por la cantidad inicialmente estipulada, y por otro que, efectivamente, a medio de acuerdo de la Comisión de Gobierno, de fecha 24 de mayo de 2000, se aprobaron las solicitudes de compra de tres de las referidas viviendas y se acuerda la segregación y venta de las mismas. Y, si bien el precio establecido no consta en el informe al efecto evacuado, si se constata el mismo en las solicitudes formuladas por los reclamantes. A mayor abundamiento, en el otro de los casos planteados, nos constaba que el precio de la vivienda aparecía expresamente consignado en acuerdo plenario del ayuntamiento.

También se comprobó que, con posterioridad a la aprobación de las solicitudes de compra efectuadas por los reclamantes (en donde se reflejaban los precios solicitados), la Oficina Técnica Municipal informa acerca de los valores de dichas viviendas, elevando los mismos respecto de las solicitudes aprobadas, tomándose un nuevo acuerdo por la Comisión de Gobierno municipal (el 11 de junio de 2001) en el que se asigna, basándose los citados informes técnicos, a las viviendas municipales referenciadas unos precios de venta "los cuales sustituyen a los anteriormente vigentes".

A la vista de la comunicación remitida por el Ayuntamiento de Arrecife, en la que se nos manifiesta la imposibilidad de que dicha corporación pueda enajenar por un importe inferior al valorado, se remitió a la Alcaldesa Presidenta de la misma un escrito en el que, previas las consideraciones legales y jurisprudenciales oportunas (recordándole la vía establecida en el art. 102 de la Ley 30/1992, para la reforma de los actos estimados nulos de pleno derecho, que requieren dictamen previo del Consejo de Estado u órgano consultivo de la Comunidad Autónoma, si lo hubiera) se recomienda el otorgamiento de los correspondientes instrumentos públicos toda vez que, conforme lo preceptuado en el artículo 1.450 del Código Civil, y demás concordantes, el contrato de compraventa queda perfeccionado entre el comprador y el vendedor, surgiendo las respectivas obligaciones mutuas, desde el mismo momento en que se hubiere convenido en la cosa objeto del contrato y el precio, por lo que, del análisis de la documentación cruzada entre los reclamantes y el citado ayuntamiento, se puede determinar que tales requisitos fueron suficientemente cumplimentados entre las partes.

La resolución remitida no fue aceptada por el ayuntamiento de referencia, al estimar nulos los acuerdos de venta inicialmente adoptados, al no estar precedidos de la valoración técnica que acreditase de modo fehaciente su justiprecio, tal y como exige el artículo 118 del Reglamento

de Bienes de las entidades locales, de 13 de junio de 1986. Asimismo, tampoco son compartidas las consideraciones que, relativas a la adquisición de la propiedad por los reclamantes con anterioridad a la adopción del nuevo acuerdo sobre el precio de las viviendas, se efectuaban desde esta institución.

Por nuestra parte, tras comunicar a los reclamantes la respuesta a la recomendación formulada, con la que llegamos al límite de nuestras posibles actuaciones en el presente caso, procedimos a informarles, no obstante, sobre la posibilidad legal existente de acudir a los tribunales en defensa de sus intereses, para lo cual les sugerimos consultar previamente con un abogado de su confianza, o solicitar, a tal efecto, y en el caso de reunir los requisitos legales para ello, el nombramiento de un abogado de oficio.

Igual causa trae el EQ 269/02, motivado por el sobreprecio sufrido por un adquirente de una vivienda sujeta al régimen de protección oficial, el cual puso en conocimiento de la Dirección General de Vivienda dicha circunstancia, aportando los datos al efecto requeridos. En dicho expediente el reclamante, que solicitó información respecto al estado de las actuaciones que se hubiesen incoado, denunciaba haber recibido el silencio por respuesta, motivo por el cual nos dirigimos a la Administración de referencia en petición de informe acerca de las razones de tal dilación.

Recibido el referido informe, y como paso previo a la adopción de la resolución pertinente, se remitió copia al interesado con el objeto de que efectúe las consideraciones que estime oportunas. En concreto, y habida cuenta que, entre otras consideraciones, la Administración actuante nos ha comunicado el archivo de las actuaciones iniciadas a raíz de la denuncia del reclamante, hemos procedido, asimismo, a solicitar del mismo que nos comunique si el archivo acordado por la Dirección General de Vivienda le ha sido notificado con expresión de los recursos que, en su caso, procedan contra aquél, con el objeto de acordar las actuaciones que a este respecto resultaran pertinentes.

#### **6.5. Problemas para la formalización de escrituras de viviendas de titularidad pública.**

En el informe correspondiente al pasado año se hacía referencia, dentro de este mismo capítulo, al archivo de los expedientes de queja presentados por un numeroso grupo de ciudadanos de la isla de La Gomera que denunciaban la negativa de la Administración a otorgar las escrituras públicas de sus viviendas, a pesar de haberse amortizado desde hacía tiempo, en algunos casos, las cantidades acordadas, toda vez que la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas había informado a este comisionado, a resultas de las actuaciones realizadas por el Diputado del Común, sobre su decisión de librar las cantidades necesarias para hacer frente a las hipotecas que gravan estas viviendas, en cuya titularidad, correspondiente a una desaparecida obra social de naturaleza pública, se habían subrogado, paso previo imprescindible para poder formalizar su transmisión notarial, libre de cargas.

Parte de aquellos reclamantes se han vuelto a dirigir a esta institución en el año 2002, pues, según nos comunican, y pese a lo manifestado en su momento por la Administración competente, su problema persiste.

En atención a ello, y tras la apertura de nuevos expedientes de queja (EQ 394/02, 398/02, 399/02, 403/02, 404/02,

412/02, 421/02, 422/02, 467/02, 578/02 y 1056/02) se ha procedido a solicitar, de nuevo, la colaboración de la Administración autonómica, requiriendo información sobre los trámites efectuados, desde su última comunicación, tendentes a la solución del problema planteado, así como sobre el estado actual del expediente que, en su caso, se hubiese incoado y previsiones que al respecto tenga esa Administración, encontrándonos, al momento de este informe, pendientes de su recepción.

También, el pasado año se dejaba constancia de la tramitación del EQ 754/01, referido a la titularidad de un local comercial con respecto al que, en reiteradas ocasiones, se había solicitado a la Dirección General de Vivienda la formalización pública de la transmisión, que no se había llevado a efecto a pesar de haberse amortizado, desde hacía más de diez años, las cantidades acordadas.

El referido expediente, en un principio, fue archivado provisionalmente, basándonos en la información que, a solicitud del Diputado del Común, fue facilitada desde la Administración de referencia. Según la misma, tras la remisión al departamento de escrituración, desde el departamento de locales comerciales de aquella dirección general, del expediente administrativo correspondiente al local comercial en cuestión, se comprobó la existencia de algunos defectos en la división horizontal del mismo, por lo que se estaba a la espera de que el departamento técnico subsanase los fallos existentes en la referida división horizontal, con el fin de tramitar su escrituración.

En todo caso, quedamos a disposición del reclamante para el supuesto de que, transcurrido un tiempo prudencial, no se procediese a la citada escrituración del local del que es adjudicatario.

Durante el ejercicio que nos ocupa, el reclamante volvió a solicitar la intervención de esta institución, en atención a su avanzada edad y dado que su problema seguía sin solucionarse.

Tras una nueva solicitud de información a la Administración competente sobre las actuaciones realizadas por el departamento de escrituración de la Dirección General de Vivienda para la subsanación de los defectos detectados en la división horizontal del local en cuestión, dada la fecha en la que el expediente administrativo correspondiente a dicho local fue remitido a aquel departamento, así como sobre los motivos de la dilación en la tramitación por el citado departamento de la escrituración del mismo, se nos comunica que el expediente se encuentra a la espera del turno notarial que fue debidamente solicitado en el mes de mayo de 2002, con el fin de proceder a aquélla.

Una vez trasladada dicha información al interesado, y en atención a la misma, se procedió al archivo definitivo del expediente, al estimar que el problema planteado se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

#### **6.6. Falta de respuesta por parte de la Administración.**

Han sido varios los expedientes de queja tramitados durante el presente ejercicio, cuya razón de ser estriba, básicamente, en la demora en que, en ocasiones, incurre la Administración a la hora de dar respuesta a las solicitudes formuladas por los ciudadanos. En especial, se han denunciado dilaciones en la tramitación y resolución de expedientes administrativos.

A este respecto, según se deduce del conjunto de quejas tramitadas, se sigue detectando en muchos casos el incumplimiento, por parte de la Administración actuante,

de los plazos legalmente establecidos para la resolución de asuntos, con lo que los reclamantes resultan doblemente perjudicados, no sólo ante el problema que les afecta y que motiva su actuación ante la Administración competente, sino también ante las dilaciones que se producen a la hora de su resolución por parte de aquella. Se señalan a continuación los más relevantes.

Así, a través del EQ 594/02, una reclamante nos traslada su queja a este respecto ya que, habiendo presentado, con fecha 29 de agosto de 2000, escrito ante el Ilmo. Sr. viceconsejero de Infraestructuras de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas, mediante el que interponía recurso de alzada contra una resolución de la Dirección General de Vivienda, que la citada Administración dictó en el mes de julio del mismo año, y mediante la cual se aprobaba la liquidación de devolución de cantidades por renuncia a una vivienda de protección oficial de promoción pública, no había recibido comunicación alguna al respecto, a la fecha de su queja.

Teniendo en cuenta que el artículo 115.2 de la *Ley 30/1992, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, establece que el plazo máximo para dictar y notificar resolución en los recursos de alzada es de tres meses, transcurrido el cual sin que ésta recaiga, se podrá entender desestimado el recurso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 43.2 de dicha norma y habida cuenta la obligación de resolver que compete de forma genérica a las administraciones públicas, a tenor de lo establecido en el artículo 42 del mismo texto legal, se procedió a solicitar el correspondiente informe a la Administración, ante la dilación detectada.

Según la información obtenida, el recurso formulado por la reclamante se traslada al Servicio de Régimen Jurídico de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas, en septiembre del año 2000, dictándose resolución por la viceconsejería competente en el mes de julio de 2002, y trasladándola a la interesada en el mismo mes.

Comunicada dicha información a la reclamante, y a pesar de haberse dictado resolución al respecto del recurso formulado, se ha estimado conveniente, dada la dilación producida en el presente caso, remitir a la citada Administración un recordatorio de sus deberes legales para el cumplimiento del plazo legalmente establecido para resolver, encontrándonos, en el momento de redacción de este informe, a la espera de la valoración que sobre dicho recordatorio nos remita la Administración implicada.

En otro caso, y a través del EQ 3/02, la reclamante, en calidad de presidenta de una comunidad de propietarios de viviendas de protección oficial de promoción privada, manifiesta que, habiendo formulado denuncia contra la promotora de las mismas por la existencia de defectos constructivos en el inmueble, que dio lugar a la incoación de expediente por la Dirección General de Vivienda, dicho procedimiento se encontraba paralizado desde septiembre de 1999.

Continúa la reclamante que habiendo solicitado, con posterioridad, información acerca de una serie de extremos relacionados con el referido expediente, en concreto, estado de tramitación e identidad del funcionario responsable de la misma, se le remitió comunicación de la que se deduce que la paralización del mismo durante dos años, fue, al parecer, debida al traslado del funcionario encargado de realizar la inspección correspondiente.

La Dirección General de Vivienda confirmó, a través del informe que emite con respecto a la queja planteada, las manifestaciones de la reclamante, ya que, según se recoge en el mismo, se solicitó de los servicios técnicos adscritos a aquel centro directivo que, por el arquitecto técnico correspondiente, se girase visita de inspección al citado edificio, a fin de constatar los hechos denunciados, establecer las causas y posibles responsabilidades, e iniciar el trámite de expediente. No obstante, “debido al traslado del funcionario responsable en dicha materia no fue posible emitir el informe solicitado, produciéndose una acumulación desproporcionada de expedientes cuya tramitación quedaba paralizada, al estar condicionada a la aportación de un documento de valoración técnica básico y esencial para la tramitación y resolución de aquéllos”.

Actualmente, según recoge el informe remitido, se ha procedido a la provisión de la vacante producida, reiniciándose el trámite de petición de informe técnico. En cuanto a la solicitud de la identidad de los funcionarios responsables, continúa el informe, tan pronto se evacue el informe técnico, será incoado el correspondiente expediente sancionador, con designación de instructor y secretario en estas actuaciones.

Una vez informada la reclamante al respecto, y dado el tiempo que el expediente estuvo paralizado, así como el motivo de dicho retraso, se acordó la remisión de una resolución a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas en la que, habida cuenta la fecha de la denuncia formulada por la reclamante, como presidenta de la comunidad de propietarios, y por las prescripciones contenidas en la Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común sobre los plazos establecidos para evacuar aquellos informes que sean preceptivos o necesarios para dictar resolución, así como sobre la posible suspensión del plazo de resolución para la emisión de aquéllos, que no podrá exceder, en ningún caso, de los tres meses, se le recordaba la responsabilidad que le compete, según el artículo 41 de la misma ley, en la tramitación de los asuntos encomendados a su competencia, así como su obligación legal para adoptar las medidas que resultasen procedentes para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados. Nos encontramos pendientes de la respuesta de la consejería al referido recordatorio de deberes legales.

Asimismo, la falta de respuesta a la solicitud de información efectuada por el adquirente de una vivienda de protección oficial, de régimen especial, sobre el estado del expediente tramitado, con motivo de las ayudas económicas directas solicitadas por el interesado para la adquisición de su vivienda, así como la dilación detectada a la hora de dictar resolución con respecto al recurso de reposición formulado por aquél contra la resolución finalmente recaída en el referido expediente, motivaron la remisión de un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas (EQ 746/01).

La reclamación, en su origen, se refería a la ausencia de percepción de las ayudas económicas directas solicitadas por el reclamante, con motivo de la adquisición de su vivienda. Ello había motivado que se dirigiese a la consejería de referencia, solicitando ser informado sobre el estado de su expediente, así como sobre la fecha prevista para el abono de dichas ayudas, sin que, según nos manifestaba, hubiese recibido respuesta.

Solicitada información sobre la queja planteada, desde la Dirección General de Vivienda se nos da cuenta, entre otras cuestiones, de la tramitación, con cargo a los fondos del Ministerio de Fomento, de la transferencia correspondiente al 10% del precio de adquisición de la vivienda, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 2.190/1995, de 28 de diciembre, comunicándonos, con posterioridad, el interesado que se le había transferido el importe en cuestión.

No obstante, según nos exponía el reclamante, su problema, relativo al abono de la totalidad de las ayudas previstas en el decreto antes citado, seguía sin solucionarse, en concreto, en cuanto al abono de las derivadas de la constitución, por el interesado, de una cuenta vivienda, por lo que procedió a formular el correspondiente recurso contra la resolución dictada.

A solicitud del Diputado del Común se nos facilitó un nuevo informe, en el que se recogía que, habiendo sido presentado por el reclamante recurso de reposición contra la resolución otorgante de la subvención para la adquisición de su vivienda, al no estar de acuerdo con la cuantía de la misma, las medidas que la Administración pudiera adoptar quedaban supeditadas al resultado del recurso entablado en vía administrativa por el interesado, o en su caso, de no prosperar la reclamación, de la sentencia que se dictase en vía contencioso-administrativa, si éste decidía la defensa de sus derechos por dicha vía.

Sobre la primera cuestión suscitada, uno de los derechos que, a tenor de lo establecido en el artículo 35 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, viene reconocido a los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, es el referido a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

A este respecto, la Dirección General de Vivienda nos comunica, en el primer informe que se traslada a esta institución, que el reclamante había sido informado verbalmente sobre la situación de su expediente, a raíz de las comparecencias efectuadas en aquel centro directivo.

Entendiendo que dicha circunstancia no justifica la actuación de la Administración en el presente caso, ya que de la información obtenida, así como de las manifestaciones efectuadas por el reclamante, se pudo deducir que la comparecencia del mismo se realizó meses después de presentado su escrito y ante la falta de respuesta al mismo por parte de la Administración actuante, se procedió a recordar a la misma la obligación legal que le compete en atender las solicitudes de información que, sobre los expedientes en los que sean parte, le formulen los interesados, de acuerdo con el derecho legalmente reconocido a los mismos.

En cuanto a la dilación detectada a la hora de resolver el recurso de reposición planteado por el reclamante, dado que habían transcurrido más de seis meses desde su presentación, sin que, a tenor del último informe recibido, constase la resolución del mismo, debemos señalar que la ya citada Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común establece, con referencia al recurso potestativo de reposición, que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes (art. 117.2).

Asimismo, sin perjuicio de lo establecido en su artículo 43, en todo caso, y con referencia a la obligación de resolver que compete a la Administración, el artículo 42.6 del mismo texto legal, contempla la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución.

En atención a dichas consideraciones, se recordó, igualmente, a la Administración, la obligación legal que le compete para proceder a la resolución en plazo de los recursos que, en el ámbito de sus competencias le formulen, habilitando los medios personales y materiales que, en su caso, fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el caso concreto que nos ocupa, las actuaciones que resultasen procedentes para la resolución del recurso de reposición formulado por el reclamante.

En respuesta al recordatorio de deberes legales remitido, que entendemos aceptado, la consejería nos envía copia de la resolución finalmente dictada, a raíz del recurso planteado, la cual fue estimatoria de las pretensiones del reclamante al ampliarse la financiación inicialmente fijada para la adquisición de la vivienda de protección oficial, por estimar que el recurrente, además de las ayudas recibidas, tenía derecho a las que se derivaban de la posesión, en los términos fijados por la norma, de una cuenta vivienda.

#### **6.7. Permutas de vivienda en régimen de alquiler.**

La necesidad de una vivienda adaptada a la minusvalía que padece el esposo de la reclamante, motiva la tramitación del EQ 728/02. Los afectados, adjudicatarios de una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, manifiestan que el cambio solicitado, desde hace más de un año, no se les ha concedido hasta la fecha, a pesar del empeoramiento del estado de salud del esposo que le impide, dadas las características de su vivienda, el acceso a determinadas estancias de aquella.

Según consta entre la documentación que aporta la reclamante, la Dirección General de Vivienda procedió a la incoación, a favor de los interesados, del correspondiente expediente, con el fin de dar el trámite oportuno a la permuta solicitada. En dicho expediente se les informa que, no habiendo presentado propuesta de cambio con vivienda concreta, no podrá procederse al mismo, en tanto que el referido centro directivo no disponga de otra adaptada a las necesidades alegadas.

La tramitación que se da a la solicitud de permuta de la reclamante corrobora lo manifestado en su momento por la referida Administración al Diputado del Común, a raíz de la aceptación de la sugerencia remitida, el pasado año, por este comisionado parlamentario para la adopción de las medidas que permitiesen agilizar la tramitación de este tipo de solicitudes, hasta tanto se regule el procedimiento administrativo al efecto.

Entre los criterios adoptados, tal y como se recogía en el informe correspondiente al pasado año, se establece, con respecto a aquellos solicitantes que cuentan con quien permutar, que se accederá a lo solicitado, siempre que se acredite documentalmente que se está al corriente del pago de las rentas o cuotas de amortización pactadas y de las obligaciones comunitarias, y siempre que se acredite,



también, la justa causa que se invoca, teniendo en cuenta que sólo será necesario que uno de los solicitantes posea causa justificativa para el cambio.

En cuanto a los solicitantes que no cuenten con quien permutar, se estudiaría la posibilidad de ponerlos en contacto con otros solicitantes que estén en su misma situación. En el caso de no encontrarse vivienda para el cambio solicitado, como ocurre en el expediente que nos ocupa, los casos más urgentes pasarían a figurar en la lista de espera para segundas adjudicaciones de viviendas vacantes del municipio correspondiente, sin perjuicio de que pudiera procederse a una permuta, en el supuesto de que se detectase un nuevo solicitante cuya vivienda se adapte a las circunstancias alegadas.

A pesar de no apreciarse, en principio, irregularidad en la actuación administrativa, se ha procedido a solicitar la colaboración de la Administración actuante, en atención a la grave situación de necesidad que se desprende de las afirmaciones de la reclamante, requiriendo información sobre el estado del expediente en trámite y sobre las posibilidades que existen, a corto plazo, para dicho cambio, así como de incluir la solicitud en la lista de espera para segundas adjudicaciones o, en su defecto, sobre la eventual adaptación de la vivienda que, actualmente, posee el matrimonio, tal y como los interesados han solicitado.

Se informa, a su vez, a la reclamante de que existe la posibilidad, en el caso de que encontrase otro adjudicatario dispuesto a permutar su vivienda, y siempre que ésta se adapte a sus actuales necesidades, de proponer el cambio a la Dirección General de Vivienda.

Esta institución se encuentra a la espera del informe solicitado, reiterado al no recibir respuesta, hasta la fecha, a las cuestiones planteadas.

#### **6.8. Ayuda a los alquileres de las viviendas de protección oficial adjudicadas conforme al Decreto 194/1994, de 30 de septiembre.**

El pasado año, se daba cuenta ante la Cámara de la tramitación del EQ 157/01, en el que se denunciaban ciertas irregularidades que, a juicio de la reclamante, se estaban produciendo en la tramitación de la renovación o modificación de las ayudas a los alquileres concedidas a los adjudicatarios de viviendas promovidas por la empresa pública Visocan.

Como consecuencia del estudio de dicha queja, así como de los informes que, tanto la referida empresa como la Administración autonómica nos trasladó en su momento, se pudo detectar que el tiempo mínimo de resolución de los expedientes sobre renovación o modificación de las referidas ayudas era superior al legalmente establecido, a tenor del Decreto 221/2000, de 4 de diciembre, por el que se regula la ayuda a los alquileres de las viviendas de protección oficial adjudicadas conforme al Decreto 194/1994, de 30 de septiembre.

Por tal motivo, se procedió a recomendar a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas, al amparo de dicha normativa y de acuerdo con la posibilidad contemplada en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, que procediese a habilitar los medios humanos y materiales precisos para la resolución en plazo de los expedientes referidos a las solicitudes de ayuda al alquiler, incluida su posible renovación o modificación, que pudieran ser instados por los adjudicatarios de viviendas de protección

oficial, con el fin de garantizar la mayor eficacia en la actuación administrativa.

En esta ocasión, debemos dejar constancia de la recepción, durante el presente ejercicio, del informe que al respecto nos remite la Administración de referencia, en virtud del cual se acepta la recomendación efectuada por el Diputado del Común, habilitándose, según se nos comunica por la Dirección General de Vivienda, los medios precisos para la resolución en plazo de los referidos expedientes. No obstante, esta institución permanecerá atenta al efectivo cumplimiento, por parte de la Administración, de las actuaciones que le competen en el marco de los derechos reconocidos a los ciudadanos, y en especial, con referencia a los tiempos de tramitación legalmente establecidos.

#### **RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL ÁREA DE VIVIENDA**

#### **EQ 529/01, 543/01, 794/01 y 841/01.- Negativa a la formalización de la transmisión en propiedad de viviendas de protección oficial adjudicadas en régimen de alquiler, ante el incremento del precio inicialmente asignado a las mismas. Recomendación al Excelentísimo Ayuntamiento de Arrecife.**

Nos dirigimos a Vd. en relación con los expedientes que se tramitan en esta institución, con las referencias del encabezamiento, a instancia de don ..., don ..., don ..., y don ..., respectivamente.

Los reclamantes nos manifestaban en sus escritos de queja, en síntesis, que siendo arrendatarios de viviendas de titularidad municipal, habían sido notificados por el Ayuntamiento de Arrecife de que dicha corporación, a medio de acuerdo plenario, adoptado en sesión celebrada el día 2 de junio de 1998, en el caso de D. ..., y por acuerdo de la Comisión de Gobierno, celebrada el 24 de mayo de 2000, en los tres casos restantes, había accedido a la enajenación de dichas viviendas a sus actuales ocupantes, de forma tal que se requería a los mismos para que efectuaran una serie de trámites previos, entre ellos el abono de la cantidad fijada como precio.

Evacuados que fueron tales trámites, y tras solicitar los reclamantes la formalización de la transmisión, se informa a éstos de un posterior acuerdo de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Arrecife, celebrada el 11 de junio de 2001, en la que se asignan a las referidas viviendas municipales unos valores superiores, lo que se comunica a los interesados "para su conocimiento y aceptación de dicho precio".

Por otro lado, consta en la documentación que figura unida a los expedientes que tramita esta institución, certificación del Registro de la Propiedad, según la cual, el 20 de junio de 2000, el ayuntamiento procedió a la venta mediante escritura pública de una vivienda de similares características a la de los reclamantes por la cantidad inicialmente estipulada de 1.012.713 pesetas.

Respecto a dichas cuestiones, solicitamos información a ese ayuntamiento, el cual, en sus atentos informes de fechas 13 de noviembre de 2001 (r/s 017.163) y 1 de marzo de 2002 (r/s 3.721), cuya remisión agradecemos, nos da cuenta de las actuaciones llevadas a cabo, acerca de las cuales estimamos preciso realizar las siguientes:

### Consideraciones

**Primera.-** El artículo 9 de la Constitución española ha venido a consagrar el principio de legalidad al que están sujetos tanto los ciudadanos como los poderes públicos, enfatizando el artículo 103 del mismo texto el sometimiento pleno de las administraciones públicas a la Ley y al Derecho, y configurando de esta manera el principio de legalidad administrativa como una especie del principio de legalidad general que, asimismo, viene reflejado, por lo que a las corporaciones locales se refiere, en el artículo 6 de la Ley de Bases del Régimen Local.

De esta manera, el que las relaciones entre los particulares y la Administración estén sometidas, en virtud de dicho mandato constitucional y legal, al imperio de la ley, entendida como ordenamiento jurídico en su conjunto, supone una garantía del necesario servicio al interés general que debe inspirar la actuación administrativa.

**Segunda.-** En el caso que nos ocupa, el informe emitido por el coordinador de vivienda viene a ratificar, en parte, al menos en lo que se refiere a las viviendas de D. ... y D. ... las circunstancias antes alegadas, es decir, que, a medio de acuerdo de la Comisión de Gobierno de fecha 24 de mayo de 2000, se aprobó la solicitud de compra de los inmuebles por lo que, en consecuencia, se acuerda la segregación y venta de las referidas viviendas. No constando en dicho informe el precio establecido al efecto, sí se constata, con la copia de las referidas solicitudes, la contraprestación económica consignada en aquéllas por los reclamantes. A mayor abundamiento, en el caso del Sr. ..., nos consta que el precio de la vivienda aparece expresamente consignado en el acuerdo plenario de junio de 1998.

**Tercera.-** Por lo que respecta a los informes evacuados por la Oficina Técnica Municipal, en referencia a la valoración de las viviendas, es de significar que los mismos están suscritos con fecha febrero de 2001, es decir, con fecha posterior a la aprobación, en Pleno o Comisión de Gobierno, de las solicitudes de compra efectuadas por los reclamantes, en donde se reflejaban los precios solicitados, sustancialmente menores a los después asignados. En este sentido, se ha destacar que, si bien la comunicación que se remite a los reclamantes dándoles cuenta del referido acuerdo de la Comisión de Gobierno municipal no alude, de manera explícita, al precio al que se han de enajenar las viviendas, precio que sí aparece expresamente consignado en el acuerdo plenario de junio de 1998, sino tan sólo a que se acuerda su segregación y venta, no es menos cierto que, en dicho acuerdo, se aprueba “la solicitud de compra presentada” por los interesados, solicitud en donde sí se expresa, en anteriores comunicaciones municipales, que también constan, el precio de dicha transmisión, precio que es, posteriormente, elevado con fundamento en los informes de la Oficina Técnica Municipal.

**Cuarta.-** El acuerdo de la Comisión de Gobierno de 11 de junio de 2001, tal y como se expresa en el mismo, asigna, basándose en los correspondientes informes técnicos, a las viviendas municipales referenciadas, entre las que se encuentran las ocupadas por los cuatro reclamantes, unos precios de venta “los cuales sustituyen a los anteriormente vigentes”. De ello se desprende que no es, hasta entonces, cuando se reasignan, se entiende que en función de la

variación experimentada por el mercado inmobiliario, nuevos precios de venta, por lo que se deduce que, hasta dicha fecha, se consideran “los anteriormente vigentes”, los cuales son los que se habían satisfecho, con anterioridad, tras efectuar los trámites oportunos, por los reclamantes.

**Quinta.-** Por lo que respecta al último párrafo de su atento informe, en el que nos manifiesta que la corporación que preside no puede enajenar por un importe inferior al valorado, debemos significarle, tal y como se declaraba, en la Sentencia del Tribunal Supremo de 17 de septiembre de 1996, en relación con la adquisición de la propiedad, que el sistema legal español de adquisición de la propiedad, previene, frente a otros meramente consensuales, de la doble necesidad del título (“ciertos contratos”) y del modo (“mediante la tradición”), para que la traslación del dominio se produzca. Y de lo que no cabe duda, es que la compraventa es uno de esos títulos que, acompañados de la entrega, transmiten dicho derecho real.

En este supuesto, los reclamantes, al parecer, efectivamente, adquirieron la propiedad de los inmuebles, pues cumplen con las dos exigencias referidas, esto es, el título, compraventa, perfeccionada por el acuerdo del Pleno de 2 de junio de 1998, y de la Comisión de Gobierno de 24 de mayo de 2000, sobre la cosa y el precio, toda vez que, como establece el artículo 1.450 del Código Civil, el contrato de compraventa queda perfeccionado entre el comprador y el vendedor, surgiendo las respectivas obligaciones mutuas, desde el mismo momento en que se hubiere convenido en la cosa objeto del contrato y el precio, aunque ni la una ni lo otro se hubieren entregado; por otra parte, el artículo 1.447 del mismo cuerpo legal, norma que para que el precio se tenga por cierto bastará que lo sea con referencia a otra cosa cierta, o que se deje su señalamiento al arbitrio de persona determinada.

Analizando la documentación cruzada entre las partes, se puede determinar que tales requisitos fueron suficientemente cumplimentados entre las partes. En el presente supuesto, consta además la tradición, mediante la entrega material de la posesión de lo vendido, las viviendas que vienen ocupando en calidad de arrendatarios desde hace años los reclamantes.

**Sexta.-** Por otro lado, el artículo 1.279 del CC establece que, si la ley exigiere el otorgamiento de escritura u otra forma especial para hacer efectivas las obligaciones propias de un contrato, los contratantes podrán compelerse, recíprocamente, a llenar aquella forma, desde que hubiere intervenido el consentimiento y demás requisitos necesarios para su validez, fijando el artículo 1.280 que deberán constar en documento público, entre otros, los actos y contratos que tengan por objeto la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos reales sobre bienes inmuebles, motivo por el cual le sugerimos que, en el ámbito de sus competencias, actúe en tal sentido.

**Séptima.-** Por último, si el acuerdo del 24 de mayo de 2000 de la Comisión de Gobierno se estimara ilegal, al haber consentido la enajenación de bien de titularidad municipal por un precio inferior al adecuado, no puede considerarse como inexistente por el mero hecho de serlo, ni anularlo, al ser un acto declarativo de derechos, sin seguir el procedimiento legalmente establecido, lo que, únicamente, sería posible a través del establecido en el art. 102 de la Ley 30/1992 y concordantes, para los actos nulos de pleno

derecho, que requieren dictamen previo del Consejo de Estado u órgano consultivo de la Comunidad Autónoma, si lo hubiera.

**Octava.-** A la vista de lo expuesto, esta institución, conforme con lo establecido en el artículo 37.1 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* de Canarias, ha acordado formular la siguiente:

### Recomendación

De actuar, eficazmente, en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho y de acuerdo con el principio de seguridad jurídica, impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquéllos, otorgando al efecto los instrumentos jurídicos precisos.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo de los meses siguientes a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta recomendación y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

### **EQ 746/01. Atención a las solicitudes de información formuladas por los interesados, en los expedientes que les afectan. Resolución en plazo de los recursos planteados ante la Administración. Recordatorio de deberes legales a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas.**

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente, tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don ...

La reclamación, en su origen, venía referida a la ausencia de percepción de las ayudas económicas directas solicitadas por el reclamante con motivo de la adquisición de una vivienda de protección oficial, de régimen especial, en el conjunto residencial ... (Expt. ...).

Ello había motivado que el reclamante se dirigiese a esa consejería, por medio de escrito de fecha 5 de junio de 2001, solicitando ser informado sobre el estado de su expediente, así como con referencia a la fecha prevista para el abono de las ayudas solicitadas, sin que, según nos manifestaba, hubiese recibido respuesta al mismo.

Solicitada información sobre la queja planteada, desde la Dirección General de Vivienda se nos da cuenta, entre otras cuestiones, de la tramitación, con cargo a los fondos del Ministerio de Fomento, de la transferencia correspondiente al 10% del precio de adquisición de la vivienda, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 2.190/1995, de 28 de diciembre, comunicándonos, con posterioridad, el Sr..., que le había sido transferido el importe en cuestión.

No obstante, según nos exponía el reclamante, su problema, relativo al abono de la totalidad de las ayudas previstas en el decreto antes citado, seguía sin solucionarse, en concreto, del abono de las derivadas de la constitución, por el interesado, de una cuenta vivienda, por lo que, con fecha 3 de diciembre de 2001, procedió a formular el correspondiente recurso contra la resolución dictada.

A solicitud del Diputado del Común, se nos facilitó, con fecha 21 de junio pasado (r/s OPVA/1.106), un nuevo informe, cuya remisión agradecemos, en el que se nos manifiesta que, habiéndose presentado por el Sr. ... recurso de reposición contra la resolución otorgante de la subvención para la adquisición de su vivienda, al no estar de acuerdo con la cuantía de la misma, las medidas que la Administración pueda adoptar quedan supeditadas al resultado del recurso entablado en vía administrativa por el interesado, o en su caso, de no prosperar la reclamación, de la sentencia que se dicte en vía contencioso-administrativa, si el interesado decide la defensa de sus derechos por esta vía.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VE las siguientes:

### Consideraciones

**Primera.-** Uno de los derechos que, a tenor de lo establecido en el artículo 35 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero*, reconoce a los ciudadanos, en sus relaciones con las administraciones públicas, es el referido a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

En el ejercicio de este derecho, el reclamante presentó escrito ante esa consejería, el 5 de junio de 2001, sin obtener respuesta a su solicitud de información sobre el estado del procedimiento que le afecta.

A este respecto, la Dirección General de Vivienda nos comunica, en el primer informe que se traslada a esta institución, de fecha 16 de enero de 2002 (r/s 10/0027), que el reclamante había sido informado verbalmente sobre la situación de su expediente, a raíz de las comparecencias efectuadas en aquel centro directivo.

Entendemos que, dicha circunstancia no justifica la actuación de la Administración en el presente caso, ya que, de la información obtenida, así como de las manifestaciones efectuadas por el reclamante, podemos deducir que la comparecencia del mismo se realizó meses después de presentado su escrito y ante la falta de respuesta de la Administración actuante.

**Segunda.-** Formulado nuevo escrito de alegaciones por el interesado, de fecha 26 de septiembre de 2001, a raíz de la información que verbalmente se le facilitó, se dictó, finalmente resolución, ingresándose a favor del reclamante, en concepto de ayuda directa por la compra de su vivienda, el importe correspondiente al 10% del precio de venta de aquella.

Dado que la resolución recaída no tuvo en cuenta, según nos manifiesta el Sr. ..., las alegaciones efectuadas por el mismo, por medio del referido escrito, de septiembre de 2001, sobre la cuantía de la subvención, al no estar incluida en aquélla la ayuda correspondiente a la constitución por el interesado de una cuenta vivienda, procedió a formular recurso de reposición contra la misma.

Este recurso de reposición se presentó el 3 de diciembre de 2001, según documentación aportada por el reclamante al expediente que tramita esta institución, sin que conste la resolución del mismo, según el contenido de su último informe, del pasado mes de junio.

A este respecto, la ya citada Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común establece, con referencia al recurso potestativo de reposición, que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes (art. 117.2).

Sin perjuicio de lo establecido en su artículo 43, y con referencia a la obligación de resolver que compete a la Administración, el artículo 42.6 del mismo texto legal, contempla la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- atender las solicitudes de información que, sobre los expedientes en los que sean parte, le formulen los interesados, de acuerdo con el derecho legalmente reconocido a los mismos por el artículo 35 de la Ley 30/1992.

- proceder a la resolución en plazo de los recursos que, en el ámbito de sus competencias le formulen, habilitando los medios personales y materiales que, en su caso, fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el caso concreto que nos ocupa, las actuaciones que resultaren procedentes para la resolución del recurso de reposición formulado por el reclamante con fecha 3 de diciembre de 2001.

De conformidad con lo dispuesto en el citado artículo 37 de nuestra ley reguladora, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia del presente recordatorio de deberes legales o, en su caso, el juicio que le merece el mismo, todo ello en un plazo prudencial para poder ofrecer así, conjuntamente, un mejor servicio al ciudadano.

#### **EQ 03/02. Dilación en la tramitación de expediente administrativo. Recordatorio de deberes legales a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas.**

Nos dirigimos a VI en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de Dña. ..., como presidenta de la comunidad de propietarios del residencial ..., en la calle ..., de ...

En la queja formulada por la reclamante, se nos manifestaba que, en el año 1999, la comunidad de propietarios que representa interpuso denuncia ante la Dirección General de Vivienda, contra la entidad mercantil ..., por defectos en la construcción de las viviendas de las que son titulares, acogidas al régimen de protección oficial.

Asimismo, se nos expuso que, a raíz de tal denuncia, se incoó el correspondiente expediente administrativo, al que se asignó la referencia ..., que, según afirmaba la reclamante, se encontraba paralizado en el referido centro directivo desde septiembre de 1999, a consecuencia del traslado del funcionario encargado de realizar la preceptiva inspección, tal como se le comunicó mediante escrito remitido en contestación a una petición de información solicitada con posterioridad por los interesados.

Admitida a trámite la queja, el 31 de enero de 2002 se solicita, desde esta institución, información sobre la

tramitación del expresado expediente ..., estado actual del mismo, y, en su caso, motivos de la alegada dilación y medidas adoptadas al respecto.

Previa reiteración de fecha 16 de abril de 2002 en la solicitud de informe evacuada, desde ese centro directivo se nos da cuenta, mediante atento informe de 26 de junio de 2002, cuya remisión agradecemos, de la veracidad de los extremos alegados por la reclamante, y se nos concreta que, desde el 30 de septiembre de 1999, debido al traslado del funcionario responsable en girar la correspondiente inspección para que constatare los hechos denunciados y estableciera las causas y posibles responsabilidades de los mismos, la tramitación del expediente de referencia (así como, al parecer, de otros) se paralizó, contactándose, el 27 de mayo de 2002, con la reclamante, una vez provisionada la vacante producida, con objeto de señalar día y hora para efectuar la inspección precisa.

De la información facilitada, no consta la fase del procedimiento en el que éste se paralizó, o si lo fue, incluso, con anterioridad al acuerdo de iniciación, en el cual podrá el órgano competente abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento, entendemos que la misma se produjo en la fase instructora, distinta y debidamente separada, incluso respecto a los órganos encargados de su tramitación, de la fase sancionadora.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VI las siguientes:

#### **Consideraciones**

**Primera.-** Según establece el artículo 69 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, los procedimientos se iniciarán de oficio por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

En el ejercicio de esta posibilidad, los interesados formularon denuncia por los hechos expuestos, ante la Dirección General de Vivienda, con fecha 21 de septiembre de 1999.

**Segunda.-** Preceptúa el artículo 82 de la citada ley anterior que, a efectos de la resolución del procedimiento, se solicitarán aquellos informes que sean preceptivos por disposiciones legales, y los que se juzguen necesarios para resolver, citándose el precepto que los exija o fundamentando, en su caso, la conveniencia de reclamarlos, fijándose, en el artículo siguiente, que dichos informes serán evacuados en el plazo de diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor.

En el presente caso, el 30 de septiembre de 1999 se solicitó de los Servicios Técnicos adscritos a la dirección general actuante que por el arquitecto técnico correspondiente se girase visita de inspección al edificio en cuestión, con objeto de formular el correspondiente informe sobre los hechos denunciados y las causas y posibles responsabilidades de los mismos, sin que, debido al traslado del funcionario responsable de efectuar tal informe, transcurridos más de dos años se hubiera emitido el mismo.

**Tercera.-** Conforme con el artículo 3 de la referida ley procedimental, las administraciones públicas sirven, con objetividad, los intereses generales y actúan de acuerdo, entre otros, con el principio de eficacia, debiendo actuar, al mismo tiempo, informada por el criterio de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

En el artículo 74 del mismo texto legal, se fija que los procedimientos administrativos están sometidos al criterio de celeridad, y se impulsarán, de oficio, todos sus trámites.

Tal y como ha quedado acreditado, el expediente administrativo incoado quedó paralizado, por los motivos expresados, durante más de dos años.

**Cuarta.-** Según establece la expresada Ley 30/92 en su artículo 42, el transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender sólo, entre otros supuestos debidamente tasados en el mismo artículo, en caso de que, como en el presente supuesto, deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que, igualmente, deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses.

Por otro lado, en el punto 6 del referido artículo, se fija que cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrá habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, pudiéndose acordar, excepcionalmente, la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación, mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

De acordarse, finalmente, la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento, y se debe notificar a los interesados el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de dichos plazos.

**Quinta.-** Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

Con referencia a la obligación de resolver que compete a la Administración, el artículo 42.6 del mismo texto legal, contempla la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- proceder a la resolución en plazo de los procedimientos administrativos que, en el ámbito de sus competencias, tuvieren encargados de su tramitación, habilitando los medios personales y materiales que, en su caso, fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el caso concreto que nos ocupa, sin perjuicio de la posible caducidad del expediente, las actuaciones que resultaren procedentes para la tramitación y resolución del procedimiento iniciado a raíz de la denuncia formulada por los reclamantes, el 21 de septiembre de 1999.

De conformidad con lo dispuesto en el citado artículo 37 de nuestra ley reguladora, deberá comunicarse a esta institución los actos adoptados como consecuencia del presente recordatorio de deberes legales o, en su caso, el juicio que le merece el mismo, todo ello en un plazo prudencial para poder ofrecer así, conjuntamente, un mejor servicio al ciudadano.

#### **EQ 155/02. Desperfectos en vivienda de protección oficial. Sugerencia a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas.**

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de Dña. ...

La señora ..., adjudicataria de una vivienda de protección oficial de promoción pública, sita en el término municipal de ..., grupo ..., cuenta ..., ha procedido a denunciar, en varias ocasiones, ante esa Administración, desde la entrega de las llaves de su vivienda, los desperfectos que afectan a la misma, habiendo recibido, finalmente, escrito de fecha 6 de febrero de 2002, en el que se le comunica la conclusión del periodo de vigencia del régimen legal de protección oficial con respecto al grupo de viviendas donde se encuentra ubicado su domicilio, por lo que dicha vivienda quedaba sometida al régimen general establecido en la legislación común.

Consta, asimismo, en el expediente que tramita esta institución, informe emitido por el director del Área de Salud de ..., así como informe técnico del ayuntamiento ... sobre las precarias condiciones de habitabilidad de la vivienda en cuestión.

Sobre el problema que afecta a la reclamante, esta institución procedió a solicitar informe ante esa consejería, en concreto, sobre de las medidas adoptadas en su día, a raíz de los escritos presentados por la reclamante en fechas 28 de septiembre de 1995 y 4 de febrero de 1998, así como sobre las posibilidades de que, a pesar de la descalificación actual de la expresada vivienda, se pudiese proceder, a la vista de las peticiones efectuadas en fecha anterior por la afectada, a la subsanación de los aludidos desperfectos.

A tenor del informe facilitado, (r/s OPVA/677), cuya remisión agradecemos, la recepción definitiva de las obras de reposición del grupo de viviendas mencionado, se realizó en el mes de julio de 1998, por lo que las deficiencias denunciadas por la reclamante, con anterioridad a dicha fecha, se entendían subsanadas. En cuanto a las humedades denunciadas, en enero del año 2002, constituyen, según el referido informe, nuevos desperfectos que han sobrevenido con posterioridad, y que deberán ser denunciados, en su caso, ante la jurisdicción competente, al haber finalizado el periodo de calificación de las viviendas.

En atención a las consideraciones que se nos trasladan, y dado que no se deduce, del informe remitido, que la

vivienda en cuestión haya sido objeto de una nueva inspección técnica, tras la recepción definitiva de las obras, nos permitimos sugerirle la conveniencia de que por parte de esa consejería se realicen los pertinentes informes técnicos para determinar si los desperfectos existentes en el domicilio de la reclamante tienen su origen en una deficiente reparación de las anomalías inicialmente detectadas y que motivaron las reclamaciones presentadas por la interesada, o, por el contrario, no guardan relación con aquéllas.

Le rogamos nos mantenga al corriente de los actos adoptados, o que tenga previsto adoptar, como consecuencia de la presente comunicación, así como el juicio que le merece la misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, todo ello en un plazo prudencial para poder ofrecer así, conjuntamente, un mejor servicio al ciudadano.

#### **EQ 594/02. Dilación en la resolución de recurso de alzada. Recordatorio de deberes legales a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas.**

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de doña ...

Según nos manifestaba la reclamante, el 29 de agosto de 2000 procedió a presentar escrito ante el Ilmo. Sr. viceconsejero de Infraestructuras, en el que formulaba recurso de alzada contra la resolución de la Dirección General de Vivienda, de fecha 13 de julio de 2000, por la que se aprobaba la liquidación de devolución de cantidades por renuncia a la vivienda de protección oficial de promoción pública sita en ..., grupo ..., cta. ..., sin que hasta el momento de su queja, en junio de 2002, hubiese recibido comunicación alguna al respecto.

Tras solicitar la oportuna información al respecto de la queja planteada, desde la Viceconsejería de Infraestructuras se nos da cuenta, entre otras cuestiones, de que se ha procedido a dictar resolución, con fecha 8 de julio de 2002, con respecto al recurso planteado, trasladándose dicha resolución a la interesada en escrito de fecha 15 de julio. En atención a lo expuesto, dada la dilación producida en el presente caso, y a pesar de haberse dictado resolución con referencia al recurso de alzada formulado, esta institución ha estimado conveniente someter a VE las siguientes:

#### **Consideraciones**

**Primera.-** El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquélla a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 3 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, obliga a la Administración, no sólo a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, tal y como establece el artículo 42 del mismo texto legal, sino también a hacerlo dentro de los plazos legalmente establecidos (art. 47).

Sin perjuicio de los posibles efectos del silencio administrativo, y por lo que a la resolución del recurso de alzada se refiere, el artículo 115.2 de la ya citada ley establece que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses.

Asimismo, se contempla, legalmente, la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución (art. 42.6)

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- impulsar las actuaciones que resultaren procedentes en orden al cumplimiento de los plazos legalmente establecidos para la resolución de los recursos que en el ámbito de sus competencias le sean formulados, habilitando los medios personales y materiales que, en su caso, fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos.

De conformidad con lo dispuesto en el citado artículo 37 de nuestra ley reguladora, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia del presente recordatorio de deberes legales o, en su caso, el juicio que le merece el mismo, todo ello en un plazo prudencial para poder ofrecer así, conjuntamente, un mejor servicio al ciudadano.

#### **7. Ciudadanía, extranjería y seguridad pública.**

##### **7.1. Inmigración en Canarias.**

Podemos afirmar que el tema de mayor trascendencia en esta área es, sin duda, la inmigración irregular, que afecta en general a todo el archipiélago y en particular a las islas que conforman la provincia de Las Palmas de Gran Canaria: Fuerteventura, Lanzarote y Gran Canaria.

Desde años pasados, esta institución ha alertado de este fenómeno social, y anunciaba que repercutiría, de manera notoria, a las Islas Canarias, por su proximidad al continente africano. En los diversos informes que se rinden al Parlamento, se hicieron notar las consecuencias negativas que este problema iba a producir.

Pero también en el informe relativo al año 1998 ya decíamos que Canarias debe ser especialmente sensible al fenómeno de la inmigración, al que no debemos calificar como un problema puntual, pues se trata de un hecho demasiado frecuente, por la atracción que las islas ejercen sobre los ciudadanos de países más próximos que necesitan salir de la pobreza, las enfermedades y hasta las persecuciones, en la búsqueda un mundo mejor. Por ello, instábamos, con especial énfasis, al Gobierno y al Parlamento para que no se considerase el hecho de la inmigración sólo desde la visión conflictiva y negativa, sino que, al contrario, se difundiera y proclamara que el inmigrante puede enriquecer a nuestra sociedad en diversidad y pluralismo, que constituyen la base de toda convivencia democrática.

Por ello, se exhortaba a los poderes públicos para que apliquen políticas de desarrollo sostenible y de cooperación con los países de origen, coadyuvando a su promoción y propiciando un orden internacional más justo y más solidario.

Es cierto, también, que educación y formación profesional, sanidad, asistencia social, vivienda y acceso al trabajo constituyen los ámbitos fundamentales en los que deben concentrar sus esfuerzos los diferentes países europeos con la finalidad de lograr la mejor y más rápida integración de los inmigrantes en los países de acogida.

Y, salvando la lectura positiva que pueda hacerse de estas políticas, decíamos entonces, que continúa siendo necesidad prioritaria su inclusión en un tratamiento legislativo global de la inmigración, al igual que una operatividad coordinada de las distintas consejerías de la Comunidad canaria, conjuntamente con el Gobierno central y la Unión Europea.

La llegada masiva de inmigrantes a Canarias, durante los años posteriores a 1996, ha complicado, aún más, la situación. El archipiélago se ha convertido en la segunda región europea de mayor crecimiento demográfico debido a la migración neta positiva (más inmigrantes que emigrantes).

Ya en el informe correspondiente al año 1999, nos referíamos a la creciente intensidad de la inmigración en el archipiélago, que suponía una auténtica explosión del fenómeno migratorio y que demandaba actuaciones específicas urgentes, así como la necesidad de una mayor sensibilidad en la solución de estos problemas.

El fenómeno de la inmigración es una de las principales preocupaciones que tiene el Gobierno canario en estos momentos, pero no se han puesto los medios precisos para reconducirlo, paliarlo y hasta reducirlo, a pesar de que, como decimos, desde esta institución se viene alertando sobre la compleja problemática y sus consecuencias, desde que se comenzó a detectar y a prever las dificultades que la arribada de pateras a nuestras islas iban a surgir.

Además, existe otra inmigración irregular, que no entra en Canarias por ese medio de transporte, sino a través de los puertos y los aeropuertos y se corresponde, sobre todo, con ciudadanos procedentes de Iberoamérica y de otros países del este de Europa y hasta asiáticos, que, también, acarrear situaciones, en algunos casos, negativas para la convivencia ciudadana y para calidad de vida de los habitantes de las Islas Canarias.

Por ello, el Diputado del Común, desde la atalaya que le confiere ser el defensor de los derechos humanos en la Comunidad canaria, en el mes de junio del año 2001 publicó un informe dirigido al Gobierno de Canarias, sobre la "Inmigración irregular proveniente del Magreb y el África subsahariana en la provincia de Las Palmas", en el que, al propio tiempo que se realizaba un exhaustivo examen de la situación para conocer la realidad del flujo de inmigrantes, se incorporaron una serie de recomendaciones dirigidas a las consejerías directamente relacionadas con esta situación, así como a los cabildos y ayuntamientos de las islas orientales, que en la mayoría de los casos no se han cumplido.

Y ésta es, igualmente, la razón por la que a finales del año 2001 se abrió una queja de oficio para investigar la problemática existente, con motivo de la llegada de numerosas embarcaciones a la isla de Fuerteventura y el internamiento provisional de los inmigrantes en la antigua terminal del aeropuerto mayorero. Por este motivo, se remitieron escritos a las consejerías de Empleo y Asuntos Sociales, así como de Sanidad y Consumo, y, también al Cabildo de Fuerteventura y al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, a fin de que nos informaran de la situación existente y de las medidas que se estaban adoptando para paliar las deficiencias detectadas, para resolver tan alarmante situación, sin que, tampoco, se hayan recibido respuestas a nuestra petición de información sobre la adopción de las medidas que se estaban tomando al respecto.

Ante la magnitud del problema, y por tratarse la inmigración de un asunto que, también, excede de nuestra competencia, el Defensor del Pueblo inició una serie de actuaciones, trasladándose la Adjunta primera de la institución a la isla de Fuerteventura para recabar información de primera mano, a fin de realizar el correspondiente informe que fue remitido al Ministerio del Interior.

Por este motivo, la queja de oficio se ha archivado, y, asimismo, un conjunto de reclamaciones presentadas por diversos ciudadanos que, preocupados por la problemática que se está originando en Canarias y, particularmente, en la isla de Fuerteventura, nos hicieron llegar sus quejas.

Una de las principales preocupaciones del actual Diputado del Común, desde su toma de posesión, con independencia de la gravedad del problema que afecta, de manera manifiesta, a la Administración estatal y la autonómica, es, en primer lugar, la de instar a las autoridades a que antepongan a su actuación legal, el respeto y la defensa de los derechos fundamentales de los inmigrantes irregulares, con especial dedicación a los menores. Y en este sentido, se han realizado diversas visitas a la casi totalidad de los centros de acogida de estos menores, y efectuado determinadas actuaciones en esta materia, que se detalla extensamente en el área correspondiente.

Asimismo, este comisionado parlamentario ha realizado también visitas a los centros de acogida de personas adultas inmigrantes en situación irregular.

A partir del mes de mayo, se efectuaron una serie de visitas a los centros de acogida de inmigrantes en situación irregular de la provincia de Las Palmas, gestionados por las ONG, salvo en uno de ellos cuya la titularidad es del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (Centro Municipal "Gánigo").

El motivo de las visitas fue el de analizar la situación de los centros, un año después de la publicación del estudio sobre la Inmigración Irregular proveniente del Magreb y el África subsahariana en la provincia de Las Palmas, realizado por esta institución.

La situación, con respecto al año anterior, no ha variado sustancialmente, sí, en algunos casos, ha empeorado. La creciente afluencia de inmigrantes irregulares, procedentes del vecino continente, ha convertido a Canarias en la principal puerta de entrada de los inmigrantes irregulares provenientes de África, aparte de los que entran por nuestros puertos y aeropuertos procedentes de otras latitudes y que lo hacen, en principio, con visados de turista, legales por un tiempo limitado y que permanecen, luego, de forma ilegal en las islas.

Los centros visitados fueron los siguientes:

*Centros dependientes de las organizaciones no gubernamentales:*

Gran Canaria:

- Centro de Primera Acogida "Udjama" (Cruz Roja).
- Albergue Calle Tecén (Las Palmas Acoge).

Lanzarote:

- Albergue y Centro de Día (Lanzarote Acoge).

Fuerteventura:

- Centro de baja exigencia y Casa de Acogida (Cruz Roja).

*Centros de titularidad pública:*

Gran Canaria:

- Centro de Acogida Municipal "Gánigo" (Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria).

Respecto a los centros gestionados por las ONG, tras la visita efectuada, se pudo comprobar el trabajo que éstas realizan con el colectivo de inmigrantes en situación irregular (magrebíes, subsaharianos, latinoamericanos, asiáticos, etc.). Los centros, en su mayoría, cuentan con instalaciones que, aunque no son las más adecuadas, reúnen un mínimo de habitabilidad y, en ellas, se pueden desarrollar algunas actividades complementarias.

La excepción la encontramos en el Centro de Primera Acogida "Udjama", dependiente de la Cruz Roja Española y subvencionado por el Gobierno de Canarias. Este centro no reúne las condiciones necesarias para su habitabilidad ya que, entre otras cuestiones, se encuentra ubicado en una nave industrial, tiene una estructura inadecuada para la residencia y habitabilidad de personas, soporta, además de otras carencias, la falta de ventilación, y se encuentra situada entre edificaciones en las que se desarrollan actividades de carpintería.

El riesgo de que el inmueble sufra un accidente, incendios, por ejemplo, es alto y no dispone de salidas de emergencia, con el consiguiente peligro para las personas allí acogidas.

En resumen, podemos afirmar que la valoración de los centros gestionados por las ONG es positiva con reservas, exceptuando el Centro "Udjama" que se debiera trasladar de lugar con mejores condiciones de habitabilidad y de seguridad.

Respecto al único centro de titularidad pública, dependiente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria –Centro de Acogida Municipal "Gánigo"–, tras la visita efectuada en la que estuvo presente la concejala delegada de Servicios Sociales, se pudo comprobar el trabajo que en él se desarrolla con los inmigrantes irregulares en primera acogida. Solicitamos un informe a la Concejalía de Servicios Sociales sobre las actividades que se realizan con este colectivo, que ya hemos recibido, y del que, a continuación, se extractan las cuestiones más importantes:

La atención social a personas inmigrantes en situación de irregularidad se realiza desde los Servicios Sociales municipales desde varios ámbitos:

Centros municipales de servicios sociales, donde se demandan, fundamentalmente, los servicios de información, valoración y orientación, así como la tramitación de ayudas económicas que permitan paliar situaciones de necesidades o carencias básicas. Generalmente, las personas que se dirigen a los centros proceden de Sudamérica y, algunos, del norte de África, y viven acogidas en casas de amigos o familiares que han venido con anterioridad. Se encuentran en condiciones de hacinamiento en las viviendas, y subsisten del subempleo de algunas de las personas que conviven.

No se ha contabilizado, de manera específica, esta demanda, aunque sí se puede afirmar que ha sido más notoria que la de años anteriores. Está previsto, para el próximo año, recoger este dato de forma diferenciada de la del resto de la demanda que se recibe en los centros municipales de servicios sociales.

#### **Subvenciones a ONG, a través de convocatoria pública o convenios de colaboración.**

A través de la convocatoria pública, se subvencionó a la organización "CEAR" para el mantenimiento del proyecto de información y orientación, por un importe de 17.984,41 euros.

Por otro lado, se firmó un convenio con la organización "Las Palmas Acoge", para los proyectos Casa de Acogida 1,

Casa de Acogida 2, y Centro de Día, por un importe de 159.268,20 euros.

#### **Centro de Acogida Municipal Gánigo.**

El CAM Gánigo ofrece un servicio de atención a necesidades básicas, a través de la prestación de almuerzos a población inmigrante en situación administrativa irregular y que se encuentren en primera acogida en el territorio, bajo la denominación de "Servicio de comedor a población inmigrante irregular en primera acogida".

Respecto al Centro municipal "Gánigo", la valoración es positiva, en términos generales, aunque se encuentre necesitada de algunas reformas en las partes más deterioradas.

Añadimos, en este apartado, que, a pesar de los esfuerzos que las instituciones realizan, quedan eclipsados por la creciente afluencia de inmigrantes a Canarias y, en concreto, a las islas de Fuerteventura y Lanzarote, que han visto crecer la población inmigrante en situación irregular en el año 2002.

Las medidas que desde el Gobierno de la nación se puedan tomar al respecto contra este inhumano tráfico de personas, redundará, positivamente, en la población de las islas receptoras, y ello sin perjuicio de las acciones que las administraciones públicas canarias y las ONG subvencionadas realizan eficazmente en la primera acogida.

Es el caso de los esfuerzos realizados por los cabildos de Lanzarote, Fuerteventura y Gran Canaria, sobre todo, en la atención de menores, tema que se reseña, de forma más amplia, en el área de menores del presente informe.

Respecto a la atención a la población inmigrante, los cabildos de Fuerteventura y Lanzarote se han implicado con subvenciones, como es el caso del Cabildo Insular de Lanzarote, que ha subvencionado al "Colectivo de Inmigrantes Independientes de Canarias" y llevado a cabo el convenio de colaboración con la "ONG Las Palmas Acoge" y, por otro lado, el Cabildo Insular de Fuerteventura que ha realizado el Plan Insular de Inmigración.

En cuanto al Gobierno de Canarias, no hemos podido obtener información sobre las acciones que se llevan a cabo en materia de inmigración, ya que a la solicitud de informe, formulada en el mes de octubre de 2002, no se ha contestado hasta la fecha.

Finalmente, y para cerrar este apartado, debemos recordar que también otras ONG como son "CEAR-Canarias" y "Cáritas Diocesana de Canarias" llevan a cabo un esfuerzo en esta materia, que complementa el que ya realizan las administraciones públicas canarias.

Pero este esfuerzo de las ONG en su conjunto no resta para que, en algunos casos, se produzcan disfunciones debidas al volumen de inmigrantes en situación irregular. Las administraciones públicas deben velar, entre otras consideraciones, por el buen uso de los recursos públicos invertidos en esta actividad.

El trabajo de todos los agentes sociales, implicados en dar soluciones a este fenómeno social de la inmigración en situación irregular, deberá siempre estar coordinado, pues ayudará a dar respuestas más eficaces a los retos diarios que esta situación social plantea.

Y, para terminar, debemos resaltar que, queramos o no, el gran desafío del siglo XXI será el construir una sociedad multiétnica. Y, si a los niños y los jóvenes de hoy, ciudadanos europeos del mañana, no se les enseña y aprenden a convivir en la diferencia, es previsible un auge indiscriminado de



racismo y xenofobia, que consideramos se debe evitar, y, en su caso, erradicar.

## 7.2. Relación de asuntos más importantes.

Al igual que en años anteriores la mayoría de las quejas que se han presentado pueden agruparse en tres capítulos, que corresponden a otros tantos conceptos integrados en el área que ahora se examina.

En primer lugar, las reclamaciones presentadas que corresponden a asuntos relacionados con materia de extranjería, que es competencia de la Administración estatal o algunos de sus organismos o entidades incluidas en su ámbito de actuación. Por exceder de los límites de nuestra competencia territorial, se remiten al Defensor del Pueblo para su tramitación.

Entre ellas, destacamos las relativas a materias de competencia estatal, se reciben con reiteración en los últimos años. Se refieren a la denegación de peticiones para obtención de la nacionalidad española; falta de respuesta a solicitudes de permisos de residencia y trabajo y de la tarjeta comunitaria; peticiones de reagrupamiento familiar; retrasos en la expedición del documento de identidad, entre otros asuntos. Se han remitido, también, a aquel alto comisionado todas aquellas quejas relacionadas con la Jefatura Nacional de Tráfico y con la Policía Nacional y la Guardia Civil, por supuestos abusos y mal trato a ciudadanos.

En segundo lugar, destacamos aquellas reclamaciones que pueden considerarse estrictamente relacionadas con la ciudadanía y la seguridad pública, tales como denuncias de los supuestos malos tratos y abusos de algunos policías locales, coacciones, insultos y vejaciones llevadas a cabo por determinadas personas contra sus vecinos y la falta de seguridad de algunas zonas y barrios de las islas.

Y, por último, hay una serie de quejas integradas, también, en esta área, que representan una variedad de reclamaciones sobre cuestiones diversas, a las que, a continuación, haremos mención.

**I.-** En el epígrafe correspondiente a la ciudadanía y la seguridad pública, se han recibido algunas quejas que ponen en duda el buen hacer y la actuación correcta de determinados agentes de la policía municipal. Un ejemplo es el EQ 539/02, en el que una ciudadana nos denuncia que, encontrándose estacionado su vehículo en la calle de su residencia, fue retirado por la fuerza pública y llevado al depósito municipal, sin dejar notificación alguna ni ponerse en comunicación con su propietaria para advertirla de esta circunstancia, puesto que, según figura en el atestado correspondiente, estaba estorbando para la realización de una obra que se realizaba en la casa colindante.

La reclamante puso la denuncia ante la Guardia Civil por desaparición de su vehículo y, hasta varios días después, no supo que se encontraba en el depósito municipal de automóviles y que para retirarlo debía abonar los gastos de la grúa así como los días de estancia en aquél, a pesar de que no le había impuesto sanción alguna por el supuesto mal aparcamiento.

Cuando la reclamante se personó en las dependencias municipales, fue humillada por el personal de servicio, que se negaba a la entrega del vehículo sin el abono de tales gastos.

Se ha solicitado información al ayuntamiento correspondiente, y se nos contesta que el vehículo se encontraba mal estacionado, en lugar prohibido por la señalización reglamentaria, y que se dejó una pegatina en el lugar del

estacionamiento indebido, avisando que la grúa municipal había procedido a su traslado al depósito de vehículos, sin que en ningún momento existiera mal trato a la señora, cuando se personó a retirar el vehículo, sino, simplemente, se le indicó que debería abonar los mencionados gastos.

Se ha dado traslado a la reclamante de la información facilitada por la corporación y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto.

Otro reclamante nos manifiesta que, en diversas ocasiones, había denunciado la incorrecta actuación de unos policías locales que, requeridos por él, en la madrugada del día 25 de abril de 2002, por una agresión que, al parecer, sufrió en su domicilio por parte de unos vecinos y que no había recibido respuesta alguna.

Se ha dado traslado de la queja presentada al ayuntamiento, y nos encontramos a la espera de su informe (EQ793/02).

Asimismo, una ciudadana denuncia el trato inadecuado y despectivo recibido por parte de un agente de la policía municipal al multarla cuando, únicamente, se había detenido unos segundos, para preguntar por la salida de un concierto. Y que, al ser sancionada, se personó en las dependencias municipales para que le retiraran la multa.

Se dio traslado de la queja al ayuntamiento. Se nos contesta que la propia denunciante se contradice en sus manifestaciones ya que, cuando fue multada, no se encontraba dentro del vehículo.

La reclamante nos manifiesta que tiene constancia de que existe otra denuncia del mismo agente, a la misma hora, y que ambas denuncias no son, en los boletines de denuncia, correlativas. Ha solicitado copia de los diez boletines de denuncia anteriores y de los diez posteriores al de la interesada y se lo han negado, por lo que entiende que el agente no tiene razón y la multó sin justificación alguna.

Se ha remitido el escrito de alegaciones a la corporación municipal para que nos informe, de nuevo, sobre el contenido de las mismas, y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 961/01).

En otra queja formulada, la reclamante presentó una denuncia al departamento de la policía local del ayuntamiento respectivo, porque, cuando conducía su vehículo por una determinada calle de la ciudad, el carril por el que circulaba fue invadido por un furgón de carga que le obligó a realizar una brusca parada, para evitar la colisión. Tras dirigirse al agente que se encontraba de servicio en ese momento, y en la acera, a unos quince metros, hablando, tranquilamente, con una persona, fue increpada por dicho agente que, además de solicitarle la documentación del vehículo, la sanciona.

Interesamos del ayuntamiento la oportuna información, que nos remite escrito de la jefatura de policía local, comunicándonos que los motivos de la denuncia fueron la alteración del orden público, la obstaculización de la circulación y no llevar puesto el cinturón de seguridad, que la reclamante se negó a firmar el boletín de denuncia y que se desestimaba la reclamación.

Trasladada a la interesada la información facilitada por el ayuntamiento, nos manifiesta que tenía conocimiento de la respuesta de la jefatura de policía local, porque se la habían hecho llegar a su domicilio; que comprueba cómo la versión oficial la cambian a su conveniencia y que no se negó a firmar el boletín correspondiente, pues no se le presentó en ese momento. Al propio tiempo, continúa la reclamante que

estima que, tampoco en este caso, se investigará a fondo el hecho, por el corporativismo con que funciona la policía local, como ya le indicó el jefe del departamento, cuando le manifiesta que, entre dos versiones distintas, siempre prevalecerá la de la policía.

Contestaremos a la interesada que, a pesar de que entiende tener razón en su denuncia, la falta de pruebas en su descargo, que pudieran considerarse pertinentes, frente a las informaciones aportadas por los agentes de la autoridad presentes en los hechos, previa ratificación, constituirán base suficiente para adoptar la resolución que proceda, según reconoce, reiteradamente, la jurisprudencia del Tribunal Supremo, cuya consecuencia procesal más significativa es la inversión de la carga de la prueba, es decir, que la prueba en contrario corresponde al imputado. Ante ello, nos veremos en la necesidad de proceder al archivo del expediente en nuestra oficinas (EQ 477/02).

Nos manifiesta otro reclamante que, en el mes del abril del año que examinamos, presentó un escrito ante la corporación municipal denunciando la actuación de unos agentes de la policía municipal en un accidente, en el que se vio involucrado, al saltarse el coche patrulla de estos agentes un semáforo en rojo y sin llevar señales luminosas encendidas ni acústicas. Si embargo, nos manifiesta el interesado que la declaración de los agentes implicados y el informe del servicio técnico de atestados no recogen la realidad de los hechos, sino que coinciden en que fue el denunciante quien se saltó el semáforo en rojo y que el coche patrulla llevaba puesta la señal acústica.

Ante la falta de respuesta a nuestra solicitud de información, hemos remitido, recientemente, un recordatorio del deber legal que tienen las administraciones públicas canarias de contestar con carácter preferente y urgente al Diputado del Común. Estamos a la espera de su respuesta (EQ 323/01).

Por último, para finalizar este capítulo, nos referiremos a otra queja presentada por un vendedor ambulante que ejerce su actividad en las playas de San Bartolomé de Tirajana, en las del Faro de Maspalomas y Playa del Inglés. Manifiesta que un grupo de policías locales, pertenecientes al grupo especial del turno de día le coacciona, en una situación de acoso permanente; le multan de forma indiscriminada y le retiran la mercancía, sin que, luego, se contabilice, oficialmente, la totalidad de la que le ha sido requisada.

Solicitada la información al ayuntamiento y no habiendo recibido respuesta, se ha enviado un recordatorio del deber legal que tienen las administraciones públicas canarias de contestar con carácter preferente y urgente al Diputado del Común. Estamos a la espera de su respuesta.

Se ha reiterado la falta de contestación y nos encontramos a la espera de la respuesta que nos facilite (EQ 463/01).

En este epígrafe, relativo a la ciudadanía y seguridad pública se tramitan algunos expedientes incoados por denuncias de ciudadanos que se quejan de la inseguridad ciudadana en que se encuentran determinadas zonas o barrios de su municipio. Incluso, en el EQ 516/02, se dirige a esta institución el padre de un alumno que asiste a un colegio en el sur de la isla de Gran Canaria, en cuyas inmediaciones, al parecer, se está vendiendo droga. Del centro en cuestión se ha expulsado a algunos estudiantes por consumo de estupefacientes.

Se ha traslado de la queja a las consejerías de Educación, Cultura y Deportes y a la Sanidad y Consumo, así como al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, y nos encontramos a la espera de sus respuestas.

Igualmente, se han presentado una serie de quejas relacionadas con denuncias de los ciudadanos ante el acoso, coacciones e insultos que reciben de algunos vecinos. Un extranjero, residente en la isla de La Palma, presenta denuncia contra un empleado municipal dedicado a la recogida de basuras, que aprovecha cualquier oportunidad para amenazarle e insultarle.

A su vez, el reclamante ha sido denunciado en la institución por un grupo de vecinos del municipio, quienes alegan que el referido ciudadano se dedica a fotografiar y grabar en video a los niños que juegan en la calle. Denuncian, asimismo, sus actitudes obscenas.

Se ha pedido, en ambos casos, información al ayuntamiento y no se ha recibido respuesta alguna, por lo que hemos remitido un recordatorio del deber legal que tiene la corporación de contestar con carácter preferente y urgente al Diputado del Común, encontrándonos a la espera de sus respuestas (EQ 98/02 y 180/02).

En este mismo sentido, se ha recibido otra queja en la que el reclamante denuncia a un vecino por la actuación negligente y de mala fe tenida al esparcir gasoil en un solar colindante a su vivienda y que, a pesar de haber comparecido ante la jefatura de la policía local correspondiente y efectuado la oportuna denuncia, no tenía noticias sobre el trámite dado a la misma.

Requerida la oportuna información al ayuntamiento, no se ha recibido respuesta por lo que hemos procedido a recordarle la obligación que tiene de contestar a esta institución e informar sobre la situación en que se encuentre el expediente incoado al efecto (EQ 875/02).

También, otro ciudadano nos manifiesta que sufre, desde hace tiempo, persecución por parte de tres personas, vecinas del reclamante, condenadas por varios delitos de daños, amenazas e injurias, mediante sentencias, algunas de ellas, ya firmes. Incluso, el denunciante ha sufrido lesiones, cuyas secuelas se encuentran en fase de determinación. Estas acciones de acoso, realizadas por los denunciados, las padecen no solo el reclamante, sino también otros vecinos.

Se ha dado traslado al ayuntamiento de la localidad, que nos ha remitido copia de los diferentes atestados que la policía local ha instruido por denuncias de los vecinos y se han remitido los mismos al reclamante para que formalice las alegaciones que considere oportunas. Estamos a la espera de su respuesta (EQ 669/02).

**II.-** Para terminar la exposición relativa a las quejas tramitadas en esta área, referiremos algunas que contemplan una variedad de cuestiones que no permiten su incorporación a algunos de los dos grupos anteriores. Así:

#### **A) Daños ocasionados a un vehículo en el depósito municipal.**

El vehículo del reclamante fue retirado por la policía local y depositado en las dependencias municipales. En el depósito, le sustrajeron las llantas, el volante, una caja de herramientas, una nevera portátil y repuestos nuevos del automóvil, sin que la corporación se haya hecho cargo de los perjuicios ni le haya facilitado información alguna.

Se ha dado traslado de la queja al consistorio, sin que hayamos recibido respuesta, así como, tampoco, al

recordatorio del deber legal de contestar, ni, por último, a la reiteración remitida, en fechas recientes, al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para que nos informe (EQ 88/01).

**B) Instalación de placas de vado (prohibido aparcar).**

Un reclamante nos denuncia que un vecino del inmueble donde vive ha instalado las señales de prohibido aparcar (vado para entrada de garaje) de forma irregular, pues entiende que invade una zona común o pública.

Trasladada la queja al Ayuntamiento de Mogán, donde se encuentra ubicado el inmueble, nos informa que, efectivamente, se ha instalado una señal del vado en un pequeño poste, que sirven de soporte a unas cadenas que delimitan un triángulo de terreno. Dichas cadenas, junto con unos parterres, se encuentran dentro de la zona de afección de carreteras, es decir, incursas en terrenos de dominio público. La otra placa, que el reclamante denuncia, delimitadora del ancho del vado, no existe. Se ha pintado en el paramento de un parterre, situado a la derecha de la entrada al garaje, por tanto, según la corporación municipal, las placas señalizadoras del vado no están adosadas a la pared del garaje, tampoco están colocadas las dos placas, sólo una. Entiende la corporación que el denunciante ha falseado los datos aportados sobre las dimensiones del garaje.

El ayuntamiento nos informa que se ha procedido a la apertura del oportuno expediente para la revisión de oficio de la licencia de vado, así como a incoar expediente disciplinario por la instalación de las citadas cadenas en el dominio público.

Se ha dado traslado al reclamante del escrito recibido y se ha procedido al archivo del expediente por solución. (EQ 192/02).

En otra queja presentada, la reclamante manifiesta que no está de acuerdo con la decisión adoptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de no aceptar su petición de que retiren una señal de aparcamiento de minusválido, colocada en la fachada de su domicilio, puesto que la interesada no pone la tarjeta de minusválido en el automóvil, como considera que es obligado.

La reclamante también nos comunica que la instalación de la señal en un poste junto a su vivienda puede suponerle un riesgo para que personas extrañas puedan acceder a la misma.

Dimos traslado de la queja a la corporación municipal y nos contesta que, en el primer supuesto, se ha girado visita de inspección para comprobar si el motivo de la queja se encontraba justificado, y nos comunica que la persona afectada cuenta con calificación de minusvalía dada por la antigua Consejería de Trabajo, Sanidad y Seguridad Social del Gobierno de Canarias, con un grado del ochenta por ciento, de validez definitiva, así como permiso de circulación y tarjeta de inspección técnica del vehículo en la que se indica que está adaptado para conducirlo, con lo que se cumplen las prescripciones del artículo 29, apartado A, párrafos a) y b) de la vigente Ordenanza municipal sobre vados y reservas de estacionamientos.

En la segunda cuestión planteada, el ayuntamiento nos manifiesta que “la probabilidad de que alguna persona pueda acceder a la vivienda de la denunciante a través del poste con el anagrama de minusválido, es muy reducida, por el vuelo de su balcón”.

Por todo lo cual se concluye que “no obstante lo anterior, se considera que la defensa de un disminuido físico debe primar sobre la hipotética posibilidad de acceso al citado inmueble utilizando el poste de señal de la reserva”.

Hemos dado traslado a la reclamante de la respuesta municipal y nos manifiesta que, en su opinión, el ayuntamiento no ha sabido diferenciar los conceptos de grado de minusvalía y dificultad de movilidad, ignorando que la persona beneficiaria se desplaza perfectamente con las extremidades inferiores y no tiene problema alguno en cuanto a movilidad. Y, por otra parte, la corporación, al conceder esa señalización, está poniendo en peligro la seguridad de la reclamante, ya que permite el acceso a su casa de cualquier persona a través de un solar vecino, simplemente, trepando por dicha estructura.

A la vista de tales consideraciones, hemos vuelto a dirigirnos al ayuntamiento solicitándole que nos amplíe la información anterior y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 80/02).

**C) Falta de medios en búsqueda de familiar desaparecido.**

Los familiares de una persona desaparecida, posteriormente localizada aún con vida en un barranco próximo a la localidad de Ingenio, nos manifiestan su protesta por la forma de actuación de las autoridades competentes en su búsqueda, cuando un familiar sufrió un accidente de tráfico y estuvo aislado y malherido cerca de cuatro días.

La familia indica que el motivo que no encontrar al desaparecido con mayor prontitud, se debió a la falta de medios puestos por las autoridades para su búsqueda, entre ellos la falta de unos prismáticos que hubieran permitido una más rápida localización, al detectar su presencia en el lugar del accidente. Les manifestaron que habían descartado su identificación en ese momento, porque “parecía un coche viejo”, en lugar del vehículo accidentado.

Exponen que los medios utilizados fueron mínimos, pues, les informaron, que estaban muy ocupados con los carnavales.

Se dio traslado de la queja presentada al Ayuntamiento de Ingenio, que nos informa que la policía local tuvo conocimiento casual de la desaparición, cuando uno de los agentes se personó en el puesto de la Guardia Civil de Agüimes, fuera de la jurisdicción municipal, para realizar un servicio y pudo examinar en estas dependencias un cartel que informaba de la desaparición, en el que se hacía mención a su posible paradero en los “barrancos colindantes con el municipio de San Bartolomé de Tirajana”, que se encuentran a unos 20 kilómetros de ayuntamiento informante. Que, efectivamente, cuando la policía local recibe una llamada de los familiares del desaparecido, les contestaron que “se había montado un dispositivo especial para la seguridad de los carnavales en el municipio, actos a los que acuden miles de personas y que, por orden gubernativa, es la policía local la que, inexcusablemente, tiene el deber de velar por la seguridad ciudadana, el orden público y la regulación del tráfico en esos eventos, por lo que desmontar un dispositivo de seguridad de esas características supondría un grave riesgo de proporciones insospechadas para los asistentes. Por tanto no debe interpretarse de forma literal la respuesta proporcionada a los familiares, sino dentro del contexto”.

“De todas formas”, continúa diciendo el informe del ayuntamiento, “no cabe la menor duda de que, si hubiera habido constancia que la desaparición estaba circunscrita al municipio de Ingenio, tanto la policía local como todo el cuerpo de voluntarios de Protección Civil no hubiesen escatimado esfuerzos en la localización del desaparecido, tal y como se ha procedido en anteriores ocasiones”.

“Finalmente, hay que admitir que es indudable la descoordinación entre Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la búsqueda de desaparecidos, denunciada a raíz de los acontecimientos que nos ocupan, por las propias autoridades locales de la comarca del sudeste, pero la solución a estas deficiencias no pasan, precisamente, por las competencias atribuidas a la jefatura del cuerpo de policía municipal, sino, simplemente, una vez que se tenga conocimiento de una desaparición, pasen esa información de forma inmediata a todas las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y también a la policía local”.

De esta información, se da traslado a los reclamantes. Esta institución ha recibido, con posterioridad, un escrito de la persona que había desaparecido, donde nos manifestaba la indefensión en que considera ha estado, durante el tiempo que se encontró abandonado en el lecho de un barranco, cuando era conocido que la ruta de su trabajo comprendía varios enclaves del municipio de Ingenio, y lamenta que la policía municipal considerara más importante su actuación en los carnavales que la búsqueda de su persona.

A la vista de los hechos acaecidos y de la situación existente, se procedió a comunicar a los reclamantes que se va a dar traslado del escrito presentado como alegaciones al Ayuntamiento de Ingenio, para que nos informe si procede depurar las posibles responsabilidades en que se hubiera podido incurrir por algún responsable municipal o de la policía local, al tener conocimiento de la desaparición y no haber actuado con la diligencia y prontitud que el caso merecía, que puso en grave peligro la vida del desaparecido. Igualmente, se va a dar traslado del expediente al Defensor del Pueblo, por si, dentro de sus competencias, estimara que pudiera realizar alguna actuación, bien para depurar las responsabilidades que, también, se hayan podido producir en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en su actuación en todo este asunto, o, al menos para evitar que la falta de coordinación, que se hubiera podido producir, pueda repetirse en el futuro (EQ 292/02).

## **8. Educación.**

Al igual que en años anteriores, las reclamaciones, que se han presentado en esta área, conforman un conjunto que refieren las más variadas materias. Las quejas más importantes son las que a continuación se exponen:

### **8.1. Reducción de tasas escolares por familia numerosa.**

Varias son las reclamaciones que cada año se presentan por la inaplicación de la reducción de las tasas escolares a las familias que gozan de los beneficios de numerosas. Y en el año anterior ya expusimos, la Dirección General del Menor y la Familia de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias, nos informó que la ley estatal en vigor tiene algunas lagunas no resueltas por el Gobierno central, que es quien, en último término, tiene la competencia para hacerlo, por lo que se producen esta serie de disfunciones que la consejería es la primera en lamentar y su deseo es “continuar, desde sus competencias, removiendo todos los obstáculos que puedan impedir el normal y necesario desarrollo de normas actualizadas que consideren a las familias numerosas y la necesidad de protección que les asiste”.

En el caso que nos ocupa, un padre de familia nos comunica que la Escuela Municipal de Música de Tegueste no le bonificaba la matrícula de su hijo.

Solicitada información al ayuntamiento, se nos informa que el municipio aprobó, en su momento, la “Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por matrículas exigibles a alumnos que se inscriban en la Escuela Municipal de Música de Tegueste”, en la que se recoge la bonificación a los titulares de familias numerosas, siempre que los ingresos anuales, por todos los conceptos, de la unidad familiar en que esté integrado el sujeto pasivo, dividido por el número de miembros que componen dicha unidad familiar, no sea superior a seis mil diez euros con doce céntimos. Y que no se pudo aplicar tal bonificación por cuanto que el reclamante no había presentado la documentación exigida en la que se justificara los ingresos.

Sin embargo, la Ley estatal de 19 de junio de 1971 y el Reglamento dictado para su aplicación, aprobado por Decreto de 23 de diciembre de 1971, autorizan las bonificaciones que, en dicha normativa, se contiene, entre la que se encuentran las reducciones por tasas de matrícula de enseñanza, y que, obviamente, tienen ambas rango superior a la citada ordenanza.

Se ha solicitado nuevo informe al ayuntamiento, sin que hayamos recibido contestación, por lo que, recientemente, se ha tenido que reiterar esta falta de respuesta, encontrándonos pendiente de que nos informe sobre el particular (EQ 6/02).

En el Área de Economía y Hacienda, a la que nos remitimos, se expone, con mayor amplitud, las actuaciones que esta institución está llevando a cabo en relación a esta materia.

### **8.2. Trato inadecuado recibido por una alumna con “síndrome de Down”.**

La madre de una niña muestra su disconformidad con el trato que una profesora da a su hija que padece el síndrome de Down, amparada por la directora del centro docente.

Solicitada la oportuna información de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, no se ha contestado a nuestra petición, si bien la reclamante nos ha comunicado que ha cambiado a la niña de centro docente y que, hasta la fecha, está satisfecha del trato que se le viene proporcionando a la alumna en el nuevo colegio, por lo que hemos procedido al archivo del expediente (EQ 75/02).

### **8.3. Falta de actuación de la Administración ante epidemia de pediculosis en un centro educativo**

Un grupo de madres de alumnos escolarizados en un centro docente de la localidad de Tegueste se dirigieron a esta institución denunciando la falta de actuación por parte de las administraciones implicadas ante una epidemia de pediculosis aparecida en el colegio donde tienen escolarizados a sus hijos, ante la pasividad de las mismas para erradicar esta epidemia. Nos hemos dirigido al ayuntamiento y a las consejerías de Sanidad y de Educación, para que nos informen al respecto. Hemos recibido respuesta del consistorio manifestándonos que, en ningún caso, se había presentado denuncia formal de dicha situación, sin embargo las actuaciones que se realizaron en los centros escolares del referido municipio consistieron, por una

parte, en la organización de una campaña de carácter preventivo, en el mes de febrero, en la que se incluyó la distribución, en cada uno de los centros escolares del municipio, de una circular con el protocolo de actuación recomendado por la Consejería de Sanidad, con el fin de hacerlo llegar a todas las familias de los alumnos, explicando todas las medidas de carácter preventivo y de tratamiento de este tipo de parásitos. Por otra parte, se llevaron a cabo tareas de fumigación y desinfección en el centro escolar donde surgió la epidemia, durante un fin de semana. Asimismo, mediante información obtenida a través del personal encargado del mantenimiento de los centros escolares, la desinfección de todos los inmuebles se realiza dos veces al año.

Por su parte, la Consejería de Sanidad y Consumo nos comunica que el problema de salud pública que afecta al centro escolar en cuestión no es un problema exclusivo de ese colegio, sino que por el contrario se repite con relativa frecuencia en otros centros docentes, tanto públicos como privados de la Comunidad Autónoma, por lo que se han iniciado campañas educativas para prevenir este problema de salud y se han mantenido reuniones con profesores para explicarles las actuaciones que podrían realizar desde su ámbito de actuación.

Además dicho centro directivo nos informa que desde la Dirección de Zona del Área de Salud de Tegueste se va a proceder a realizar una inspección en el colegio afectado, con objeto de valorar la trascendencia y magnitud del problema, por si hubiese que adoptar otro tipo de medidas.

De ambos informes, se ha dado traslado al colectivo de madres, quienes nos exponen que, en primer lugar, es incierto que no se presentara una queja formal ante el Ayuntamiento de Tegueste, ya que la misma se entregó el día 8 de octubre de 2001, y que las campañas de carácter preventivo que se dice haber realizado, tuvieron lugar cuando las reclamantes manifestaron a los responsables de la corporación municipal que se había presentado una reclamación al Diputado del Común.

Además, las madres consideran que con las campañas informativas no se soluciona el problema aparecido, ya que los profesores no tienen autoridad alguna, según la Consejería de Educación, para revisar las cabezas de los alumnos y que, por otro lado, por parte de la Consejería de Sanidad, no se ha presentado ningún equipo de personas cualificadas para llevar a cabo dicha revisión y tomar medidas efectivas, por lo que estiman que, con el comienzo del nuevo curso, puede volver a encontrarse con el mismo problema que padecen desde hace dos años.

Recientemente, la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, nos informa que el problema de la pediculosis surge en el curso 2001/2002 y persiste en el actual 2002/2003 y que las medidas adoptadas han sido, básicamente, solicitar la intervención de Sanidad para la inspección del centro, en fumigarlo y en intentar conseguir la colaboración de las familias en la erradicación de la epidemia. Se convoca a los padres a reuniones informativas sobre problema y sus soluciones, y se les facilitan las instrucciones remitidas por la Dirección General de la Salud Pública sobre recomendaciones para evitar la pediculosis. Junto con estas instrucciones se adjuntó, además, un escrito que, únicamente, fue contestado por el cincuenta por ciento de los padres.

Este centro directivo considera que, dado que esta situación se está generalizando en muchos centros escolares de la isla de Tenerife, deben de articularse acciones concretas que ejecuten la dirección de los centros y los servicios competentes de los ayuntamientos para erradicar esta epidemia. En este sentido, el Ayuntamiento de Tegueste ha consensuado un protocolo de colaboración para la notificación de situaciones de riesgo para la infancia, lo que le permitirá conocer las familias afectadas y podrán actuar consecuentemente.

De tales consideraciones, se ha informado a las reclamantes para que nos formulen nuevas alegaciones, si lo estiman conveniente. Esta institución se encuentra a la espera de respuesta (EQ 93/02).

#### **8.4. Vulneración de los derechos de profesora.**

La reclamante es funcionaria de carrera e imparte docencia como profesora de Biología y Geología en un instituto de Enseñanza Secundaria de Santa Cruz de Tenerife, y denuncia la imposibilidad de haber elegido grupos, horarios y asignatura en el curso 2001/2002, en contra de lo establecido en la Orden de la Consejería de Educación, de fecha 13 de agosto de 1998, reguladora del funcionamiento interior de los centros.

Se dio traslado de la queja recibida a dicha consejería para informe, y, recientemente, nos comunica que, en el mes de septiembre de 2001, se reunió el Departamento de Ciencias Naturales con el fin de que sus miembros efectuaran la elección de horarios para el curso que iba a comenzar, según consta en el acta correspondiente. Con posterioridad, la Jefatura de estudios advierte que la elección efectuada por la reclamante impedía la confección de los horarios del centro, ya que dicha profesora había elegido dos asignaturas optativas de 2º curso de Bachillerato, lo cual resultaba incompatible con las bandas horarias establecidas. La Jefatura de Estudios – hay tres jefes de estudios, uno por cada turno– no advirtió expresamente por escrito de la circunstancia al departamento, antes de que se efectuara la elección de horario, por que entendió que la incompatibilidad con las bandas horarias era ya conocida de años anteriores por todos los profesores.

Convocada una nueva reunión de profesores para la reconsideración de la elección de horarios, se informa de incompatibilidad de bandas horarias, y los jefes de estudios manifiestan que, de no llegarse a un acuerdo entre los interesados, serían ellos quienes “redistribuirían las clases como consideren más adecuado para el mejor funcionamiento del centro”. Fueron varias las reuniones que se celebraron el mismo día para intentar una solución.

La reclamante, al parecer, entiende que se debería proceder a una nueva elección por “ronda”, ya que, si se hace de otra manera, se beneficiaría a una profesora implicada en el desacuerdo, que se negaba a modificar su elección. La Jefatura de Estudios niega tal extremo, aduciendo que la elección “por ronda” se llevó a cabo en el momento oportuno, conforme a la normativa, pero ante la imposibilidad de que las profesoras implicadas llegaran a un acuerdo, se modificó una asignatura por otra. Y que la decisión ni perjudicó ni benefició a la otra profesora, pues la asignatura objeto del cambio se adjudicó a una tercera persona.

Así las cosas, “la Dirección Territorial de Educación, ante el problema suscitado, estimó conveniente no modificar la distribución de asignaturas que se había efectuado por la Jefatura de Estudios en ausencia de acuerdo entre las partes

en conflicto, ya que no suponía un cambio importante, ni perjuicio alguno, para la reclamante. A su vez desde la dirección territorial se ha instado al equipo directivo y a la jefatura de departamento a un cumplimiento estricto de la normativa y a una mayor colaboración en el inicio del curso para facilitar la confección de horarios”.

Se dio traslado de la respuesta enviada por la Consejería de Educación a la reclamante para alegaciones, y, recientemente, se han presentado las mismas, en las que expone que se encuentra perjudicada, porque, en primer lugar, en la respuesta a una consulta simple y sencilla, para el cumplimiento de la normativa vigente, se tarda más de tres meses en entregársela (14 de diciembre de 2002) haciendo constar en la misma que “dadas las fechas en que nos encontramos cualquier modificación del horario asignado causaría un grave perjuicio al alumnado, por lo que no es aconsejable la modificación del horario establecido”. Y en segundo lugar, porque se ocultó información a la reclamante en la solución por adoptar sobre la posible incompatibilidad de bandas horarias, para beneficiar a otra profesora.

Se ha procedido a dar traslado del escrito presentado a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, para que, a la vista de las alegaciones contenidas, realice un nuevo informe. Estamos a la espera de contestación (EQ 137/02).

#### **8.5. Deterioro en un centro docente.**

Uno de los capítulos de quejas que se repiten con demasiada frecuencia, a lo largo de los años anteriores, es el relativo al deterioro y mal estado en que se encuentran algunos centros docentes de la Comunidad canaria.

Se sabe que los centros docentes tienen, habitualmente, la consideración de bien demanial, puestos al servicio del sistema educativo, pero que corresponde a los ayuntamientos su conservación, mantenimiento y vigilancia, suministros de agua y energía eléctrica, etc., así como garantizar la higiene general del centro de la que es parte la red de saneamiento.

En esta ocasión, un colectivo de padres y madres de alumnos que se encuentran escolarizados en un centro docente de Las Palmas de Gran Canaria, han denunciado la aparición de grietas, tanto en el interior como en el exterior del edificio, que según entienden, afectan, gravemente, la seguridad del centro.

Se ha remitido la queja, tanto al ayuntamiento correspondiente como a la Consejería de Educación, para que nos informen sobre el peligro que pudiera tener el centro en cuestión, así como de las medidas de urgencia que se hayan adoptado, en su caso, para la seguridad del edificio.

Asimismo, se interesaba de la consejería que nos informara sobre la actual planificación que tiene ese centro directivo para sustituir los colegios que se encuentren obsoletos o las medidas previstas para su rehabilitación y consolidación, u que nos informara, también, sobre los fondos que va a aportar la consejería para la mejora de la planta educativa.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria nos ha respondido. Manifiesta que el informe técnico emitido por el responsable de la unidad correspondiente aclara que el solar donde se encuentra ubicado el centro está situado en la ladera de una montaña, y que no existen más aguas subterráneas que las que, por las filtraciones, se producen los días de lluvia; que las fisuras apreciadas en la fachada norte del edificio no están ocasionadas por hundimientos o asentamientos de la

cimentación del inmueble, sino por “hinchamiento del suelo, provocado por la presencia de arcillas expansivas y concentración de humedad bajo la edificación”.

Se informa, también, que, de la información recabada, los daños ocasionados no entrañan peligro de uso (extremo éste en el que está de acuerdo la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias), por lo que, siguiendo las recomendaciones de ésta, el ayuntamiento procederá a sanear las paredes agrietadas.

La información facilitada por el ayuntamiento se ha hecho llegar a los reclamantes. Esta institución se encuentra a la espera de que se formulen las alegaciones que consideren oportunas. Lamentamos que la Consejería de Educación, al cierre del presente informe, no haya respondido a nuestra solicitud (EQ 161/02).

#### **8.6. Indemnización por rotura de gafas de su hijo.**

La madre de un alumno presentó escrito ante la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, solicitando la oportuna indemnización, pues los centros educativos carecen de seguro que cubra este tipo de contingencias, por la rotura de las gafas de su hijo que se produjo, al parecer, al subir el niño en el autocar que le trasladaba a su domicilio. Las gafas se encontraron, después, rotas en el lugar donde aparca el autocar.

La Consejería de Educación nos manifiesta que el expediente de reclamación patrimonial se encuentra en trámite, a partir de la solicitud de la interesada, pero que falta todavía el informe de la Intervención General, el dictamen preceptivo del Consejo Consultivo, además de otros trámites internos antes de proceder a la indemnización.

Se ha dado traslado a la reclamante de la información facilitada y estamos a la espera de que formule las alegaciones que considere convenientes (EQ 217/02).

#### **8.7. Expulsión de alumno de un centro concertado.**

El reclamante manifiesta que tras un procedimiento disciplinario su hijo de 15 años de edad fue expulsado de un centro privado concertado en el que realizaba sus estudios. Tras reclamar ante la Dirección Territorial de Educación, ésta dictó orden de readmisión del menor, mientras se resolviera el recurso interpuesto por el padre del alumno, orden que no ha cumplido el citado centro.

Se ha solicitado información a la Consejería de Educación, que no se ha recibido y hemos procedido a reiterar la necesidad de respuesta (EQ 236/02).

#### **8.8. Falta de respuesta a solicitud de cambio de profesor para examinarlos.**

La reclamación se basa en la falta de respuesta al escrito presentado por determinados alumnos de 2º curso de Bachillerato, que solicitan que el profesor de Filosofía no los examine al finalizar el curso, debido a irregularidades académicas tales como la ausencia de información sobre la programación, objetivos y criterios de evaluación, la forma de dar clase, la no utilización de libros de texto ni confección de apuntes y el hecho de que la materia no se ajusta a las programadas para la Prueba de Acceso a la Universidad.

Se dio traslado de la queja a la Consejería de Educación, que nos manifiesta que se celebró una entrevista por parte del director territorial con los alumnos reclamantes, acompañados por el director del centro docente.

En el informe emitido por la Inspección educativa, nos expone que:

“El referido profesor impartió clases en el primer trimestre. Disfrutó de una licencia de tres meses por asuntos propios, el segundo trimestre; y se incorporó al centro al iniciarse el tercero.

Que, en síntesis, el descontento versa sobre los resultados muy negativos del primer trimestre (1 aprobado y 24 suspensos), frente a los del segundo (casi totalmente positivos); la actitud del profesor, unas veces pasiva y otras amenazadora; el retraso en la programación; el abuso del discurso personal y el método magistral; la falta de soporte didáctico (libros, apuntes, esquemas, etc.); y el divagar y no centrarse en los temas”.

Varias fueron las reuniones que el profesor en cuestión mantuvo con el director del centro, con la Inspección educativa y con el jefe de estudios, y se afirma que, a lo largo de las tres semanas transcurridas desde entonces, el inspector realiza un seguimiento de las clases impartidas por dicho profesor, y, según la información obtenida, la marcha de las clases es normal, por lo que la Jefatura de Estudios “confirma que se han superado las dificultades expuestas y que las clases transcurren con normalidad”.

Se ha dado traslado del informe a los reclamantes para alegaciones y no se han recibido. Se procederá, en consecuencia, al archivo de las actuaciones por solución (EQ 262/02).

### **8.9. Falta de medidas relativas a la prohibición de fumar en un centro docente.**

Un profesor de un instituto de Enseñanza Secundaria (IES) de Las Palmas de Gran Canaria nos manifiesta haber denunciado en diversas ocasiones la vulneración de la normativa reguladora del consumo y venta de tabaco en el mencionado centro educativo. Las denuncias se refieren a cuestiones tales como la presencia de profesores fumando en lugares de paso de alumnos o a la falta de delimitación de lugares habilitados expresamente para fumadores.

Dichas denuncias no han tenido, a juicio del reclamante, la respuesta adecuada, pues los hechos continúan produciéndose. Asimismo, nos expone la continua falta de respuesta de la dirección del centro a sus escritos.

Trasladada la queja a la consejería, ésta nos comunica que: “Los hechos denunciados se remontan a diciembre de 1999.

Que al reclamante le asiste la razón cuando manifiesta la vulneración de la normativa reguladora del consumo y venta de tabaco en el IES.

Que como consecuencia de lo anterior, el servicio de Inspección educativa se puso en contacto con el equipo directivo del centro, que informa haber previsto las soluciones inmediatas, tanto para recordar al personal la normativa vigente, como para establecer lugares de uso para fumadores.

Sabido es, además, que cambiar los hábitos de vida, las prácticas ordinarias de los fumadores, es una tarea compleja a pesar de los esfuerzos de las campañas, cuando las actuaciones pretenden preservar también un clima de convivencia.

Reiterar la oportunidad de contribuir a la modificación de estos hábitos de conducta nocivos, desde la comprensión y la tolerancia de las partes.

Por último, indicar que, de existir, las presuntas faltas denunciadas, con la consideración de leves (según el

apartado 4, epígrafe c), del Real Decreto 192/1988) ya han prescrito, a tenor del tiempo transcurrido”.

Trasladado el informe al reclamante, nos manifiesta que no ha variado en absoluto la situación del centro en lo relativo a la prohibición de fumar y la concreción de lugares habilitados para ello, y nos interesa a que se requiera a la Consejería de Educación, para que se compruebe el incumplimiento de la normativa vigente y se exijan las responsabilidades a que hubiere lugar.

Ante la ratificación del escrito de alegaciones, hemos procedido a dar traslado del mismo a la consejería a fin de que nos facilite la información complementaria que nos ha sido interesada, y estamos a la espera de la información (EQ 293/02).

### **8.10. Escuelas unitarias (rurales).**

El colectivo de escuelas unitarias, zona este de La Palma, asociación de maestros, sin ánimo de lucro, con ámbito territorial en los municipios de Puntallana, Santa Cruz de La Palma, Breña Baja, Breña Alta, Mazo y Fuencaliente, se dirigen a esta institución manifestándonos que la Consejería de Educación “viene detectando normas aplicables a las escuelas rurales e interpretando las mismas de forma negativa, y habiendo rechazado, además, la celebración de una entrevista, así como de mantener cualquier contacto con el colectivo y, al propio tiempo, estiman como responsable de la actual situación por la que atraviesan las mismas al actual viceconsejero de Educación”.

Se ha dado traslado del escrito recibido a la Consejería de Educación y no se ha recibido respuesta. Reiterada la petición de información, se está a la espera de respuesta (EQ 509/02).

Igualmente, la comisión de las comunidades educativas de los colegios que forman el CER de Valsequillo, ante la intención de la Consejería de Educación de cerrar el colectivo de escuelas rurales de esta localidad, en contra de la voluntad de los miembros de dichas comunidades educativas (padres, profesorado, alumnado y personal no docente) y sin diálogo alguno entre las dos partes implicadas, solicita nuestro apoyo y mediación para evitar que no se proceda al cierre administrativo del Colegio “El Rincón”, que cuenta con una matrícula de diecinueve alumnos.

También se ha dado traslado de la queja presentada a la Consejería de Educación y tampoco hemos recibido respuesta alguna. Se ha reiterado la petición (EQ 648/02).

Otra queja relacionada con este asunto, es la presentada por una profesora, que nos manifiesta que la escuela unitaria de Valleseco (Gran Canaria), en la que prestó sus servicios durante el pasado curso escolar, contaba con dieciocho alumnos y alumnas, con edades comprendidas entre los tres y los cinco años y que teme que la intención de la Consejería de Educación sea la cerrar la escuela.

El centro directivo, al que se dio traslado de la queja presentada, para informe, nos expone que “en ningún momento por parte de la consejería se había planteado el cierre de esta escuela mientras tuviera un número de alumnos suficientes, como era el caso de la escuela unitaria mencionada”. En cuanto a la adscripción de dicha escuela al CEO Valleseco, no es una situación excepcional, sino que existen otros centros en la zona en la misma situación. Estas adscripciones se realizan para liberar a los centros de una sola unidad de la carga burocrática que supone la administración de los mismos.

Por último, la consejería aclara a la profesora una segunda cuestión relativa al régimen de funcionamiento, horarios y otras cuestiones también planteadas en su queja.

Se ha dado traslado a la reclamante de la contestación recibida para que nos formulen las alegaciones que tenga por convenientes y nos encontramos a la espera de que se realicen (EQ 397/02).

### **8.11. Posible plagio por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Plan canario de actividades extraescolares.**

El reclamante nos manifiesta que, con fecha 5 de enero de 2001, presentó ante la Consejería de Educación el proyecto para la realización de un “Encuentro escolar en Tenerife”, para que fuera valorado, sin haber recibido respuesta alguna.

Sin embargo, en el mes de junio siguiente, la consejería convocó la primera muestra de actividades extraescolares, que el reclamante considera una copia de su proyecto, sin que de la recepción de la idea y de su puesta en práctica tampoco hubiera recibido notificación alguna.

Se ha dado traslado de la queja a la Consejería de Educación, que manifiesta que “el proyecto formulado por el interesado consistía en organizar una serie de actividades para conmemorar el Día de Canarias, realizando una semana cultural. En cambio, la primera muestra del Plan canario de actividades extraescolares y complementarias se realizan en los centros docentes públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias, de acuerdo con las líneas de actuación previstas en el ‘Pacto por la Educación’ y en la correspondiente resolución del Parlamento de Canarias”.

Igualmente, el centro directivo abunda en una serie de consideraciones para resaltar las diferencias existentes entre ambos proyectos y expone que la competencia en el ámbito educativo, según lo recogido en el Estatuto de Autonomía y en la normativa general aplicable, la tiene la Consejería de Educación, Cultura y Deportes el Gobierno de Canarias, sin que ningún particular tenga competencia en este ámbito al tratarse de una acción pública.

Finalmente, la consejería estima que el supuesto plagio denunciado no existe, pues difiere de su proyecto, contenido y objetivos, y no aprecia, por tanto, coincidencia alguna.

Se ha dado traslado al reclamante de la contestación recibida de la consejería, para que formule las alegaciones que considere oportunas. Estamos a la espera de las mismas (EQ 555/02).

### **8.12. Situación irregular de estudios náuticos impartidos en el Instituto Pesquero de Arrecife.**

Un reclamante manifiesta que, con la intención de cursar estudios náuticos, especialidad “patrón de cabotaje”, se matriculó en el año 1999 en el Instituto Náutico Pesquero de Arrecife, y que fue informado, en ese momento, de que, al haber cursado Bachillerato del plan 1963, se le permitía el acceso directo a tales estudios.

Transcurridos tres cursos y realizadas las correspondientes prácticas de formación en centros de trabajo (FCT), se le informa de que su situación personal es irregular puesto que, a pesar de haber superado, prácticamente, toda la formación requerida, debe superar la prueba de acceso al ciclo superior o de mayores de veinticinco años, ya que el Bachillerato, plan 1963, no es suficiente, por ley, para acceder a la titulación

deseada. Por lo que, según se le informa verbalmente, desde el centro educativo, ha perdido todo el curso, desde junio de 2001 y los módulos que comprende: Integración y formación en centros de trabajo (FCT).

Se ha dado traslado a la Consejería de Educación para que nos informara sobre la situación planteada. En la respuesta se expone que el reclamante se “matriculó en el curso 1999/2000 en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Navegación, Pesca y Transporte Marítimo y que para cursar un Ciclo Formativo de Grado Superior es necesario estar en posesión del título de Bachiller, que el alumno no posee”.

Que el interesado ha cursado la totalidad de los módulos correspondientes al Ciclo Formativo de Grado Superior, y los supera en su totalidad, pero, que en cuanto se detecta el error, el centro educativo deja sin calificar los módulos de Integración y de formación en centros de trabajo (FCT).

Teniendo en cuenta que la propia Constitución encomienda a los poderes públicos que promuevan las condiciones y remuevan los obstáculos para que el derecho a la educación se disfruten condiciones de libertad e igualdad y, que el alumno interesado ha superado, de forma satisfactoria, el Ciclo Formativo de Grado Superior de Navegación, Pesca y Transporte Marítimo que le capacitaría para desempeñar de forma cualificada su profesión (artículo 30 de la Ley Orgánica 1/1990, de Ordenación del sistema educativo), parece conveniente, aún cuando no posea la acreditación académica para el acceso directo, atender al artículo 6 del Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, y permitir la presentación a las pruebas de acceso a los Ciclos Formativos de Grado Superior para, tras su superación, tener derecho a la obtención del título de Técnico Superior”.

De la resolución se ha dado traslado al reclamante, congratulándonos de la solución favorable, y comunicándole que se ha procedido al archivo del expediente (EQ 588/02).

### **8.13. Cobro indebido de tasas por recogida de diploma en curso gratuito.**

Dos participantes en el curso gratuito, “Mejora profesional, didáctica, metodológica y psicopedagógica del profesorado”, celebrado en virtud de convenio suscrito entre la Consejería de Educación y la Federación de Enseñanza de Comisiones Obreras de Canarias, nos informan que al ir a retirar el certificado de participación, se les exigió el pago de determinada cantidad en concepto de entrega del diploma, entendiéndose que se vulneran las condiciones de dicho convenio.

Al ir a presentar una reclamación ante dicha organización sindical, no se les admitió y la reclamación presentada ante la Dirección General de Promoción Educativa no ha sido contestada.

Se ha solicitado informe a la Consejería de Educación, que tampoco nos ha contestado, por lo que hemos reiterado dicha petición, encontrándonos a la espera de su respuesta (EQ 510/02 y 554/02).

### **8.14. Becas.**

El capítulo de la denegación de ayudas al estudio es, también, otro de los asuntos que se repiten todos los años. Algunas reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo ya que se tratan de reclamaciones que corresponden al Ministerio de Educación y Cultura.

Otras, relativas a las ayudas que se conceden por las distintas administraciones canarias, se tramitan por esta



institución. Este año, entre otras, destacamos las siguientes reclamaciones:

En primer lugar, la queja de una estudiante extranjera que ha terminado la licenciatura de Psicología en la Universidad de La Laguna. En mayo, obtuvo una beca de colaboración del Vicerrectorado de Calidad Docente y Nuevos Estudios de dicha universidad para trabajar en la Unidad Técnica de Evaluación y Mejora de la Calidad Docente, apoyando los procesos de evaluación.

En el mes de junio siguiente, el vicerrectorado sacó a concurso una beca de similares características, también para trabajar en la unidad técnica y con los mismos fines. Esta beca, sin embargo, tenía un período de disfrute más amplio (un año) y una dotación económica también mayor. Pero en las bases de la convocatoria se exigía la nacionalidad española o de un país miembro de la Unión Europea.

La nueva Ley Orgánica de Extranjería 8/2000, en el artículo 9, expresa que los extranjeros residentes en España tienen derecho al acceso al sistema de becas y ayudas al estudio.

Realizada la oportuna consulta a la asesoría jurídica del Servicio de Orientación para el Alumno (SOPA), le informan que tiene derecho a concursar, a pesar de lo cual le deniegan tal ayuda. Efectuada a oportuna reclamación, le contestan que la ley se circunscribe únicamente a becas de estudio y que las becas de colaboración son “algo más cercano a un contrato laboral”.

Hemos solicitado información a la Universidad de La Laguna, que, recientemente, nos manifiesta que la Ley Orgánica 8/2000 regula el derecho a la educación de los extranjeros en España, pero que la beca convocada es para la formación de especialistas en un proceso de evaluación interna dentro de la universidad, distinto del derecho a la educación que proclama dicha disposición legal.

Por otra parte, nos manifiesta el rectorado que la reclamante ha presentado recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa, por lo que hemos procedido al archivo de las actuaciones, basándonos en lo que previene el artículo 26 de la ley reguladora de la institución del Diputado del Común (EQ 717/02).

La madre de dos estudiantes nos expone que se les ha denegado la ayuda al estudio porque, supuestamente, supera, con sus ingresos, el límite establecido de un millón trescientas mil pesetas (7.813,16 euros), aunque, presentada la oportuna declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, se podía comprobar que los ingresos no exceden de dicho importe.

Hemos solicitado información a la Consejería de Educación y nos encontramos a la espera de que nos conteste (EQ 701/0).

#### **8.15. Reclamación por falta de plazas escolares.**

El reclamante, padre de una menor de tres años, manifiesta que solicitó, en su momento, un puesto escolar para su hija, en un centro docente de Santa Cruz de Tenerife, pero fue excluida, junto con otros veintidós niños, por falta de plazas.

Según información que nos facilita el reclamante, una gran parte de los restantes centros del municipio se encuentran en la misma situación, es decir con mayor número de solicitudes que de plazas para alumnos de estas características.

Solicitada información a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, se nos ha contestado que, ante la

escasez de plazas ofertadas frente a las existentes, en el centro docente en cuestión, se ha procedido a la admisión de un nuevo grupo de escolarización infantil de tres años para dar respuesta a las solicitudes, lo que hecho necesaria la construcción de una nueva aula en el colegio, previéndose su finalización antes de comienzo del curso escolar 2002/2003, de lo cual se había comunicado al reclamante y que se había admitido a su hija en el centro para el nuevo curso.

Se ha procedido al archivo de la queja por solución favorable (EQ 392/02), al haberse procedido a la construcción de una nueva aula para albergar los alumnos que se habían quedado sin plaza escolar.

Igualmente, se ha presentado otra reclamación de esta naturaleza. La madre de un niño de tres años solicitó plaza en el centro docente que le correspondía, recibió respuesta negativa a su petición, y se le ofertó plaza en otro colegio, situación que le ocasiona la imposibilidad de compatibilizar su trabajo con el traslado de su hijo al nuevo centro.

La Consejería de Educación, a la que se dio traslado de la queja presentada, nos informa que “a la vista del número de solicitudes cursadas en el período de preinscripción, la comisión de escolarización de la zona no ha realizado propuesta de aumento de grupos en los centros de Educación Infantil y Primaria, en el colegio en cuestión, puesto que con la oferta de grupos autorizados se recogen todas las solicitudes del distrito educativo”.

Se ha dado traslado a la reclamante del escrito recibido para alegaciones y estamos a la espera de su respuesta (EQ 417/02).

Por último, en este capítulo, citamos la queja presentada por un estudiante que, deseando matricularse en un instituto de Enseñanza Secundaria de Las Palmas de Gran Canaria, para cursar Administración y Finanzas, y no ha encontrado plaza, y solicita que se le adjudique una en otro centro docente, para evitar quedarse sin continuar sus estudios.

Se da traslado de la queja a la Consejería de Educación para que nos informe y estamos a la espera de que esa contestación se produzca (EQ 729/02).

#### **8.16. Reclamación de padres de alumnos de un centro docente relativa su funcionamiento y sus servicios.**

La Asociación de Padres y Madres de un CEIP de Las Palmas de Gran Canaria muestran su desacuerdo con las resoluciones adoptadas por la Consejería de Educación al no permitir la creación de un aula más de Educación Infantil para niños de cinco años para el próximo curso, que ya fue suprimida hace dos años y, asimismo, la negativa a la apertura del comedor escolar, lo que consideran supone una discriminación en relación con el resto de centros educativos de la zona.

Remitida la reclamación a dicho centro directivo, hemos recibido respuesta en el sentido de que se ha procedido a la apertura del oportuno expediente para el funcionamiento del comedor escolar en el año 2003, y en que respecto a la creación de una nueva aula de Educación Infantil, se ha solicitado informe a la Dirección General de Centros y que se nos informará cuando se produzca.

Hemos dado traslado del escrito recibido a la asociación reclamante y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto (EQ 598/02).

### **8.17. Disconformidad con medidas adoptadas por la Dirección General de Ordenación Educativa.**

El Claustro de Profesores del IES de Tegueste nos muestra su disconformidad con la adopción de determinadas medidas tomadas por la Dirección General de Ordenación Educativa en relación con la supresión del idioma francés como primera lengua extranjera para alumnos de la ESO, opción existente hasta ahora, y, en segundo término, a la drástica reducción de horas de atención a la diversidad concedidas por la Consejería de Educación para formar agrupamientos flexibles y grupos de apoyo en Lengua Castellana y Matemáticas, que resultan insuficientes para planificar el proyecto solicitado, lo que traerá consigo la discriminación en la atención de los alumnos, al no darse respuesta adecuada, dañando la calidad educativa.

La Consejería de Educación, a la que se ha dado traslado de la queja presentada, nos informa que en el caso concreto del centro en cuestión, no se ha accedido a su solicitud de incrementar su oferta idiomática en el ámbito de la primera lengua extranjera porque no se acreditaban centros de Educación Primaria en su distrito que impartiesen otros idiomas distintos al inglés, ni tampoco se acreditó por parte del centro un suficiente número de alumnos interesados en cursar idiomas distintos del inglés, ya que no superaba el número de siete.

En lo relativo a la dotación de recursos concedidos para el curso 2002/2003 para la medida de atención a la diversidad denominada "agrupamientos flexibles", se nos informa "que la regulación de estas medidas es competencia de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa, pero viene condicionada por las disponibilidades de recursos personales para su desarrollo y, en cada caso, esa decisión se adopta en el marco general del conjunto de las medidas de atención a la diversidad que se propongan a los centros, Y en caso de la resolución dictada para su aplicación en el curso 2002/2003 se han incrementado las medidas puestas a disposición de los centros, buscando aprovechar la experiencia acumulada en la aplicación de medidas en cursos anteriores y, también, una respuesta más específica y ajustada a las necesidades del alumnado al que se dirigen".

Se ha dado traslado al claustro de profesores de la contestación recibida y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto (EQ 643/02).

### **8.18. Expedientes remitidos al Defensor del Pueblo.**

Por último, varias han sido las quejas que se ha remitido al Defensor del Pueblo estatal por referirse a asuntos propios de su competencia, para que se tramiten en ese alto comisionado.

Así, una reclamación presentada por una licenciada de nacionalidad venezolana para que se le homologue en España su título de Ingeniería Industrial (EQ 78/02); otra solicitud para que se homologuen los títulos de médico y abogado que tienen, respectivamente, un matrimonio de la misma nacionalidad, y que fueron extraviados en la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife (EQ 258/02); denegación de ayuda de estudios a su hijo por estar en posesión de titulación no homologada (estudios de Técnico de mantenimiento de aeronaves) (EQ 441/02), entre otros.

## **9. Cultura.**

### **Quejas correspondientes al año 2000.**

En el EQ 1097/00, un reclamante denunciaba la presunta discriminación que sufría una asociación de Valle Gran Rey por parte del ayuntamiento, que no contestaba a los continuos escritos presentados por dicha asociación y por los que solicitaban algunas mejoras de infraestructuras y actividades para su barrio.

Estudiado el asunto y examinada la documentación presentada, se observó la existencia de un problema que afectaba a la esfera jurídico privada, pues el presidente de la asociación de vecinos denunciaba la existencia de coacciones y amenazas por parte del alcalde hacia su persona, así como el hecho de que el ayuntamiento no había contestado a los escritos presentados por el reclamante. Se admitió la queja respecto a este último asunto pero no, como es lógico, respecto a las supuestas coacciones y amenazas, por quedar fuera de las competencias atribuidas al Diputado del Común.

Recabados los oportunos informes remitidos, que no dejan de sorprender por su contenido, la corporación nos hace saber que los escritos presentados por el reclamante han sido desestimados por silencio administrativo, lo cual resulta cuando menos llamativo, por el hecho que dichos escritos se limitaban a solicitar entre otras cosas, una mejora de las infraestructuras del barrio o un aumento de la actividad para los jóvenes, y otras actuaciones en este sentido.

No obstante, procedimos a solicitar un nuevo informe para que el ayuntamiento explicase las razones jurídicas de aplicación a la figura del silencio administrativo en el caso concreto que nos ocupaba. La respuesta dada es digna de someterse a un estudio jurídico pormenorizado. Se dio en este sentido:

"1.- Instancias y solicitudes.

1.7.- El Diputado del Común en relación con el escrito enviado a este ayuntamiento por la Asociación ..., y la contestación remitida por el ayuntamiento, por lo que se solicita se le remita un nuevo informe sobre el trámite dado al escrito y las medidas a adoptar.

La Comisión de Gobierno acuerda por unanimidad:

Primero: La Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Valle Gran Rey se ratifica en el escrito remitido por la Alcaldía de este ayuntamiento a cerca de los escritos referidos.

Segundo. Que se le de traslado a la interesada advirtiendo de los recursos a que haya lugar".

Se obvia el párrafo siguiente por consistir en el ofrecimiento al Diputado del Común de los plazos para interponer recurso de reposición o la impugnación directa ante los tribunales del orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Ante la respuesta remitida por el Ayuntamiento de Valle Gran Rey, se optó por enviar un recordatorio del deber legal de notificar de forma fehaciente las resoluciones, escritos o instancias que los ciudadanos les dirijan, garantizando así el derecho de los mismos a recibir contestación a sus solicitudes; colaborar de forma preferente y urgente con el Diputado del Común dando respuesta a las peticiones de informe que se les dirigen, con el contenido adecuado a dicha petición; dar el adecuado trato a la institución del Diputado del Común, según los términos establecidos en la ley que lo regula, cumpliendo con la obligación de colaborar de forma correcta y por la facultad supervisora que le

corresponde a este comisionado parlamentario. Seguimos a la espera de recibir contestación a dicho recordatorio.

#### **Quejas correspondientes al año 2001.**

En el EQ 717/01, una asociación de vecinos de Agaete se quejaba de que el ayuntamiento no les cedía unas instalaciones para realizar una representación teatral. Se procedió a su archivo, por tratarse de una cuestión de estricto cumplimiento de cláusulas contractuales que impedirían la cesión de dicho local.

En el EQ 611/01, un reclamante nos denunciaba el cierre de un local social por el Ayuntamiento de Telde. Tras recabar el informe correspondiente, el ayuntamiento nos comunica que se procedió a retirar el uso del local a la asociación al que se le había designado, por el uso inadecuado que se le daba, al detectarse, incluso, una manipulación anómala en la instalación eléctrica y que dicho local se había entregado, ahora, a otra asociación cultural. De dicho informe, se dio traslado al reclamante para alegaciones y por el silencio apreciado, transcurrido, ampliamente, el plazo concedido, se procedió al archivo por desistimiento del reclamante.

Ya en el ejercicio anterior, informábamos de la Queja 873/01, por la que unas reclamantes denunciaban la presunta censura a la que fueron sometidas por el Cabildo de Tenerife en una exposición de fotografía.

Al margen de las cuestiones jurídico privadas que se aprecian en este asunto, y en las que, como es obvio, no podemos involucrarnos, el hecho de que exista un retraso, por parte del cabildo, a la hora de abonar a las ganadoras de la "Bienal Fotonoviembre" del incentivo económico al que tienen derecho, retraso denunciado por las reclamantes a la corporación insular, ésta nos remite informe en el que nos comunica que la cantidad reclamada, en concepto de participación, se ha estimado que no procede porque la participación de las reclamantes no se materializó, y que no consta en el Servicio Administrativo de Cultura y Patrimonio Histórico petición alguna de devolución de las obras de las reclamantes. El expediente se encuentra en estudio técnico ante la respuesta del Cabildo Insular de Tenerife.

#### **Quejas correspondientes al año 2002.**

Hasta el momento sólo se han recibido en el área de cultura las quejas a continuación se exponen.

En el EQ 481/02, el reclamante denuncia que ha sufrido una discriminación y censura por parte de la prensa de Canarias, en general, a la hora de publicar sus escritos, así como del funcionamiento de la Administración en el Archipiélago.

La queja se ha archivado por desistimiento al no recibir la ampliación de datos solicitada al reclamante, pues no constaba, en su queja, documento alguno que indicase que había instado la defensa su actividad administrativa.

Por medio del EQ 279/02, un reclamante nos denunciaba que, por parte del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, se había procedido al desalojo de varias asociaciones de vecinos sin expediente justificativo. La corporación nos informa que varias asociaciones de vecinos del municipio estaban ocupando locales de propiedad municipal sin título que los habilitase para ello, motivo por el cual se procedió al cambio de cerraduras comunicando a los representantes vecinales la puesta a su disposición, previa exhibición del

título justificativo de la ocupación. Se detectó que se habían incoado diligencias previas en el Juzgado de Instrucción número 2 de San Bartolomé de Tirajana, motivo por el cual la queja se encuentra archivada al estar el asunto *sub iudice*, en aplicación del artículo 26 de la Ley 7/2001.

En el EQ 84/02, un reclamante denunciaba la negativa de un funcionaria de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica a facilitar información sobre los estatutos de una asociación de vecinos. Recibido el informe solicitado, se nos comunica que no consta en esa consejería solicitud alguna del reclamante, por lo que piden se les aporte copia de la misma para mejor localización. Se solicita al reclamante dicha copia que no aporta. La queja se ha archivado por desistimiento del reclamante.

#### **10. Deportes.**

Comenzamos este informe indicando el reducido número de quejas recibidas en el año 2002 en el área de deportes. Durante este ejercicio, se han archivado gran parte de las que aún se tramitaban y que pertenecían a ejercicios anteriores. Comentamos las quejas pertenecientes a los años 2000 y 2001, y posteriormente con la queja recibida en el año 2002.

#### **Quejas correspondientes al año 1999.**

Durante este ejercicio, se han archivado las Quejas 700 a 704/99, de las que ya dábamos cumplida cuenta en informes anteriores, por encontrarse el asunto en vías de solución.

#### **Quejas correspondientes al año 2000.**

Durante el ejercicio 2002, se ha conseguido una resolución favorable de dos expedientes que continuaban abiertos. En el EQ 99/00, el reclamante solicitaba la devolución del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife de unas cantidades entregadas para alquilar una cancha de "frontenis". Se procedió al archivo del expediente tras comunicarnos la corporación que el asunto estaba en vías de solución, ya que se procedería a la devolución de dichas cantidades.

En el EQ 273/00, se denunciaba la demora en la reapertura de un polideportivo en el municipio de Moya, Gran Canaria. Después de remitir al cabildo insular y al ayuntamiento recomendaciones sobre la necesidad de emprender las acciones necesarias para la reapertura, se aceptaron y se adoptan las medidas necesarias. La queja se archivó por estar el asunto en vías de solución.

En el EQ 158/00, el reclamante denunciaba un trato discriminatorio a menores en el deporte de la lucha canaria. Se procedió al archivo de la queja porque se observó había interpuesto la misma reclamación ante el Defensor del Pueblo, que la admitió a trámite, y con el fin de evitar una duplicidad de actuaciones. El reclamante fue informado.

#### **Quejas correspondientes al año 2001.**

En el EQ 190/01, unos deportistas denunciaban trato discriminatorio de la Consejería de Deportes del Cabildo de Gran Canaria hacia algunos atletas canarios, en cuanto a la concesión de subvenciones para acudir a las Olimpiadas Sydney 2000. Tras recibir el informe correspondiente, se observó que no existió infracción del ordenamiento jurídico, pues el sistema elegido por el cabildo fue el de los contratos publicitarios y no el de subvenciones.

En el EQ 278/01, se denunciaba la negativa de la Federación Interinsular de Fútbol de Las Palmas de Gran Canaria para dar de baja a un menor de edad en un club deportivo. Estudiada la posibilidad de que se estuviesen conculcando alguno de los derechos de los que disfrutaban los menores en la práctica del deporte, se optó por enviar una recomendación a la citada federación, que nos contesta diciendo que ha dado traslado de la recomendación al club implicado y que están a la espera de recibir respuesta.

Obviamente, y dado que la recomendación no se dirigía al club deportivo, sino a la federación, que no se ha pronunciado sobre el fondo del asunto, sin aclarar, si quiera, si el traslado de la recomendación al club obedece a que la acepta, se ha considerado procedente solicitar a la federación una aclaración de su respuesta, así como el pronunciamiento sobre su contenido.

#### **Quejas correspondientes al año 2002.**

En el EQ 152/02, el reclamante nos comunicaba que se había dirigido, en numerosas ocasiones, al Cabildo Insular de Tenerife, solicitando información sobre el procedimiento que se sigue para la obtención de la autorización de uso de "Montaña Grande", Güímar, como zona de práctica y enseñanza del deporte del parapente, y que no ha obtenido respuesta.

Recibido el informe solicitado al cabildo, éste concluye que debe primar la protección del espacio natural protegido correspondiente al "malpaís" de Güímar, motivo por el cual las decisiones que se tomen deben ir presididas por un estudio previo y una fórmula consensuada con la federación de ese deporte. Del contenido del informe, se desprende que se estudia la posible solución al problema planteado. La queja se ha archivado por estar el asunto en vías de solución.

En la Queja 897/02, un reclamante de la isla de La Palma denunciaba la actuación incorrecta de la Federación canaria de Karate, sobre el incumplimiento de sus estatutos, irregularidades en el procedimiento electoral, así como por la tardanza en entregar las titulaciones de los árbitros que habían superado las pruebas y de los porcentajes de las licencias federativas que corresponden, según el reclamante, a los federados palmeros. Se procedió a solicitar informe tanto a la federación citada como a la propia consejería, que tiene competencias para supervisar la actividad de las federaciones canarias. Del informe remitido por la Federación canaria de Karate se dio traslado al reclamante para que presentara alegaciones, sin que se haya recibido aún el informe solicitado a la consejería.

#### **RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN**

#### **Recomendación enviada al Sr. Presidente de la Federación Interinsular de Fútbol de Las Palmas de Gran Canaria**

Señor Presidente:

Nos dirigimos a usted en relación con la queja relativa a la solicitud de baja en un club deportivo.

Hemos recibido los informes remitidos por esa federación, cuyo contenido ha estudiado, detenidamente, esta institución, y de los que se desprende, entre otras conclusiones, que se deniega la baja del menor del club deportivo basándose en que no cumple los requisitos exigidos según el Reglamento de la Real Federación española de Fútbol, y que la federación

interinsular "no tiene competencias para realizar valoraciones médicas sobre informes que antes han realizado otros profesionales en la materia".

En este sentido, y teniendo en cuenta los argumentos expresados por esa federación, nos permitimos realizar las siguientes:

#### **Consideraciones**

**Primera.** Ya, en otra ocasión similar, hemos tenido oportunidad de dirigirnos a la Federación canaria de Fútbol así como a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, en relación con la aplicación, a los deportistas no profesionales, de los llamados derechos de formación, antes de retención, que en grado particular afectan sobre todo a los menores de edad. En este caso, aunque no se está pidiendo la baja del club para traslado del jugador a otro distinto, nos encontramos con una solicitud no atendida de baja por cuestiones de salud, en la que, igualmente, se esté aplicando, de forma indebida, a nuestro juicio, el derecho invocado de retener al menor en el club y no concederle la baja.

Debemos decir que en la respuesta que dio tanto la Federación canaria de Fútbol como la propia consejería antes mencionada, se evidenciaba una predisposición a la regulación de este vacío legal en cuanto a la tramitación automática de licencias se refiere, aunque es evidente que aún no se ha procedido a adoptar las medidas oportunas, siquiera transitorias, que permitan, al menos, paliar las situaciones injustas que generan este tipo de conflictos con los clubes de Canarias.

**Segunda.** Como es sabido, en el deporte del fútbol, el régimen jurídico aplicable en Canarias se contiene en la *Ley 8/97, de 9 de julio, Canaria del Deporte*, los estatutos de la Federación canaria de Fútbol aprobados por Resolución de la Dirección General de Deportes, de 20 de enero de 1997, y los reglamentos de ésta, que, en concreto, han aprobado la Dirección General de Deportes, los reglamentos disciplinario y electoral.

Así, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición transitoria de los estatutos antes señalados, en tanto no se aprueben los reglamentos propios serán de aplicación los correspondientes de la Federación española de Fútbol, que son revisados por el Consejo Superior de Deportes. En este caso, el reglamento técnico que se aplica en Canarias, donde se regulan los derechos de formación, es el correspondiente al de la Federación española de Fútbol, sin posibilidad, pues, de ser tutelado por la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**Tercera.** Los clubes deportivos ostentan una serie de derechos y de obligaciones que se encuentran normalmente recogidos en los estatutos y reglamentos de las federaciones deportivas a las que estén afiliados, entre los que se encuentran los derechos de retención, actualmente derechos de formación, que se adentran en la esfera privada de los clubes deportivos en su actuación ante las federaciones deportivas, cuando quieren acceder a participar en competiciones y actividades oficiales de éstas.

**Cuarta.** A tenor de la actual Ley Canaria del Deporte, antes citada, la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias tiene competencias para proceder a la aprobación de un reglamento técnico, o similar, de la

Federación canaria de Fútbol, pudiendo instar a ésta para que regule en el mismo la tramitación automática de la licencia de un deportista al finalizar el periodo de vigencia, a salvo, por supuesto, de los derechos económicos que por la formación de ese deportista puedan corresponder al club de origen y de los vínculos laborales de carácter especial que se encuentren dentro del ámbito de aplicación del Real Decreto 1.006/1985, de 26 de junio, sobre las relaciones laborales específicas de los deportistas profesionales.

**Quinta.-** Se cita por la esa federación interinsular el artículo 148 del Reglamento General de Real Federación española de Fútbol, el cual establece las causas de cancelación de licencias como fundamento jurídico para la no cancelación de oficio de la licencia del menor, así como tampoco para instar al club a fin de que proceda a dicha cancelación.

En primer lugar, no prestamos conformidad con dicho fundamento alegado, así como, tampoco, con la forma de proceder de esa federación. Y ello porque de la propia redacción del artículo 148 no se puede concluir que sea a *numerus clausus*, de tal forma que cierre el abanico de las causas de cancelación y que no se admitan otras no contempladas, pues no entendemos la razón de que el fundamento alegado por el deportista y aportando un informe médico, no pueda ser incardinada en los números uno, dos o incluso nueve del mencionado artículo. Lo cierto es que la legislación por la cual se regula actualmente la práctica en Canarias del deporte en general, la Ley 8/97, de 9 de julio, y la que se refiere al fútbol en particular, estatutos y Reglamento de la Federación canaria de Fútbol, encierra una laguna legal existente respecto a la no regulación de la situación especial en la que se encuentran los menores de edad que practican el fútbol en algún equipo federado, y que, por determinadas circunstancias no desean o no pueden continuar en éste, sino que, por ese defecto legal, se está aplicando a los menores la normativa por la que se regula el deporte profesional del fútbol, y como si de cualquier otro deportista en régimen laboral se tratara, por lo que no compartimos la valoración realizada, toda vez que el hecho de otorgar el legislador un valor contractual a la licencia federativa, no significa que no puedan rescindirse las obligaciones contraídas, siempre que concurra una causa justificada, motivo por el cual es obvio que se reduce el motivo de discusión al de no concesión de la cancelación de la licencia en base a considerar o no la dispensa médica alegada por el deportista como causa contenida en el 148 del reglamento de referencia.

A más abundamiento, no disponemos de medios técnicos para comprobar el alcance del estado psicológico que afecta al deportista, pero sí disponemos del informe médico realizado al mismo en el que se establece que “el paciente (...) padece un síndrome depresivo reactivo”. Ello está afectando a su rendimiento académico, de lo que se evidencia que el problema suscitado está causando al menor problemas en su normal desarrollo social y educativo, motivos estos que deben ser suficientes para dar la voz de alarma y propiciar, cuando menos, una intervención de este comisionado parlamentario a fin de que las partes busquen una solución razonada, pero siempre con el objetivo de satisfacer el interés del menor.

Y es que, aunque el informe no establece la causa de dicha depresión, sí parece que es admitido por las partes que la misma está motivada por el descontento del menor en el club

y por la negativa posterior del mismo a darle la baja y por ende la cancelación de la licencia con ese club, desconociendo esta institución la existencia de otras circunstancias concurrentes. Así, el derecho a la libre práctica del deporte por un lado, la salud del deportista y su normal desarrollo social por el otro, y una actitud no restrictiva por parte del club, hace necesario que, hasta tanto no se cubra el vacío legal existente, la aplicación del artículo 148 del Reglamento General de la Real Federación española de Fútbol se haga de forma menos restrictiva para los deportistas no profesionales y en especial para los menores de edad, contribuyendo así a que, en este caso en concreto, el desarrollo integral del menor sea encauzado de forma correcta.

A nuestro juicio, no existe inconveniente alguno para salvar la falta de regulación explícita tal y como se afirma por esa federación, concediéndose lo solicitado, bien por el propio club a petición del interesado en aplicación del número 1 del artículo 148, previa consideración del informe médico aportado, o bien la propia federación de oficio como garante del cumplimiento del mencionado reglamento y con la facultad que sin duda le otorga la legislación vigente para fiscalizar la actuación de los clubes que actúan bajo su ámbito competencial, aplicando el número 2 del mencionado artículo de forma analógica y en beneficio del menor, o el número 9 con una interpretación amplia del mismo, todas ellas formas de interpretación admitidas en Derecho.

### Conclusiones

Existe actualmente en Canarias un vacío legal en cuanto a la regulación del derecho al libre ejercicio del deporte por los menores de edad. Este vacío legal está motivando una aplicación inadecuada de la normativa actual, por cuanto está dando lugar a conflictos con derechos protegidos por la Constitución y las leyes. La alusión e invocación a las obligaciones que se asumen al firmar la “ficha” en los términos con los que se hace en la actualidad, no hacen sino crear entre menores unos vínculos laborales del deportista con el club, que sólo deberían aplicarse en el deporte profesional. En este caso, hablamos de menores de edad que practican de forma amateur el deporte del fútbol.

No puede encontrarse ningún fundamento jurídico para una limitación de los derechos de libre ejercicio del deporte a los no profesionales, aunque tengan la obligación de federarse, pues dicha obligación se justifica por exigencias del interés público y del particular de los interesados. Es el propio interés público el que obliga a la tutela por esa federación del funcionamiento de los clubes.

De esta manera, y teniendo en cuenta cuanto se ha expuesto, esta institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en relación con el artículo 17 del mismo cuerpo legal, dirigimos a usted la recomendación de requerir al club al que pertenece el deportista para que estime su solicitud y conceda la baja del menor por la causa médica alegada, procediéndose en caso contrario de oficio por esa federación, recabando cuantos informes y actuaciones sen necesarias a fin de garantizar cuantos derechos asisten al menor, entre los que se encuentran el derecho a la salud y a la libre práctica del deporte, adoptando las medidas necesarias que permitan dicha garantía.

## 11. Economía y hacienda.

Número de quejas tramitadas en 2002: 121.

Quejas presentadas durante el año 2002: 62.

Número de quejas archivadas en el 2002, clasificadas por año de presentación ante esta institución: 59, del siguiente modo:

- Año 1998: 2, por llegar al límite de nuestras posibles actuaciones.

- Año 1999: 8. 7 por solución y una por llegar al límite de nuestras actuaciones.

- Año 2001: 16. 9, por solución. 2, por traslados al Defensor del Pueblo y quedar bajo el ámbito de sus competencias. 4, por desistimiento del interesado. 1, por anónima.

- Año 2002: 26. 15, por solución. 10 se trasladaron al Defensor del Pueblo, por ser de su competencia. 1, por no haber apreciado injusto administrativo.

Las quejas presentadas en esta área son relativas a la gestión presupuestaria, tributaria, así como, sobre todo, a la gestión recaudatoria de las diversas haciendas: autonómica y locales, ante la exacción de sus tributos y otros recursos de Derecho Público que tengan encomendadas, si bien en el año que se informa no se han tramitado quejas de gestión presupuestaria como ha ocurrido en otros ejercicios.

### Resoluciones enviadas durante el año 2002 en esta área.

EQ 240/02 Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

EQ 575/02 Ayuntamiento de Telde

EQ 127/02 Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias

EQ 127/02 Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias

EQ 118/01 Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife

EQ 250/02 Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

EQ 999/99 Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias

EQ 721/01 Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

EQ 250/02 Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

EQ 250/02 Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

EQ 721/01 Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

EQ 721/01 Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

(CEHC, en adelante, Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias)

### Quejas archivadas por no haber apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente.

EQ 798/02; EQ 747/02; EQ 627/02; EQ 560/02; EQ 320/02; EQ 65/02; EQ 47/02; EQ 39/02; EQ 915/01; EQ 852/01; EQ 836/01; EQ 783/01; EQ 757/01; EQ 139/01; EQ 838/00.

Los motivos de archivo de estas quejas se fundamentan en no haber apreciado infracción administrativa, o injusto administrativo, en la actuación de las administraciones públicas supervisadas. No obstante, en todas estas quejas se ha orientado a los reclamantes sobre los trámites que deberían seguir para solucionar lo que nos han planteado.

Quejas tramitadas hasta el 10 de octubre de 2002: 87, que se distribuyen del siguiente modo:

- Nuevas de este año hasta la fecha indicada: 50.

- Quejas vivas hasta la fecha: 37.

- Archivadas en lo que va de año: 50.

### Quejas propuestas de oficio.

- El EQ 1029/02 y derivado de la tramitación de la 695/99, se archiva en mayo de este año, por llegar al límite de nuestras actuaciones. Sin embargo, de la tramitación de esta queja se detecta que la CEHC no aplica las previsiones de la Ley 1/1998, de Derechos y garantías del contribuyente, entre ellas, la de realizar los procedimientos de gestión tributaria a los plazos que dicha ley configura.

Se ha solicitado, en diciembre de este año, pues el acuerdo de apertura de la queja se adoptó a finales del mes de noviembre, a la Administración mencionada que nos elevara informe. Del resultado de esta queja, se informará a la Cámara el próximo año.

En el EQ 1028/02, el anuncio del Ayuntamiento de Telde que comunicaba lo siguiente: *“ha quedado aprobado definitivamente el Padrón de la tasa por entrada de vehículos a través de las aceras y las reservas de vía pública para aparcamiento, carga y descarga de mercancías de cualquier clase para el ejercicio 2002, acordándose además exaccionar los recibos periódicos del citado tributo, derivados de dicho padrón.”*

Vistas las numerosas quejas que se tramitan en esta institución por la falta de notificación de la liquidación de alta en los registros fiscales de los tributos que se gestionan por medio de censos tributarios, tal y como dispone el art. 124.3 de la Ley General Tributaria, se acordó abrir una queja de oficio para ver si la citada Administración ha procedido a notificar dicha liquidación de alta tributaria a los nuevos sujetos pasivos de dicho registro fiscal. La queja se abrió en noviembre de este año. Del resultado de su tramitación, se dará cuenta en el informe del año siguiente.

El EQ 1049/02, queja que, también, está relacionada con la 695/99 y en la que se ha advertido que la Administración, cuando concluye un expediente de gestión tributaria y el ciudadano recurre el mismo por haber cometido la Administración un error, ésta estima el recurso del interesado, corrige su error, pero no califica el expediente tramitado para ello (para corregir el error), como de rectificación, girando así intereses de demora al contribuyente por el tiempo en que tarda en corregir sus propios errores, que, además, en la tramitación de aquel expediente (EQ 695/99), llegó a girar un año más de intereses al ciudadano.

Supone trasladar al contribuyente la ineficacia de la actuación administrativa en corregir sus propios errores, y, además, cargarle con un nuevo gravamen por dicha ineficacia cuando tribunales de lo económico-administrativo han dispuesto que dichos expedientes deben ser calificados de rectificación, sin el giro de intereses de demora, por el tiempo en que se tarda en rectificar los propios errores. Consideramos una solución justa y equitativa y acorde con lo que señala la Ley de Derechos y garantías del contribuyente.

El EQ 1057/02 se abrió por igual motivo que el que señalamos anteriormente, el EQ 1028/02, pero esta vez dirigido al Ayuntamiento de Yaiza. También, se informará de su resultado en el siguiente ejercicio.

El EQ 512/01 (derivado de este expediente de queja y pendiente de dar nuevo número), relativo a la innecesaria obligación de comunicar ciertos datos a las haciendas municipales, cuando éstas realizan requerimientos de los mismos, motivado por los cambios legislativos que al respecto se han experimentado (Ley 13/1996, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social).

Los principales motivos de queja en esta área, durante el año 2002, los recogemos bajo los siguientes epígrafes:

**I.-** Falta de contestación a las solicitudes, cuestiones y recursos presentados por los ciudadanos, en los plazos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

**II.-** Exigencia indebida de tributos, o de derechos económicos de las haciendas de las distintas administraciones públicas.

**III.-** Excesiva dilación en resolver las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, así como en realizar el abono de los mismos, cuando éstos han sido reconocidos por la Administración.

**IV.-** Falta de abono de responsabilidad patrimonial acordada por la Administración.

**V.-** Exigencia indebida de datos con trascendencia tributaria, cuando los mismos ya obran en poder de la Administración actuante.

**VI.-** Embargo de pensión más allá de los límites fijados por el ordenamiento jurídico vigente.

**VII.-** Falta de colaboración con la institución.

Antes de iniciar la exposición de los motivos de queja en esta área, hay que señalar que los actos de gestión tributaria constituyen una actividad reglada, ex - art. 7 de la *Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria*, en adelante LGT.

El art. 105 c) de la CE establece que:

“La ley regulará:

c) El procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos, garantizando, cuando proceda, la audiencia del interesado.”

Del anterior artículo, el Tribunal Supremo ha entresacado el principio constitucional de exigencia del procedimiento mismo, [Sentencia de 7 de octubre de 1987, Sala 4ª, Ponente: González Navarro (Ar 8311)].

Lo anterior es un principio constitucional y tiene operatividad directa sobre el procedimiento.

Por su parte, la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, reformada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero*, en adelante LRJ-PAC, ha establecido, también, el principio de producción de los actos administrativos de acuerdo al procedimiento establecido, art. 53.1 de la misma. Además, existe en nuestro ordenamiento jurídico vigente [art. 3j) de la LDGC], el derecho reconocido a los ciudadanos-contribuyentes de obtener la tramitación menos gravosa del procedimiento que incoe la Administración pública actuante (“*a que las actuaciones tributarias que requieren su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa.*”).

De lo anterior, se deriva que todos los procedimientos tributarios son procedimientos reglados, lo que obliga a las administraciones públicas a tramitarlos en sus exactos términos, o cuanto menos de la forma menos gravosa para los interesados.

Asimismo, se deriva que, por el principio de seguridad jurídica, el ciudadano debe tener conocimiento previo y exacto de los trámites que se van a seguir, así como de que se cumpla el plazo máximo de resolución de los procedimientos, que como veremos, se incumplen de forma reiterada, y hacen que dichas previsiones legales se conviertan en puro papel mojado.

Cumplimiento del plazo y cumplimiento del procedimiento establecido contribuyen a hacer menos gravosos los procedimientos y a que se cumpla el principio de seguridad

jurídica. Esta disposición parece que no consta en el ordenamiento jurídico vigente a la hora de la gestión tributaria de las diversas administraciones públicas, como podremos observar en lo que expondremos a continuación. Y, también, que para la eficacia de la Administración pública, principio constitucional de la actuación de las administraciones públicas, a todos (ciudadanos y administraciones), interesa que los actos de gestión y liquidación tributaria se fundamenten en datos ciertos, exactos y actuales.

Por ello, si se detecta un error en la gestión tributaria, la Administración actuante debe corregirlo de forma rápida, y no centrándose, únicamente, como veremos, en la recaudación de sus posibles derechos económicos, sin dedicar los medios materiales y humanos a corregirlos.

Por otra parte, la finalidad con que está configurado el sistema de revisión de los actos tributarios en la vía administrativa no puede ser otra que la de solucionar los conflictos tributarios con garantías de acierto y en un tiempo razonable. Paradójicamente, se llegan a tardar en resolver un recurso de reposición, cuando se resuelven, cuyo plazo es, como máximo, en los procedimientos tributarios, de un mes, más de dos años. Por ello, se pierde la finalidad del sistema de revisión tributaria en esta vía.

Además, teniendo en cuenta que el legislador ha considerado que la justicia efectiva es aquella que ofrece, en palabras de la exposición de motivos de la *Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento civil*, válida esta definición, por supuesto, para todos los sectores u órdenes jurídicos, “*plenitud de garantías procesales* (en la vía administrativa, serían garantías procedimentales). *Pero tiene que significar a la vez una respuesta judicial más pronta, mucho más cercana en el tiempo a las demandas de tutela y con mayor capacidad de transformación real de las cosas.*” De los expedientes de queja de los que ahora se hablará, podremos comprobar que se está dando todo lo contrario, es decir una injusticia administrativa.

Y para mayor abundamiento, en nuestro ordenamiento jurídico administrativo-tributario, los recursos administrativos tienen carácter obligatorio y este carácter accesorio, si bien no priva de la tutela judicial, se considera como un filtro que permite evitar litigios judiciales posteriores. Este preceptivo recurso administrativo, a la vista de lo sobrecargados que están los órganos judiciales de lo contencioso-administrativo, no está cumpliendo su función.

**I.- Exigencia indebida de tributos, o de derechos económicos de las haciendas de las distintas administraciones públicas. EQ 469/02, 429/02, 512/01, 118/01, 881/02, 240, 250, 903, 186/02.**

Como ya expusimos en el informe del año anterior, esta exigencia indebida la motivan los errores producidos en los expedientes de gestión tributaria, o de gestión en sentido amplio, que abarca no sólo la liquidación tributaria o económica correspondiente, sino también, los de comprobación e inspección, recaudación y reclamación. Por ello, la observancia de una conducta más rigurosa en la tramitación de los procedimientos administrativos, y acorde con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, que establece las necesarias garantías a favor de los ciudadanos, reduciría, considerablemente, los errores que se están detectando, y se evitarían las múltiples e innecesarias

reclamaciones y recursos a que dan lugar, y por tanto, a las ineficacias del sistema tributario.

Así, el expediente de queja EQ 999/99, después de que esta institución hubiera enviado varias resoluciones a la Consejería de Economía, Hacienda y Comercio del Gobierno de Canarias (CEHC), se ha archivado, de modo definitivo, al haber aceptado la Administración el contenido de nuestras resoluciones.

Exponemos, brevemente, los avatares de esta queja, señalada en los informes de los años 1999, 2000 y 2001, de forma profusa:

En mayo de 2000, se le envió un recordatorio de deberes legales a la citada Administración consistente en que devolviera a la interesada lo que le había embargado de modo indebido, y, además, de que se contestaran los recursos de los ciudadanos en los plazos que señala nuestro ordenamiento jurídico vigente (para el caso, el Real Decreto 2.244/1979, por el que se reglamenta el recurso de reposición previo a la reclamación económico-administrativa). Recordatorio que se contestó en diciembre de aquel año, y que no fue aceptado.

Lo anterior motivó que, durante el mes de enero de 2001, enviáramos otra resolución por la que le recordamos el deber legal de ajustarse a las normas jurídicas vigentes en el momento de tramitarse los procedimientos, con la sugerencia de que se revisara de oficio el procedimiento tributario seguido contra la interesada, y de que devolviesen lo cobrado de modo indebido.

La citada resolución no fue contestada en plazo y hubo que reiterarla en varias ocasiones, contestando. La Administración mencionada contestó en diciembre (más de 10 meses después, desde que se le solicitó), e indicaba que había prescrito el derecho de la ciudadana a recuperar lo indebidamente ingresado. La respuesta, considera esta institución, vulnera el ordenamiento jurídico vigente, como ya expusimos en el informe del año pasado. Así pues, que volvimos a dirigirnos a la CEHC y le instamos a que incoara de oficio el procedimiento de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas por dañar el patrimonio de la interesada, ya que la citada consejería reconoció que había funcionado de modo anormal, a la hora de exigir el impuesto a la contribuyente, o bien, que reconsideraran la resolución que este comisionado parlamentario le había remitido en enero de 2001, trámite que se efectuó en enero de 2002.

Por último, tras varias gestiones personales con el Secretario General Técnico de la Administración mencionada, se reconsideró y se admitió las resoluciones que esta institución le había dirigido, adoptando un nuevo acuerdo, en abril del año 2002, por el que reconoció el derecho a la devolución de lo ingresado (exigido) indebidamente por la ciudadana, junto con sus intereses legales.

A la vista de dicha resolución y del justificante del abono de lo acordado, hemos archivado definitivamente la queja por solución. Destacando la buena disposición del Secretario General Técnico antes citado, para la resolución justa de esta queja.

En el EQ 250/02, esta institución ha vuelto a constatar el grave vicio en que incurrían algunas administraciones públicas, cuando exigen los tributos que se gestionan por medio de censos tributarios. En esta queja que nos ocupa, el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (en adelante IBI). Por esta causa hemos abierto varias quejas de oficio.

En los informes de años anteriores, resaltábamos las consecuencias jurídicas-tributarias que se producen, cuando

la Administración exacciona de un tributo, gestionado por medio de censos tributarios, no notifica la primera liquidación, correspondiente al alta tributaria en dicho censo, para que luego se pueda exigir el tributo mediante el cobro por recibos periódicos de notificación colectiva, *ex - art.* 124.3 de la LGT, e indicábamos que, tanto la doctrina del Tribunal Constitucional, TC, como la jurisprudencia del Tribunal Supremo y de los tribunales superiores de Justicia de las comunidades autónomas, han dispuesto que la falta de dicho trámite determina la nulidad de las liquidaciones-recibos periódicos subsiguientes.

Pese a ello, se constata, de nuevo, cómo se sigue incurriendo en la falta de notificación antes aludida, con las graves consecuencias que genera, además de la indefensión en que quedan aquellos ciudadanos que se encuentran en dicho supuesto.

Así, en el expediente de queja citado, después de nuestra investigación, comprobamos que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria incurría en este vicio procedimental. Por ello, le remitimos una resolución en la que recordamos su deber legal de notificar, en los tributos de cobro por recibo periódico, gestionado por medio de censos tributarios, la liquidación de alta en el respectivo censo fiscal (resolución que se anexa), además de otras cuestiones, entre ellas, la de que se resolvieran los recursos de los interesados en los plazos que fija el ordenamiento jurídico vigente (que en el presente caso había tardado más de un año en resolverlo, cuando se debió hacer en un mes, como máximo, *art.* 14 de la Ley 39/1988, Reguladora de las Haciendas Locales).

También, y dado que en el curso de nuestra investigación, se comprobó que el personal encargado de la exacción de estos tributos, gestionados por medio de censos tributarios, se limitaban, así se nos manifestó expresamente, a la exposición de los padrones o censos tributarios, y, por ellos, emitir los correspondientes recibos, sin notificar la primera liquidación de alta tributaria en dicho censo, le recomendamos que instruyera, al personal encargado de la gestión tributaria, de aquel requisito legal, so pena de tener que dictar, posteriormente, la nulidad de lo actuado.

Por otra parte, le recomendamos que, en los casos como el del promotor de la queja, en los que los ciudadanos reclamen contra la gestión tributaria de los tributos municipales gestionados por censos, se compruebe si se ha notificado la liquidación tributaria de alta en el registro fiscal correspondiente, hecho que se puede confirmar fácilmente, en virtud del contenido del artículo 114 de la LGT: *1. Tanto en el procedimiento de gestión, como en el de resolución de reclamaciones, quien haga valer su derecho deberá probar los elementos constitutivos del mismo; 2. Esta obligación se entiende cumplida si se designan de modo concreto, los elementos de prueba en poder de la Administración Tributaria*, la Administración adoptase, *cauteladamente*, la paralización del procedimiento de exacción tributaria, al poder estar incurso en nulidad de pleno derecho (*ex - arts.* 153.1 LGT, 62.1 y 111.2 de la LRJ-PAC), y evitase, así, la indefensión que se le pueda ocasionar al interesado.

Proseguimos recomendando que se adopten las medidas necesarias para que los recursos de reposición se resuelvan y notifiquen en el plazo máximo de un mes, como establece la legislación vigente, y, si ello no fuere posible por el número de impugnaciones presentadas, se adopten las



medidas previstas en el artículo 42.6 de la LRJ-PAC, medida que consiste en la ampliación del plazo, una vez notificado lo anterior al interesado de forma motivada. De igual modo, que se acuerde la anulación del procedimiento de gestión tributaria seguido contra el promotor de esta queja, al estar incurso en el vicio de nulidad absoluta, por la falta de la notificación de la liquidación de alta tributaria correspondiente, y que se le devuelva lo que pudiera haber ingresado de modo improcedente. Asimismo, al estar viciado de nulidad absoluta todo el procedimiento de exacción tributaria de este impuesto, y al ser, además, el período exigido, el correspondiente al del año 1997, teniendo en cuenta que la declaración de nulidad de pleno derecho tiene efectos *ex - tunc*, y lo que disponen los artículos 64 y 67 de la LGT, que se acuerde la prescripción de oficio de la acción, tanto para determinar como para cobrar la deuda tributaria, aún no notificada en forma legal.

De la citada resolución, se informa de que se aceptaba, en parte, su contenido, pero no la recomendación de que se anulara el procedimiento de gestión tributaria, por incurrir en nulidad de pleno derecho, y tampoco, lo relativo a que se le devolviera lo cobrado de forma ilegal.

Por ello, en atención al art. 38.1 de nuestra *Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, que reza: *“Si formuladas sus resoluciones, no se produjeran las medidas adecuadas dentro de un plazo razonable, o el órgano administrativo afectado no informase convincentemente sobre las razones determinantes para no adoptarlas, el Diputado del Común pondrá en conocimiento del consejero respectivo o autoridad de la Administración correspondiente, los antecedentes del caso y las resoluciones presentadas.”*, esta institución puso en conocimiento del Alcalde-Presidente la resolución anterior, y le informó para que adoptara las medidas adecuadas al recordatorio de deberes legales y recomendación anteriormente referido. resolución que se anexa, y de la que se espera respuesta.

El EQ 167/99 se origina por la exigencia indebida de tributos, el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, en adelante IBI, a un ciudadano, sobre una propiedad de la que no era dueño. Es un claro ejemplo de la falta de observancia de los trámites preceptivos que deben realizarse en el procedimiento de gestión tributaria por parte de las administraciones públicas actuantes, para evitar incurrir en errores y en ineficacias del sistema tributario, y en el conjunto de la gestión administrativa.

El reclamante acudió, en marzo de 1999, a esta institución porque el Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife le había notificado una providencia de embargo de sus bienes por la falta de pago voluntario del IBI sobre un bien inmueble del que no era titular, ni lo había sido nunca.

El reclamante había recurrido la citada providencia de embargo, acreditando que no era titular del bien por el que se le exigía el IBI en ejecutiva, solicitando, además, la suspensión del embargo. El consorcio, sin embargo, no suspendió el embargo, ni contestó el recurso del interesado.

Admitida la queja a trámite, esta institución se dirigió a la citada Administración pública y solicitó que nos informara sobre las razones por las que no había suspendido el procedimiento de apremio seguido contra el patrimonio del ciudadano, cuando el mismo había demostrado que no era titular del bien exaccionado, lo que implicaba que tampoco

era sujeto pasivo del IBI apremiado, y según el ordenamiento jurídico vigente se debía suspender el procedimiento (*ex - art. 101.2 y 3 del Real Decreto 1.684/1990, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento general de recaudación*), y además, sobre la razón por la que no se había contestado en tiempo y forma al recurso del interesado.

La petición de informe que hemos señalado en el párrafo anterior la cursamos en abril del año 1999. Ante la falta de respuesta de la mencionada Administración, en junio del mismo año, la reiteramos. En julio, también del mismo año, esta institución envió, ante la falta de respuesta, un recordatorio del deber legal que tiene la Administración de remitirnos el informe requerido. Pese a que se le había enviado la anterior resolución, el Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife no nos contestó en el período restante del año 1999.

Tampoco, de forma expresa, durante el año 2000, a pesar de que, incluso, se hicieron gestiones telefónicas.

Durante el año 2001, se realizaron varias gestiones con el fin de que la citada Administración nos contestase, pues esta institución no podía abandonar la tramitación de esta queja, y, con ello, al ciudadano promotor de la misma, que no era, además, sujeto pasivo del impuesto, y que, a tal efecto, ni siquiera había recibido la comunicación previa de la Gerencia Territorial del Catastro de Santa Cruz de Tenerife que le atribuyera la titularidad del bien exaccionado en apremio.

A pesar de estas circunstancias, no obtuvimos y, lo lamentamos, respuesta del citado consorcio durante el año mencionado.

Sin respuesta a las múltiples gestiones realizadas y en el convencimiento de que se estaba cometiendo una clara injusticia, se iteran las gestiones, durante el año 2002. El Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife nos contesta, en marzo de este año, afirmando que había dictado una resolución por la que reconoció el derecho a la devolución de lo que había embargado de modo indebido al ciudadano. Ante ello, pasamos a archivar la queja por solución.

De esta queja, destacamos que, gracias a la persistencia de este comisionado del Parlamento de Canarias para este asunto se solventara, el ciudadano, finalmente, obtuvo lo que se le había embargado de modo indebido, con sus intereses legales, por un manifiesto error administrativo. La escasa cuantía de lo exigido, apenas treinta mil pesetas, resultó, probablemente disuasoria para acudir a la vía jurisdiccional y obtener la tutela judicial. No obstante, advertimos sobre estos comportamientos omisivos e injustos de la Administración, y sobre los que no cesaremos en nuestro empeño para evitar que se puedan volver a reproducir en el futuro.

Cada vez son más frecuentes los pronunciamientos de los tribunales de Justicia, condenando en costas a la Administración por el motivo situaciones de la naturaleza comentada y que, al final, conlleva a un mayor gasto público, no sólo en el abono de los intereses legales que se devengan en la vía administrativa y en la judicial, sino también, por la imposición de las costas.

Se mueve el EQ 721/01 por el embargo de la cuenta corriente de la reclamante, sin que la misma hubiera recibido con anterioridad la notificación de deuda con la Administración actuante, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó a la Administración municipal que nos informara de cuál

era el motivo del embargo de la cuenta corriente de la interesada, así como las notificaciones que se le habían realizado, tanto en período voluntario como en el ejecutivo.

Recibido el informe de la corporación municipal, se constató que la exigencia de la deuda apremiada derivó de una presunta infracción de tráfico.

Puesto en conocimiento de la promotora de la queja el contenido del informe municipal, efectuó una ampliación de datos alusiva a que había impugnado, en tiempo y forma, el procedimiento sancionador, y que, al no recibir respuesta expresa a sus escritos, alegaba que había caducado.

Esta institución pudo constatar que lo esgrimido por la interesada tenía fundamento, por ello, le trasladamos a la Administración sancionadora los escritos de impugnación del procedimiento, que aquélla nos había facilitado.

La respuesta recibida por el administrador de Rentas y Exacciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria fue inapropiada. Manifestó su extrañeza porque la ciudadana había presentado sus escritos de impugnación en una oficina de correos, que además, estaba ubicada en Santa Cruz de Tenerife, alegando que la interesada vivía en Las Palmas de Gran Canaria, y que dichos escritos no habían tenido entrada en su departamento.

A la vista de dicha contestación, esta institución remitió al citado ayuntamiento una resolución consistente en un recordatorio del deber legal de: *“De que los ciudadanos pueden presentar los escritos que les dirijan, de acuerdo con el artículo 38.4 c) de la LRJ - PAC, en las oficinas de correos, en la forma que reglamentariamente está establecida.”* Y, en consecuencia, del derecho, que, en tal sentido, tienen los ciudadanos.

Le recomendamos que revisaran el procedimiento sancionador, pues se dan los requisitos para ello a la vista de los documentos, y además, que se tomaran las medidas oportunas para que los escritos que los ciudadanos presenten ante esa Administración, por cualquiera de los medios previstos en el art. 38.4 de la LRJ-PAC, se tengan en cuenta a la hora de resolver los procedimientos correspondientes. Resolución que se anexa.

La respuesta a nuestra resolución, suscrita por el administrador de rentas antes citado, no nos pareció acertada, por ello, en virtud del artículo 38.1 de nuestra Ley reguladora, la 7/2001, de 31 de julio, formulamos una nueva resolución al amparo de dicho precepto, poniendo en conocimiento del Alcalde-Presidente de la corporación municipal para su consideración, con el fin de que arbitren las medidas adecuadas, la resolución que se envió en agosto de 2002, y que hasta la fecha no se ha contestado.

El EQ 71/02 se origina ante la exigencia del Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife del IBI de dos inmuebles que el promotor de la queja nunca había poseído y por el que, en varias ocasiones, se dictó el embargo de su patrimonio.

Contra la exigencia indebida de dichos impuestos, el interesado había interpuesto varias reclamaciones ante la mencionada Administración tributaria, y que nunca fueron contestadas.

Esta institución admitió la queja a trámite y solicitó del citado consorcio que nos informara de las actuaciones efectuadas a raíz de los escritos del interesado y de los motivos por la falta de respuesta expresa.

Como consecuencia de nuestra solicitud de informe, la Administración consorciada dictó una resolución reconociendo el derecho del reclamante a obtener lo que le habían recaudado de modo improcedente, con sus respectivos intereses legales y de demora, devolución alusiva a los ejercicios de 1992 a 1997, ambos inclusive. Por lo expuesto, hemos archivado la queja por solución.

En el EQ 186/02, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria embarga de la cuenta corriente de la promotora de la queja, sin que hubiera recibido notificación alguna de deuda con la citada Administración.

Hechas las averiguaciones oportunas, se pudo comprobar que el embargo se debió a un error al realizar el cobro del IBI en voluntaria a la interesada, puesto que la misma siempre lo había pagado en dicho período y conservaba sus comprobantes. Admitida, en consecuencia, la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó informe a la mencionada Administración municipal para que aclarara cuál era el motivo del procedimiento de apremio seguido contra la reclamante.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria nos informó que se trataba de un error de grabación de los recibos, y que, como la interesada había acreditado el pago en voluntaria, se procedido a la suspensión del procedimiento de apremio.

Posteriormente, tras la presentación de la queja en esta institución, se pudo constatar que la suspensión cautelar del procedimiento de apremio que se había acordado, se canceló automáticamente, a los seis meses de su acuerdo, cuando, ni siquiera, se había dictado la resolución sobre el fondo del asunto planteado en el expediente. La reclamante nos informó que el ayuntamiento mencionado dictó resolución estimatoria, y le devolvió la cantidad que le había embargado. La que se archivó por solución.

En el EQ 26/02, que hemos archivado por solución, debemos mencionar la falta de colaboración del Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife durante la tramitación de esta queja.

El reclamante presentó queja en esta institución exponiendo que había recurrido, en reposición, ante la citada Administración, en julio de 1999, por exigirle dos veces el Impuesto de Actividades Económicas, IAE, y, sin embargo, no obtuvo respuesta en todo ese año. Al año siguiente, 2000, reiteró su recurso de reposición, sin que, de nuevo, recibiera respuesta. En el año 2001, reiteró su recurso de reposición ante el mencionado consorcio tributario, sin obtener, tampoco, respuesta.

Cansado y harto de esperar, en enero de 2002 presentó queja en esta institución, que, admitida a trámite, en febrero de este año, se inicia su tramitación. Se solicitó a la citada Administración tributaria-recaudatoria que nos informara de lo expuesto por el interesado y de las razones por las que no se le contestaba.

Ante la falta de respuesta a nuestra solicitud de informe, realizamos una serie de gestiones y reiteraciones hasta octubre del año que se informa. El resultado de esas gestiones concluyó con la resolución del consorcio, que emitió en noviembre de 2002, estimando el recurso del interesado (¡tres años más tarde!), cuando la solución se debió resolver en el mismo año en que reclamó el ciudadano. Se evitarían, así, los sobrecostes que conllevan una resolución tan alejada en el tiempo. Es, además un ejemplo manifiesto de la ineficacia e ineficiencia de los gestores en la gestión tributaria.

Otra queja que se tramita incide, también, en la exigencia, según el reclamante, del abono, igualmente por duplicado, del Impuesto sobre Actividades Económicas, IAE.

Admitida la queja a trámite, y constatándose que el promotor de la misma había dirigido varios escritos a la Administración citada, que no se habían contestado, solicitamos, en febrero de este año, informe sobre cuál era la razón del silencio a los escritos presentados por el interesado, así como, del estado actual del expediente incoado como consecuencia de ellos. Al no recibir respuesta a nuestra solicitud, en septiembre de 2002, reiteramos el informe solicitado, sin que hasta la fecha de redacción de este informe se haya recibido.

## **II.- Falta de contestación a las solicitudes, cuestiones y recursos, presentados por los ciudadanos, en los plazos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. EQ 340/02, 127/02, 71/02, 26/02, 543/99, entre otras.**

El EQ 127/02 se origina ante la falta de respuesta de la CEHC al recurso de reposición que había interpuesto el interesado, en septiembre de 2001, contra la notificación de una deuda exigida mediante el procedimiento de apremio. La queja se interpone en febrero de este año.

Solicitado el oportuno informe a la Administración señalada, ésta nos comunicó, en mayo, que la falta de resolución se debía al elevado volumen de trabajo, además de otros problemas que se detectaban en la gestión interna de la Administración en relación a la resolución de los recursos.

Por ello, esta institución remitió un recordatorio del deber legal que tiene la Administración de resolver los recursos, las cuestiones y las solicitudes que los ciudadanos les planteen en tiempo legalmente establecido. Resolución que está pendiente de respuesta.

En el EQ 298/99, después de varias gestiones ante la CEHC para que nos contestara por la falta de respuesta al recurso que el reclamante, en julio de 1999, había interpuesto ante dicho organismo, esta institución envió un recordatorio de deberes legales a la mencionada Administración sobre su obligación de colaborar.

Sin embargo, transcurrió todo el año 1999 y 2000, y no han contestado a dicha resolución. Durante el año 2001, tampoco hubo respuesta.

Pese a ello, y considerando que se estaba vulnerando el ordenamiento jurídico vigente, esta institución optó por no archivar la queja y seguir con gestiones ante la Administración, y ello, entre otras consideraciones, porque lo planteado por el ciudadano era de fácil solución.

Tras varias gestiones personales con la Secretaría General Técnica de la CEHC, en abril de este año, nos informó que había contestado de forma expresa al recurso del interesado, estimando lo que alegó y, en consecuencia, devolviendo lo que se había reclamado en apremio. Archivamos la queja por solución, no sin antes advertir, de nuevo, que por falta de cumplimiento de las previsiones normativas (el Real Decreto 2.244/1979, que reglamenta el recurso de reposición previo al económico-administrativo, dispone que el citado recurso se resolverá en ocho días, si bien, en el presente caso, la impugnación se presentó en octubre de 1998 y la estimación del mismo, con el reconocimiento del derecho a la devolución, se produjo en enero del año que se informa),

se generan sobrecostes en el sistema de gestión tributaria, por los intereses legales, hoy incrementados a los de demora, intereses fácilmente evitables con una gestión eficaz. Consideración que ya hemos apuntado en los informes de los años anteriores.

En el EQ 543/99, cabe destacar que gracias a que el interesado presentó queja en esta institución, la Administración actuante (el Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife), ha contestado el recurso de reposición interpuesto en el año 1998, y se dictó una resolución, en el año 2002, en el que se reconoció que existía un error administrativo y se devolvió lo que calificó como ingresos indebidos. El fundamento de esta resolución se basó en el error cometido al duplicar los recibos del IBI sobre un mismo inmueble. La queja se archiva por solución, aunque es preciso indicar que, para que la citada Administración reconociera que al interesado se le había exigido de modo indebido el IBI de los años 1996 al 1999, por duplicado, hubo de realizarse múltiples gestiones ante el Ayuntamiento de la Villa de La Orotava, la Gerencia Territorial del Catastro de Santa Cruz de Tenerife y el propio consorcio tributario, cuando la solución de este asunto se pudo realizar de un modo rápido, si la Administración recaudadora hubiera actuado de oficio para solventar este asunto.

## **III.- Excesiva tardanza en devolver los ingresos indebidos. EQ 71/02, 26/02, 999/99, 543/99 y 298/99.**

En los anteriores expedientes de queja, se ha recordado a las administraciones actuantes el reconocimiento del derecho de los promotores de las quejas a obtenerlo que indebidamente se les exigió. No obstante, se comprueba que se tarda más tiempo del que establece la normativa vigente, con la generación de los sobrecostes ya mencionados, y la generación de las ineficacias e ineficiencias del sistema tributario, fácilmente evitables con una actuación diligente, extremos que ya hemos apuntado en los informes de años anteriores.

## **IV.- Falta de colaboración con la institución. EQ 29/02, 26/02, 1107/00.**

En la tramitación del EQ 1107/00, en octubre de 2001 dirigimos al Ayuntamiento de San Bartolomé de Lanzarote, una sugerencia para que anulara el impuesto del año 1999 que le había girado a nombre del promotor de la queja que nos había informado que había dejado de ser sujeto pasivo del IBI de un inmueble desde el año 1998. Ante la falta de respuesta, previo a la realización de gestiones telefónicas con dicha Administración, en marzo de 2002 reiteramos la misma. En octubre de 2002, ante el silencio del ayuntamiento mencionado, remitimos un recordatorio del deber legal que tiene esa Administración de colaborar con esta institución en nuestra actividad investigadora. El recordatorio fue aceptado, y el ayuntamiento informa que había corregido y anulado la anterior liquidación. Por ello, hemos archivado la queja por solución.

En el EQ 29/02, que mencionábamos en el epígrafe de falta de abono de responsabilidad patrimonial acordada por la Administración, es un ejemplo evidente de la falta de colaboración con esta institución en la tramitación de las quejas. El expediente refiere una queja contra el Ayuntamiento de Santa Brígida.

#### **VI.-Embargo de pensión más allá de los límites fijados por el ordenamiento jurídico vigente.**

El EQ 668/01 se fundamenta en el embargo de la pensión no contributiva de la reclamante, además de otras cuestiones. La queja se encuentra en vías de solución, pues se ha acordado el levantamiento del embargo, desde que esta institución realizó gestiones personales con la Administración actuante, la CEHC. Se solicitó, no obstante, a la Administración que nos informara sobre cuál había sido el origen del procedimiento de apremio, así como las notificaciones de la deuda tanto en voluntaria como en ejecutiva.

Recibimos el informe de la CEHC, se pudo constatar que no existía infracción del ordenamiento jurídico vigente en la actuación, en cuanto a la exigencia del procedimiento de apremio sobre el patrimonio de la interesada. En enero de este año, archivamos la queja.

#### **VII.- Comunicación indebida de datos tributarios de sujetos pasivos a terceros.**

En el EQ 240/02, archivado por solución de lo planteado por la promotora del expediente, hemos constatado, en el curso de nuestra investigación, que se está vulnerando el ordenamiento jurídico vigente, cuando se emiten resoluciones por la Administración actuante. En el citado expediente, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria acordó acceder a notificar el alta tributaria de la interesada en el padrón de contribuyentes del IBI, si bien, a la hora de notificarle la resolución estimatoria, incluyó los datos tributarios (liquidaciones tributarias) de terceros, de otros sujetos pasivos a los que se les daba de baja en dicho padrón.

Por ello, le recordamos el deber legal que tiene de no comunicar a terceros datos tributarios de otros ciudadanos, y le sugerimos que cambiaran la resolución dictada comunicada a tres ciudadanos distintos, con los datos de los mismos, y que se dictaran tres resoluciones independientes e individuales para cada sujeto. La resolución que está pendiente de respuesta (se envió en octubre de 2002).

#### **VIII.- Problemas relacionados con la gestión tributaria del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).**

Se reiteran las quejas motivadas por la gestión tributaria de este impuesto. Las transmisiones de vehículos, que por diversas circunstancias, se sustancian en los registros de tráfico, y ocasionan que se exija el impuesto al anterior titular y, por lo tanto, a la persona que ya no es la titular real del vehículo.

Instamos a esa Cámara para que, en el ámbito de sus competencias, realice las gestiones oportunas para que se exija el impuesto a las personas que son los verdaderos titulares de los vehículos exaccionados.

El EQ 260/99, referenciado en los informes de los años 1999, 2000 y 2001, lo causa la exigencia a la interesada del IVTM, por dos administraciones diferentes en un mismo ejercicio tributario.

Tras las gestiones de esta institución, se pudo solucionar el asunto, tal y como indicábamos en el informe del año 2000. Pero el Ayuntamiento de Santa Brígida, que tenía que devolver lo que había cobrado indebidamente a la ciudadana, exigía que la misma lo solicitara por escrito, cuando hubo, en efecto, un error administrativo.

Esta institución se dirigió al mencionado ayuntamiento para que devolviera de oficio el impuesto recaudado. El Ayuntamiento de Santa Brígida nos ha comunicado que le ha devuelto de oficio lo acordado en su día. La queja, en consecuencia, se ha archivado por solución.

#### **IX.-Falta de abono de responsabilidad patrimonial reconocida.**

En el EQ 29/02, el Ayuntamiento de Santa Brígida reconoció, en el año 1997, el derecho del ciudadano a ser indemnizado por los daños que se le habían causado en su vivienda, tras la realización de unas obras por esta Administración municipal. Ante la falta de abono de la responsabilidad patrimonial reconocida, el interesado interpuso queja en esta institución que se tramitó en el expediente antes señalado. Sin embargo, no podemos dar cuenta del resultado de la queja planteada por el ciudadano por la falta de colaboración del citado ayuntamiento.

En enero de este año, solicitamos al Ayuntamiento de Santa Brígida que nos informara de las razones por las que no había procedido a abonar la indemnización acordada. Ante la ausencia de respuesta a nuestra solicitud de informe, realizamos varias reiteraciones durante el año, entre ellas, también, el recordatorio del deber legal que tienen de enviarnos lo solicitado. El recordatorio, enviado en noviembre de este año, en el tiempo redacción de este informe, mes de diciembre, no se había atendido. Permanecemos a la espera de la respuesta.

#### **ANEXO. RESOLUCIONES**

#### **EQ 240/02. Sugerencia al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que no comunique los datos tributarios, que obran en su poder, a terceros no relacionados con el ciudadano titular de los datos.**

“Ilustrísimo señor:

Agradecemos su amable informe, de fecha ... (r/s ...), relativo al expediente de queja arriba referenciado, promovido por ... .

En dicho informe se nos da traslado de la propuesta de resolución adoptada por esa corporación municipal, en la que, además, se observa que se ha comunicado a varios ciudadanos los datos tributarios de otros contribuyentes, lo que es grave, de acuerdo con la redacción de los artículos 3h) y 18.1 de la Ley 1/1998, de Derechos y garantías del contribuyente, así como lo dispuesto por el art. 113.1 de la Ley 230/1968, de 28 de diciembre, General Tributaria, toda vez que estos artículos, básicamente, disponen que los datos obtenidos por la Administración tributaria solo pueden ser utilizados para la efectiva aplicación de los tributos, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.

Por ello, ese ayuntamiento debe emitir tres propuestas de resolución diferentes a la que nos ha remitido y dirigir cada una de ellas al correspondiente ciudadano-contribuyente en particular, obviando los datos tributarios de terceros.

Por ello, le sugerimos que actúe en consecuencia.

Por otra parte, le agradeceríamos que nos informase de las razones por las que la comunicación dirigida a ... se ha remitido al domicilio del objeto tributario, cuando la resolución de la Gerencia Territorial del Catastro de Las Palmas le había atribuido otro domicilio fiscal.

Asimismo, le interesamos que nos indique la razón por la que en la propuesta de resolución se le exige el Impuesto sobre Bienes Inmuebles a la interesada, desde el ejercicio 1998, si la referida gerencia catastral procedió al alta o rectificación de la titularidad en el año 1999, así como si existe una nueva resolución en este sentido.

Y, por último, le interesamos que nos exprese en su informe el motivo por el que en el expediente que se tramita en esta institución bajo la referencia EQ 250/02, acepta esa corporación municipal la resolución que le formulamos, en la que le recordábamos la obligación de notificar la liquidación de alta tributaria en los impuestos gestionados por registros fiscales y le recomendamos que actuara en consecuencia y, sin embargo, a la vista de la propuesta de resolución que nos han enviado se comprueba que a ... no le notifican la liquidación de alta con todos sus elementos esenciales.

Agradeceríamos la remisión de su respuesta a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma en el plazo de quince días que establece nuestra *Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.*”

**EQ 250/02. Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (al administrador de Rentas y Exacciones), por la que se le recordó su obligación legal de notificar las altas tributarias en los tributos de cobro por recibo periódico y notificación colectiva, con recomendación de que anulara todo el procedimiento administrativo seguido contra el reclamante.**

“Ilustrísimo señor:

Se ha recibido su informe de fecha ... (r/s ...), a la vista del mismo y de nuestras averiguaciones es necesario señalar los siguientes hechos:

**I.-** Al ciudadano le notificaron, en el mes de marzo de 2000, que tenía una deuda en período ejecutivo, a través de la diligencia de embargo, por el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, en adelante IBI, del objeto tributario consistente en una plaza de garaje en la calle ... .

**II.-** Contra la anterior notificación del título ejecutivo, el reclamante interpuso recurso de reposición el día ... marzo de 2000, si bien, dicho recurso fue resuelto el ... de mayo de 2001 (más de un año del plazo fijado para su resolución, según establece el ordenamiento jurídico vigente), aunque la propuesta de resolución del mismo se adoptó el ... de febrero de 2001.

**III.-** Mientras se resolvía la impugnación presentada por el ciudadano, esa corporación municipal embargó la cuenta corriente del interesado el día ... de abril de 2000. El motivo de dicho embargo se debió a la deuda en ejecutiva antes citada.

**IV.-** En la resolución del recurso, adoptada el ... de mayo de 2001, se acordó la nulidad de pleno derecho del embargo que se le había efectuado al interesado por no haberle notificado el título ejecutivo iniciador del procedimiento de apremio, y además, se anularon también los actos posteriores al embargo, que había efectuado ese ayuntamiento, declarando el derecho a la devolución de lo embargado.

**V.-** En febrero del año 2002, el interesado presentó queja en esta institución motivada por las múltiples anomalías que había detectado en el procedimiento tributario, entre ellas, las notificaciones efectuadas en el expediente, para la exacción del citado IBI.

**VI.-** Admitida la queja a trámite, previo su estudio, este comisionado del Parlamento de Canarias solicitó a esa corporación local que nos informara cuándo había notificado al interesado la liquidación correspondiente al alta en el correspondiente registro del impuesto, para posteriormente poder exigir el IBI a través de los recibos de cobro periódico y notificación colectiva.

**VII.-** Una vez que se recibió el informe mencionado, se nos comunicó lo siguiente:

- Que la incorporación de la inscripción al padrón del impuesto (se debe de entender que se refiere al ciudadano, si bien no se especifica a qué objeto tributario se refiere dicha inscripción) viene figurando desde la revisión catastral realizada a este término municipal en el año 1986 y que esa Administración “se ha limitado a la exposición pública de los padrones remitidos por la Gerencia Territorial del Catastro y con base en ello emitir los correspondientes recibos”.

A lo anterior hay que hacer las siguientes:

### Consideraciones

**Primera.-** Las administraciones públicas en su actuación se encuentran sometidas al principio de legalidad, por mandato expreso de los preceptos de nuestra Carta Magna, arts. 9.1 y 103.1 de la CE.

También la *Ley 30/1992, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, de 26 de noviembre*, reformada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero, LRJPAC*, establece en su artículo 3.1, como principio general de la actuación de la Administración, el sometimiento de ésta a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

En relación con el principio de legalidad de la actuación administrativa, el artículo 78.2 de la *Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales, LHL*, atribuye la competencia de todos los actos de gestión tributaria derivados del IBI a los ayuntamientos. En especial, y por lo que aquí hay que resaltar, se señala que dicho precepto dispone que las administraciones municipales realizarán las liquidaciones conducentes a la determinación de las deudas tributarias, emisión de los documentos de cobro, etc.

Por su parte, el art. 12.1 de la LHL establece que la gestión de los tributos locales se realizará de acuerdo con lo prevenido en la Ley General Tributaria, en la Ley de Derechos y garantías del contribuyente, y en las demás leyes del Estado reguladoras de la materia.

Lo anterior nos conduce ineludiblemente al contenido del artículo 124 de la *Ley 230/1963, de 28 de diciembre, General Tributaria, LGT*, precepto contenido entre los que regulan las liquidaciones tributarias. Este artículo en su apartado tercero establece la regulación de las liquidaciones tributarias de aquellos tributos que se gestionan por medio de registros fiscales y cobro periódico mediante recibo, y así dispone: “*En los tributos de cobro periódico por recibo, una vez notificada la liquidación correspondiente al alta en el respectivo registro, padrón o matrícula, podrán notificarse colectivamente las sucesivas liquidaciones mediante edictos que así lo adviertan. El aumento de base tributaria sobre la resultante de las declaraciones deberá notificarse al sujeto pasivo con expresión concreta de los hechos y elementos adicionales que lo motiven, excepto cuando la modificación provenga de revalorizaciones de carácter general autorizadas por las leyes.*”

A la vista del contenido de dicho artículo, y de la actitud de esa corporación local, la cual nos ha informado que se limita a girar los recibos derivados del padrón del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, de ello se desprende que no notifica las altas previas en dicho registro, cuando éstas se producen, y tampoco notifica las liquidaciones tributarias derivadas de aumentos en la base imponible del impuesto, como consecuencia de cambios del valor catastral de los inmuebles, *ex - art.* 124.3 de la LGT, nos encontramos que se está ante un claro incumplimiento de la legalidad vigente.

La notificación personal de la liquidación de alta en el registro correspondiente es un requisito esencial para la eficacia de los impuestos o tributos gestionados por censos tributarios, de suerte que la falta de notificación de dicha alta constituye un vicio insubsanable, sancionado con la nulidad de pleno derecho de las liquidaciones o recibos periódicos del tributo en cuestión, así como de los procedimientos de recaudación voluntaria y ejecutiva que se puedan derivar de ello.

Es de destacar además de lo anterior, lo siguiente:

- La Contribución Territorial Urbana, de la que habla en su informe, dejó de exigirse en el año 1989 y a partir del año 1990 se sustituyó por el IBI, por lo que estamos ante un nuevo impuesto que tuvo que haber sido gestionado mediante la correspondiente notificación de alta de todos los contribuyentes que fijara, en su día, el Centro de Gestión Catastral y Cooperación Tributaria, hoy la Gerencia Territorial del Catastro.

- Que en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, ha habido (como bien sabe esa Administración al ser una de las promotoras de ella), una revisión catastral durante el año 1995, con efectos tributarios para el año 1996. Por ello, en dicho año, a todos los sujetos pasivos que se encontraban en el padrón del impuesto, ese ayuntamiento debió de notificarles la nueva liquidación tributaria, originada por los cambios de valores catastrales operados como consecuencia de la revisión, cambios de valores que se transmiten a la base imponible del impuesto y a los demás elementos de la liquidación tributaria, los cuales debieron de haber sido notificados a través de la correspondiente liquidación tributaria, tal y como señala el art. 124.3 de la LGT que ya hemos reflejado.

**Segunda.-** Además de lo expuesto, hemos de considerar la interpretación que ha dado la jurisprudencia imperante en los tributos gestionados por medio de censos.

Así, empezaremos por el máximo garante del ordenamiento constitucional, el Tribunal Constitucional, TC, que en su Sentencia de 30 de abril de 1996 dispuso que las notificaciones colectivas mediante edictos serán válidas cuando “se refieran a aquellas liquidaciones de tributos de cobro periódico por recibo que, de manera automática, han de girarse periódicamente sin variación ni modificación de sus elementos esenciales respecto de la primera liquidación notificada personalmente.”

Las negritas son nuestras, para resaltar lo que ha declarado el TC, con respecto a la necesidad de notificar aquellas liquidaciones de tributos de cobro por recibo periódico, cuando hayan cambiado sus elementos esenciales.

Parte el Tribunal Constitucional de que para la eficacia de la exacción de los tributos mediante recibo de cobro periódico, en primer lugar, se debe de notificar el alta en el correspondiente registro, y además, exige para la correcta gestión tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, que cuando el valor catastral haya sufrido algún cambio

(distinto a la actualización) se proceda a la notificación personal de la liquidación del IBI. Como así ya lo había entendido el Tribunal Supremo, TS, por ejemplo en su Sentencia de 11 de febrero de 1992, Ar. 2227, que declaró lo siguiente: “*esta sala ha declarado con carácter general respecto a los tributos de cobro periódico por recibo [SS. 9 de diciembre de 1986 (Ar. 7129), 26 de septiembre de 1988 (Ar. 338) y 30 de abril de 1989 (Ar. 6517)] que la posibilidad que el artículo 124.3 de la LGT, otorga de proceder, una vez notificada la correspondiente al alta en el respectivo registro, padrón o matrícula, a la notificación colectiva queda restringida a los supuestos en que exista una sustancial identidad entre la liquidación inicial y las posteriores mediante edictos.*”

En similar sentido, las sentencias de los tribunales superiores de Justicia, STSJ, de Castilla-La Mancha, de 20 de enero de 2000 (JT, marg. 394), y de Castilla y León, de 6 de abril de 1993 (JT, marg. 369), entre otras.

**Tercera.-** Por lo tanto, las liquidaciones, o los recibos posteriores, que no han ido precedidas de la notificación personal incurren en nulidad de pleno derecho, como así lo han declarado las sentencias anteriormente citadas, a la que hay que unir la reciente Sentencia del TSJ de Canarias de 28 de enero de 2000 (JT, marg. 459), que llega a la misma conclusión, y dispuso: “*que además de colocar al contribuyente (cuando dicho defecto se produce) en una situación de indefensión, se han dictado prescindiendo total y absolutamente de los trámites esenciales del procedimiento de notificación de las liquidaciones*”. Que es exactamente lo que en este caso se ha producido, por lo que la misma solución se debe de adoptar.

**Cuarta.-** También, es de destacar que se ha producido una excesiva tardanza en resolver el recurso de reposición presentado por el interesado el ... de marzo de 2000, el cual fue resuelto el día ... de mayo de 2001. El citado recurso fue interpuesto contra la notificación de la diligencia de embargo de su cuenta corriente bancaria.

El artículo 14 de la LHL, regula el plazo que tienen las administraciones locales para resolver los recursos de reposición que sean interpuestos por los interesados contra los actos integrantes de un procedimiento de gestión tributaria, estableciendo la obligación de resolver y notificar expresamente éstos en el plazo de un mes, plazo que se ha sobrepasado en demasía, más de un año. Lo que manifiesta un funcionamiento anormal de esa Administración que debe ser corregido para ajustarse a la legalidad vigente.

En virtud de lo expuesto, y en uso en uso de las facultades que me confieren los artículos 27, 36.1 y 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, le formula el siguiente:

### Recordatorio de deberes legales

- De notificar, en los tributos de cobro periódico por recibo, gestionados por medio de censos tributarios, la liquidación de alta en el respectivo registro, padrón o matrícula de los correspondientes tributos, para que luego en los períodos sucesivos, se puedan notificar las liquidaciones posteriores, de modo colectivo mediante edictos, y

- también, de notificar las nuevas liquidaciones que surjan como consecuencia de variar los elementos esenciales de las mismas, tal y como dispone el artículo 124.3 de la LGT y la jurisprudencia aquí citada.

- De que se resuelvan los recursos de los ciudadanos en los plazos fijados por la legislación vigente (art. 14 LHL).

- De que los actos de gestión tributaria tienen naturaleza reglada, por lo que no se puede separar la actividad administrativa de producción de los mismos de lo dispuesto por nuestro ordenamiento jurídico vigente, art. 7 LGT.

Igualmente, es necesario hacer la siguiente:

#### Recomendación

- De que se instruya al personal encargado de la gestión tributaria de los tributos locales, gestionados por medio de registros fiscales, de la obligación que existe de notificar el alta tributaria en el respectivo censo, para la eficacia de estos tributos, y como consecuencia de ello, de que no se limiten a exponer al público los correspondientes padrones tributarios, si previamente no se ha notificado el alta señalada, ciñéndose así al contenido de los preceptos y de la jurisprudencia antes citada, aplicable a estos casos.

- De en los casos, como el del reclamante, en los que los ciudadanos reclamen contra la gestión tributaria de los tributos municipales gestionados por censos, que se compruebe si se ha notificado la liquidación tributaria de alta en el registro fiscal correspondiente, y cuando dicho defecto se puede comprobar fácilmente, todo ello en virtud del contenido del artículo 114 de la LGT, por esa Administración se adopte, cautelarmente, la paralización del procedimiento de gestión tributaria, al poder estar incurso en nulidad de pleno derecho, evitando así la indefensión que se le pueda ocasionar al interesado.

- De que se adopten las medidas necesarias para que los recursos de reposición sean resueltos y notificados en el plazo de un mes, como establece la legislación vigente, y si ello no fuere posible por el número de impugnaciones presentadas, se adopten las medidas previstas en el artículo 42.6 de la LRJPAC.

- De que se acuerde la anulación del procedimiento de gestión tributaria seguido con el promotor de esta queja, al estar incurso en el vicio de nulidad absoluta por falta de la notificación del alta tributaria correspondiente, y se le devuelva lo que pudiera haber ingresado improcedentemente.

- Así como, al estar viciado de nulidad absoluta todo el procedimiento de exacción tributaria de este impuesto, siendo además, el período exigido el correspondiente al del año 1997, teniendo en cuenta que la declaración de nulidad de pleno derecho tiene efectos *ex - tunc*, y lo que disponen los artículos 64 y 67 de la LGT, se acuerde la prescripción de la acción, tanto para determinar como para cobrar la deuda tributaria, aún no notificada en forma legal.

De conformidad con el art. 37 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicarse a esta institución los actos adoptados como consecuencia de este recordatorio de deberes legales y recomendación o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que le merece el mismo, en el plazo de un mes a contar desde el recibo del presente escrito.

**EQ 250/02 dos. Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que emita una respuesta adecuada a la anterior resolución que se le envió (250/02), al considerar esta institución que la obtenida no está de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.**

“Ilustrísimo señor:

Agradecemos su amable informe, de fecha ... (r/s ...), relativo al expediente de queja que se tramita en esta institución a instancias de D. ... y que da respuesta a nuestra resolución, de fecha ...07/02.

De dicho informe se desprende que se acepta en parte el contenido de dicha resolución, no así en cuanto a la recomendación de que se anulara el procedimiento de gestión tributaria, por incurrir en nulidad de pleno derecho, seguido contra el reclamante, al no haberle notificado la preceptiva liquidación tributaria de alta en el correspondiente impuesto, así como de que se le devolviera lo cobrado de forma ilegal.

Por ello, en atención al art. 38.1 de nuestra Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, que reza: “*Si formuladas sus resoluciones, no se produjeran las medidas adecuadas dentro de un plazo razonable, o el órgano administrativo afectado no informase convincentemente sobre las razones determinantes para no adoptarlas, el Diputado del Común pondrá en conocimiento del consejero respectivo o autoridad de la Administración correspondiente, los antecedentes del caso y las resoluciones presentadas.*”, pongo en conocimiento de VI la resolución anterior, así como ésta, para que se adopten las medidas adecuadas al recordatorio de deberes legales y recomendación anteriormente referido, cuya copia adjuntamos.

Agradeceríamos la remisión de su respuesta a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma en el plazo de quince días que establece la citada ley.”

**EQ 721/01. Resolución enviada al administrador de Rentas y Exacciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, recordándole el deber legal que tiene de admitir los escritos que los ciudadanos les dirijan, que hayan sido presentados en la forma que previene el artículo 38.4 de la Ley de procedimiento administrativo común, con recomendación de que se tomen las medidas adecuadas para que estos sean tenidos en cuenta en los procedimientos a los que se dirigen.**

“Ilustrísimo señor:

Agradecemos su amable informe de fecha de salida de esa corporación municipal ..., de mayo de 2002, con registro de salida número ...

A la vista del mismo y del anteriormente recibido por esta institución, así como de lo investigado y de lo aportado por la interesada, es necesario señalar los siguientes

#### Hechos:

**I.-** La ciudadana recibió de esa Administración, el ... de diciembre de 1999, una notificación alusiva a notificación de denuncia por estacionamiento indebido.

**II.-** El día ... de enero de 2000, presentó, en tiempo y forma, escrito de alegaciones contra la anterior notificación.

Además, acompañó a dicho documento la copia de la notificación de la denuncia, para una mejor localización del expediente por los servicios de ese ayuntamiento.

**III.-** Posteriormente, el ... de febrero de aquel año, recibió una propuesta de resolución de la anterior denuncia.

No obstante ello, es necesario detenerse aquí en el contenido de la propuesta citada, el cual expone literalmente lo siguiente: "*no habiéndose presentado en tiempo y forma pliego de descargo por el denunciado, se confirma la siguiente denuncia.*"

Lo anterior se refería a la notificación de denuncia que antes hemos señalado, la cual sí había sido impugnada.

**IV.-** Como consecuencia de lo expuesto, la interesada contactó con ese ayuntamiento, a los efectos de comunicarle que sí había presentado escrito de alegaciones, el cual había sido remitido por correo certificado al encontrarse de viaje.

Por ello, se le informó, por el personal del Servicio de Rentas y Exacciones, que no tenían constancia en ese departamento de su impugnación, y de que si la había presentado que no se preocupara por la notificación recibida, debido a que su emisión era automática, una vez vencido el plazo de alegaciones, por el ayuntamiento, y que cuando les llegara a ellos su escrito actuarían en consecuencia.

**V.-** No obstante lo señalado, el día ... de marzo de 2000, la interesada recibió notificación de resolución sancionadora, en cuyo contenido se venía a exponer que la interesada no había presentado alegaciones en el procedimiento y que se confirmaba la propuesta de resolución que señalamos anteriormente. Circunstancia que por lo expuesto, no recoge lo que hemos señalado en el hecho II consignado anteriormente.

**VI.-** Posteriormente, en octubre de 2001, la interesada presentó queja ante este comisionado del Parlamento de Canarias, para que averiguáramos cuál era el motivo por el que esa Administración le había embargado su cuenta corriente bancaria.

**VII.-** Solicitados los correspondientes informes a esa corporación, esta institución debe realizar las siguientes:

### Consideraciones

**Primera.-** La Administración pública es uno de los elementos de los que se dota el Estado social, democrático y de derecho para el cumplimiento de sus fines.

La actuación de ella, se debe someter al imperio de la ley, y no sólo de ésta, pues como señala el artículo 9.1 de nuestra norma suprema, "*los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico*".

El sometimiento de las administraciones públicas en su actuación al principio de legalidad y al Derecho, se enfatiza en el artículo 103.1 de la Constitución española.

De lo señalado, esta institución no quiere decir que ese ayuntamiento no cumpla con dicho principio.

**Segunda.-** No obstante, sí que discrepamos de lo que señala el administrador de Rentas en uno de los informes que nos remitió, además del énfasis con que lo realiza.

Así dice: "la Sra. ... en ningún caso se personó en el expediente como consecuencia de no presentar pliego de descargo, alegaciones, ...".

Ante el error en que se incurría, debido a que la interesada sí había impugnado el procedimiento, y por lo tanto se había presentado en el correspondiente expediente, esta institución

trasladó a esa Administración municipal la copia de la impugnación realizada por la reclamante.

A lo anterior, se nos contestó, por el citado funcionario, lo siguiente: "Con respecto a la otra fotocopia cuya fecha de entrada en correos (por cierto, presentada en Santa Cruz de Tenerife), hay que señalar lo siguiente:

a) De dicho escrito no existe ninguna constancia de entrada en el registro municipal a diferencia de lo que ocurre ...

b) En dicho escrito no se hace referencia a expediente sancionador alguno, ni a vehículo alguno por lo que es muy difícil por no decir imposible identificarlo con un expediente sancionador concreto.

c) En ...

Por todo ello consideramos que no aparece ningún motivo de los tasados en la ley para la revisión de dicho expediente, ...".

De lo expuesto, es claro que se está vulnerando la ley, y no sólo ésta, sino que se cuestionan los derechos de los ciudadanos.

Así, ha quedado verificado que la ciudadana, en uso de su derecho, presentó alegaciones al expediente sancionador incoado al efecto, por medio del escrito presentado en la oficina de correos de Santa Cruz de Tenerife, actuando, de este modo, con la posibilidad que le ofrece el artículo 38.4 c) de la Ley 30/1992, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en adelante LRJPAC, reformada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Al parecer, este escrito no ha tenido entrada en el registro de ese ayuntamiento, o si lo ha tenido, no ha llegado al servicio competente (las razones de ambos extremos, esta institución no las puede determinar, pero sí esa Administración municipal). Lo anterior motivó que este comisionado le trasladara el escrito impugnatorio para su estudio y valoración.

La valoración realizada por el personal de ese ayuntamiento es la que antes reflejamos, es decir, extrañeza ante la presentación del escrito en la oficina de correos de Santa Cruz de Tenerife y también, que la interesada haya acudido a este alto comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de sus derechos constitucionales.

Es de destacar que el original del escrito de impugnación nos fue presentado por la interesada en esta institución, por lo que si esa corporación duda (como parece) de la autenticidad de la fotocopia que le enviamos, podemos remitirle copia compulsada al efecto.

No obstante, es un derecho reconocido por la LRJPAC a favor de los ciudadanos, en el artículo 38.4 c) de la misma, de presentar el escrito de alegaciones de la interesada en la oficina de correos que mejor le convenga.

**Tercera.-** Puesto que ha quedado acreditado que la interesada presentó la correspondiente impugnación al expediente sancionador incoado al efecto, y además, a dicho documento se le acompañó la copia del oficio que esa corporación le había enviado, por lo que estaba perfectamente identificado el expediente sancionador al que se refería, esa Administración debió de reconsiderar la copia que le enviamos y revisar de oficio el procedimiento sancionador, adoptando los actos consecuentes con ello.

Lamentable, lo anterior no ha sido realizado, por lo que esta institución en uso de las facultades que le confiere el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, le formula el siguiente:



### Recordatorio de deberes legales

- De que los ciudadanos pueden presentar los escritos que les dirijan, de acuerdo con el artículo 38.4 c) de la LRJPAC, en las oficinas de correos, en la forma que reglamentariamente está establecida.

Y también le formulamos la siguiente:

### Recomendación

- De que se revise el procedimiento administrativo sancionatorio aquí señalado por darse los requisitos necesarios para ello.

- De que se tomen las medidas oportunas para que los escritos que los ciudadanos presenten ante esa Administración, por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la LRJPAC, sean tenidos en cuenta a la hora de resolver los procedimientos correspondientes.

De conformidad con el art. 37 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia de este recordatorio de deberes legales y de la recomendación que se le formula, o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que le merece los mismos, en el plazo de un mes a contar desde el recibo del presente escrito”.

**EQ 721/01 dos. Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que se dé una respuesta de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente a la anterior resolución que se le envió (la 721/01), por considerar esta institución que la recibida del administrador de Rentas ha sido inadecuada.**

“Ilustrísimo señor:

Nuevamente nos dirigimos a usted en relación con el expediente que se tramita en esta institución, promovido por doña ... y registrado bajo la referencia arriba indicada, que le rogamos cite en el informe que se solicita.

Sobre ello, le informamos de que, con fecha ... de mayo de 2002, esta institución le envió una resolución alusiva a un recordatorio de deberes legales y una recomendación sobre el procedimiento sancionador seguido contra la reclamante, con el resultado del embargo de su cuenta corriente bancaria.

La respuesta que recibimos a la mencionada resolución (suscrita por el administrador de rentas) no nos parece adecuada, al igual que ya ocurrió con el expediente de referencia EQ 489/00, que fue resaltado en el informe anual que esta institución rindió al Parlamento de Canarias sobre el ejercicio 2000, y cuya copia acompañamos para su mejor consideración.

A la vista de su informe, este comisionado del Parlamento de Canarias le envía la copia compulsada de los escritos de impugnación presentados por la interesada para su consideración, dadas las dudas que todavía se sostienen sobre dichas impugnaciones.

En atención a lo expuesto, y según lo que dispone el art. 38.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común: “Si formuladas sus resoluciones, no se produjeran las medidas adecuadas dentro de un plazo razonable, o el órgano administrativo afectado no informase convincentemente sobre las razones determinantes para no adoptarlas, el Diputado del Común pondrá en conocimiento del Consejero respectivo o autoridad de la Administración correspondiente, los antecedentes del caso y las resoluciones

presentadas”, esta institución le remite las copias citadas, el recordatorio de deberes legales y recomendación que se le envió en mayo de este año, con el fin de que VI adopte las medidas adecuadas, o se nos informe de modo convincente sobre las razones para no adoptarlas.

Le agradecemos que nos remita su respuesta a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma (38700), calle O’Daly, nº 28, lo antes posible, para una mayor eficacia del servicio que ambos prestamos al ciudadano.

### 12. Actividades clasificadas y espectáculos públicos.

El artículo 43 de la Constitución española establece en su apartado 1 que “se reconoce el derecho a la protección de la salud”. Por su parte, el artículo 45 de la misma prescribe que “1. Todos tienen derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo (...)”.

El citado artículo 45 de la Constitución no es una norma programática ni un frío deseo cuya eficacia deba quedar al azar de las convicciones ecologistas y no de los titulares de los poderes públicos. Esto quiere decir que ese “derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona” tiene un contenido protegible, y por eso los poderes públicos tienen el deber de velar (“velarán”, dice el número 2 de dicho precepto) por su efectivo ejercicio, a cuyo efecto deben “proteger y mejorar la calidad de vida y defender y restaurar el medio ambiente” (conforme a la sentencia del Tribunal Supremo de 18 de abril de 1990).

Una de las normas que desarrolla el artículo 45 de la Constitución en el ámbito de la Comunidad Autónoma canaria es la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas, cuyo artículo 2, apartado 1 consigna que “quedarán sometidas a la presente ley todas las actividades que se denominarán clasificadas, que sean calificadas como molestas, insalubres, nocivas o peligrosas (...)”.

Durante el año 2002, se han tramitado en el área de espectáculos públicos y actividades clasificadas 138 expedientes de queja, de los cuales 59 se han abierto en el presente ejercicio. Para un mejor análisis de los mismos, distinguiremos entre aquellas reclamaciones que se han incoado como consecuencia del ejercicio de una actividad clasificada que no cuenta con licencia municipal de apertura, y aquellas otras en que, si bien el establecimiento objeto de denuncia funciona legalmente, sin embargo su titular no cumple las condiciones establecidas en la licencia, o, en su caso, las medidas correctoras impuestas por las corporaciones competentes en la materia (esto es, los ayuntamientos, o los cabildos insulares, en caso de subrogación en las competencias municipales).

#### 12.1. Actividades que no cuentan con licencia municipal de apertura.

Ya hemos hecho alusión al contenido del artículo 2, apartado 1 de la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas (en adelante, LEPAC). Añade su artículo 4.1 que “estarán sujetas a previa licencia municipal las actividades definidas en el artículo 2.1”, y atribuye a los alcaldes la competencia para resolver sobre su concesión (artículo 4). Ahora bien, corresponde a los cabildos insulares subrogarse en las competencias municipales en caso de

inactividad de la Administración municipal en los términos previstos por la ley [artículo 8, letra i) de la LEPAC].

El hecho de que se exija la oportuna licencia de apertura para una actividad concreta tiene como finalidad que la empresa funcione con las debidas condiciones de salubridad, seguridad, entre otras, en garantía y beneficio tanto de las personas que la presten, como de las personas que han de acudir al lugar y al local, como ha expresado el Tribunal Supremo, entre otras, en sentencia de 4 de abril de 1995. Además, conforme a doctrina jurisprudencial pacífica, de la que son exponentes, entre otras, las sentencias del Tribunal Supremo de 14 de junio de 1989, 9 de abril de 1991, 5 de mayo de 1993, la falta de licencia no queda suplida por el pago de tributos, ni subsanada por la simple tolerancia municipal ni tampoco por el transcurso del tiempo.

Si no existe licencia, al faltar un control previo de la Administración, la clausura de la actividad podrá acordarse sin más que acreditarse la inexistencia de la misma, con la previsión de que, en general, la jurisprudencia viene exigiendo, por una parte, el trámite de audiencia al interesado, salvo la existencia de peligro, y por otra, la proporcionalidad de la medida (STS de 1 de febrero de 1998).

En este sentido, la Ley 1/1998, califica como infracción muy grave en materia de espectáculos públicos y actividades clasificadas, el desarrollo de una actividad o la apertura de un establecimiento de los sujetos a esta ley, sin la previa licencia o autorización correspondiente (artículo 51.1), lo que puede conllevar, como sanción, la clausura del establecimiento, al amparo del artículo 55.1, en relación con el 54 de la misma.

Entrando en el análisis de las quejas, hemos de referirnos al EQ 366/01, en el que el reclamante, en representación de una asociación de vecinos, se dirigió a esta institución para denunciar el funcionamiento clandestino de un taller de mecánica ubicado en la calle en que reside, en San Cristóbal de La Laguna, que, según manifestaba, originaba ruidos insoportables y emisión de gases.

Solicitado informe al ayuntamiento, se nos hace saber que se había acordado la clausura del local, por estar funcionando sin licencia municipal de apertura de actividad clasificada. Se desprende de dicho informe que el motivo que originó la queja se encontraba en vías de solución, por ello, se procede al archivo del expediente.

Asimismo, se ha archivado por solución el EQ 699/01. El informe remitido por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, a instancias de este Diputado del Común, expresa que se ha ordenado, al titular de la actividad denunciada, que proceda a la clausura al estar funcionando ilegalmente. En esta queja, el reclamante había manifestado las molestias que le ocasionaba una actividad próxima a su domicilio, en el citado municipio, cuyo equipo de aire acondicionado presentaba serias deficiencias, que imposibilitaban el disfrute de su derecho a la tranquilidad.

Igualmente, las molestias que causaba al reclamante la instalación de una unidad de aire acondicionado de un establecimiento comercial ubicado en Las Palmas de Gran Canaria, dio lugar al EQ 362/00.

Con motivo de la tramitación de la queja, habíamos recomendado al citado ayuntamiento, en enero de 2002, que vigilara las circunstancias en que se desarrollaba la actividad, incoando en su caso el correspondiente procedimiento sancionador al no contar éste con licencia

municipal de apertura. Asimismo, le recomendamos que pusiera en conocimiento de los órganos jurisdiccionales competentes las reiteradas desobediencias del titular del establecimiento a las órdenes de clausura que le había dirigido, por si tales hechos pudieran revestir carácter delictivo, al amparo de los artículos 556 ó 634 del Código Penal.

La corporación local ha aceptado, parcialmente, nuestras recomendaciones, y nos hace saber, mediante escrito de 21 de mayo de 2002, que se ha ordenado al titular del local la paralización voluntaria de la actividad, y le advierte de ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento. En consecuencia, hemos archivado este expediente por encontrarse, también, en vías de solución.

Manifestaba un reclamante en su escrito de queja que se había instalado frente a su domicilio, en San Cristóbal de La Laguna, una carpintería de Obras Públicas perteneciente al Excelentísimo Cabildo Insular de Tenerife, que causaba constantes molestias. Consistían en la producción de ruidos y golpes que le resultaban insoportables. Añadía, asimismo, que, a pesar de haberse dirigido a dicha corporación local con motivo de tales hechos, no había obtenido respuesta (EQ 113/02).

Solicitado informe, el ayuntamiento nos hace saber que se ha incoado expediente de actividad clandestina contra el titular del local, por lo que, igualmente, hemos archivado la queja por encontrarse en vías de solución, no sin antes hacer saber al afectado que podía dirigirse, de nuevo, a este comisionado parlamentario, en el caso de que observara inactividad administrativa en la tramitación del procedimiento.

Las molestias que causaba al reclamante la actividad, presuntamente, ilegal de un bar ubicado en las cercanías de su domicilio, en Las Palmas de Gran Canaria, motivó la incoación del EQ 1055/00.

Solicitado informe a esta corporación local, en agosto de 2001, reiterado en enero de 2002, se dirigió un recordatorio del deber de colaborar con este comisionado parlamentario. Acusamos recibo de un escrito, en julio de este año, que no respondía a las cuestiones planteadas en nuestra solicitud sobre la posible clandestinidad de la actividad.

En su informe, el ayuntamiento se limitaba a darnos traslado de las últimas actuaciones practicadas en el expediente, incoado al efecto, en concreto, de sucesivos informes del Servicio de Actividades Comerciales e Industriales, que concluían con una manifestación del letrado asesor de dicho servicio, de fecha de 20 de mayo de 2001, conforme a la cual "...es necesario que, antes de dictar resolución alguna, sea girada nuevamente visita de inspección de la policía local, con el objeto de que sea comprobado lo siguiente: 1. Descripción de la actividad que realmente se realiza, por si pudiese ser susceptible de requerirse licencia de funcionamiento".

De lo manifestado, deduce este Diputado del Común que la última actuación practicada por el ayuntamiento, en relación con los hechos objeto de denuncia, tuvo lugar en mayo de 2001, y paralizó el procedimiento desde esa fecha. Además, y aunque no tengamos plena constancia de que el mencionado local desarrolla actualmente su actividad, lo cierto es que, según se desprende de la tramitación de la queja, ha estado funcionando, durante cierto tiempo, sin contar con licencia municipal de apertura.

En virtud de lo expuesto, este comisionado parlamentario consideró oportuno recomendar al Ayuntamiento de Las Palmas

de Gran Canaria, que adopte las medidas oportunas para que los procedimientos administrativos en materia de actividades clasificadas se desarrollen en los plazos legalmente previstos, conforme a los artículos 47 y 74 de la Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Asimismo, y que dé respuesta expresa, en el plazo legalmente establecido, a las solicitudes que formulen los interesados (conforme al artículo 42 de la citada ley). Por último, se le recomendó que verifique si el local denunciado continúa funcionando actualmente, controlando, en su caso, el ejercicio de tal actividad, e incoe, si procede, el correspondiente procedimiento sancionador.

Por otro lado, en el EQ 492/00, un reclamante se dirigió a este comisionado parlamentario denunciando las molestias que le causaba la actividad de un taller de reparación de vehículos, ubicado en el municipio de Tías. Las molestias consistían, básicamente, según manifestaciones del promotor de la queja, en la emisión de ruidos, gases tóxicos, falta de higiene como consecuencia de la acumulación de basuras, así como en el peligro de explosiones, pues la empresa de referencia utiliza máquinas que funcionan con combustibles inflamables.

En respuesta a nuestra solicitud de informe, la corporación expresó que, por resolución de julio de 2001, se había acordado desestimar la solicitud del titular de la actividad para que se le conceda licencia municipal de apertura, porque el establecimiento se encuentra en suelo rústico de Asentamiento Rural I, y tiene, según las normas subsidiarias, prohibido el uso industrial. Sólo se le permite talleres artesanales.

Sin embargo, el reclamante, en ampliación de datos, nos manifestó que la empresa en cuestión continuaba funcionando, transcurrido un año desde que el ayuntamiento había dictado dicha resolución. De lo dicho podemos deducir que el afectado, en el expediente administrativo, ha desobedecido la orden de clausura pronunciada por la Administración implicada.

Por lo expuesto, este Diputado del Común acordó dirigir al Ayuntamiento de Tías la recomendación de comprobar si, actualmente, el taller de referencia continuaba desarrollando su actividad, y de incoar el correspondiente procedimiento sancionador, para restablecer el orden jurídico perturbado, garantizando a los vecinos el efectivo disfrute de los derechos a la salud y a un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona. Asimismo, y en cuanto a la desobediencia del titular de la actividad a la orden de clausura pronunciada por tal corporación local, le recomendamos que pusiera tales hechos en conocimiento del órgano jurisdiccional competente por si los mismos pudieran revestir carácter delictivo.

El EQ 640/02 tiene su antecedente en el expediente de referencia número 516/00, al que ya hicimos referencia en nuestro Informe correspondiente al año 2000. En aquella ocasión, manifestaba el reclamante que sufría continuas molestias por motivo de la actividad de una empresa de depósito de vehículos, que funcionaba, clandestinamente, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife. En la tramitación del EQ 516/00, la corporación local remitió a este comisionado parlamentario un informe donde nos comunicaba que, con fecha de 12 de noviembre de 2001, se había ordenado el precinto de la actividad por funcionar sin licencia de apertura. Archivamos la queja, pues el asunto se encuentra en vías de solución.

Sin embargo, la reclamante se ha dirigido, de nuevo, a nosotros, en julio del presente año, para manifestar que no se

ha cumplido a la orden de clausura, y que el establecimiento continuaba desarrollando su actividad. Por dicha razón, hemos interesado de la corporación local para que nos informe sobre de los motivos por los que, según la reclamante, no se ha ejecutado el precinto, en los términos de la resolución.

Un reclamante, vecino de Candelaria, se dirigió a este comisionado parlamentario denunciando las molestias que le causaba la circulación habitual, por diversas zonas del municipio, de vehículos con altavoces exteriores que emite música y publicita determinadas actividades. El reclamante se había dirigido al ayuntamiento, sin recibir respuesta a sus escritos (EQ 475/01).

Solicitado informe a la corporación local, nos respondió que actividad se realiza cada vez con menos frecuencia; si bien, añade, esta forma de publicidad se utiliza en muchos municipios de la isla, y constituye una costumbre y un medio eficaz para comunicar la existencia de festejos y otros actos culturales.

Ahora bien, el ordenamiento jurídico asigna de forma específica y explícita a las administraciones locales la potestad, y el correlativo deber, de ejercer una actividad de control de las actividades clasificadas. Entiende pues este comisionado parlamentario que el Ayuntamiento de Candelaria debe procurar adoptar las medidas pertinentes para que la puesta en conocimiento de los habitantes del municipio de “los hechos acaecidos en el mismo”, no conlleve la perturbación de los derechos al descanso y tranquilidad de los vecinos.

Por ello, hemos recomendado a la corporación local que adopte las medidas necesarias para que, por los servicios municipales competentes, se lleve a efecto un mayor control de los ruidos que se produzcan en el municipio. Por otro lado, y en cuanto a la falta de respuesta al escrito formulado por el reclamante, y al amparo de los artículos 42.1 y 41 de la Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, se ha recomendado a la corporación que dé respuesta expresa, en los plazos legalmente establecidos, a las solicitudes que formulen los interesados.

Un grupo de vecinos de Santa Cruz de Tenerife nos informan de que, en las inmediaciones de su domicilio, se habían instalado varias terrazas de verano que ponen música con un elevado volumen, y perturban, de esta forma, su derecho al descanso. Manifestaban, asimismo, que algunas de ellas carecían de licencia municipal de apertura de actividad clasificada (EQ 464/02).

En ampliación de datos, los reclamantes nos aportaron la copia de una resolución de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de fecha de 27 de mayo de los corrientes, según la cual, y respecto a uno de estos locales, se había incoado un expediente de licencia de apertura para una sala de fiestas, sin que, en el proyecto presentado al efecto, se contemple una terraza con afluencia de público, ni que hubiese solicitud de licencia para la misma. En consecuencia, el ayuntamiento citado acordó ordenar con carácter inmediato al titular del local el desalojo de la “terrace”, y se le advierte, además, que, en caso de continuar funcionando como tal, se incoaría expediente sancionador, por el ejercicio de una actividad molesta sin contar con la preceptiva licencia de apertura conforme a la Ley 1/1998.

Por lo expuesto, este Diputado del Común se ha dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para que nos informe sobre las instalaciones de terrazas de verano en la zona que habían sido objeto de denuncia, de las previsiones

municipales para las instalaciones de las mismas en la temporada de verano, así como que nos remita copia de la normativa reguladora de dichas instalaciones. Y, en relación con resolución de 27 de mayo, antes citada, que nos comunique si se ha verificado el cumplimiento de su contenido por el titular de la actividad.

Las molestias causadas por la actividad, presuntamente clandestina, de una carpintería de madera, ubicada en la planta baja y en el sótano del edificio en que vive el reclamante, en Los Llanos de Aridane, motivó la incoación del EQ 488/02. Las molestias se debían, según el promotor de la queja, a los ruidos procedentes del local, no debidamente insonorizado, y a los fuertes olores a barniz y pintura.

Por estos motivos, se había dirigido tanto al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane como al Cabildo Insular de La Palma, sin haber obtenido solución al problema planteado. Hemos instado de ambas administraciones que nos informen sobre los extremos relatados.

Una vecina de San Sebastián de La Gomera se dirigió a este Diputado del Común denunciando los ruidos y contaminación ambiental causados por la actividad de diversas industrias ubicadas en dicho municipio, las cuales, manifestaba, funcionaban sin licencia de apertura. Añadía, asimismo, que, incluso, una de estas instalaciones había ampliado su actividad. Por último, exponía la reclamante que, en el lugar en que se encontraban tales industrias, existía chatarra y basura, así como cabras que pastaban en ínfimas condiciones higiénico-sanitarias. Pese a las denuncias que había formulado ante el ayuntamiento, no había obtenido respuesta alguna (EQ 564/00).

Interesamos a la corporación local que nos informara sobre si las empresas denunciadas tenían licencia de apertura de actividad clasificada, así como de las medidas que, en su caso, se hubiesen adoptado. Solicitamos, también, que nos comunicara si se había efectuado algún control respecto de la emanación de gases, ruidos y vibraciones denunciadas por la promotora de la queja. Por último, le requeríamos información acerca de las medidas adoptadas, o que se pensaran adoptar, respecto a la chatarra y basura, y a los animales que se encontraban en el lugar.

Esta institución acusó recibo de un escrito de la citada corporación local en enero de 2002, que no respondía a las cuestiones planteadas. Por ello, solicitamos un nuevo informe, reiterando nuestra petición. Por último, dirigimos a dicho ayuntamiento un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común.

Recibimos el informe en el mes de mayo, en el que, sucintamente, la Administración se limitaba a reconocer que las industrias denunciadas carecían de licencia municipal de apertura.

Del análisis de lo expuesto, se deduce una doble ilegalidad, la que deviene del funcionamiento clandestino de las actividades denunciadas, y la de las obras de ampliación efectuadas en una de estas industrias. A pesar de que el titular hubiese obtenido licencia de obras, ésta sería nula, al no disponer de la previa de apertura, conforme al artículo 4.1 apartado 2 de la LEPAC, que establece que la licencia municipal de apertura será en todo caso previa a la de obras.

Atendiendo a lo expuesto, este Diputado del Común acordó dirigir, al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, la recomendación de responder, expresamente, a los escritos que le formulen los interesados, dentro de los

plazos legalmente establecidos y, asimismo, de verificar las circunstancias en que, actualmente, se desarrollan las actividades objeto de denuncia, incoando, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador para restablecer el orden jurídico perturbado.

Ya hicimos referencia en el Informe correspondiente al año 2001 al EQ 785/00, motivado por las molestias que padecen, desde el año 1992, un colectivo de vecinos del municipio de El Sauzal, como consecuencia de la actividad desarrollada por una perrera clandestina. Exponían los reclamantes que la asociación a que pertenecía dicha actividad tenía estabulados más de cien perros y que originaba grandes molestias en el vecindario.

En la tramitación de esta queja, dirigimos a la corporación municipal implicada una serie de recomendaciones, sin que hasta el momento hayamos obtenido respuesta alguna sobre la aceptación o rechazo a las mismas.

Manifestaba la reclamante, en su escrito de queja, que los hechos relatados los había puesto en conocimiento del Cabildo Insular de Tenerife. En el primero de los escritos que había presentado ante la corporación insular (r/e de 19 de octubre de 1995), el reclamante denunciaba la clandestinidad de la situación. El cabildo, sin embargo, procedió al archivo de las diligencias que al efecto había iniciado (escrito de r/s de 15 de enero de 1996), al comprobar, manifestaba, que el ayuntamiento implicado estaba desarrollando las competencias que le atribuye la ley en materia de actividades clasificadas.

Sin embargo, los afectados formularon un segundo escrito, transcurridos dos años desde la resolución, porque la que se había acordado el citado archivo (en concreto, con fecha de 24 de agosto de 1998). En el mismo, se informaba al cabildo no sólo la inactividad municipal durante este tiempo, sino que, además, la actividad denunciada había ampliado sus instalaciones. Por ello, solicitaban la subrogación de tal Administración en las competencias sancionadoras.

Por último, el reclamante se dirigió, nuevamente, a la corporación insular reiterando su solicitud anterior (r/e de 16 de julio de 1999). En estas dos ocasiones, no obtuvo respuesta a sus escritos.

Por lo expuesto, estaríamos en presencia de una situación ilegal desarrollada con conocimiento y aquiescencia del Cabildo de Tenerife. Además, dicha corporación era plenamente consciente, como afirmamos con anterioridad, de que la actividad, a pesar de carecer de licencia municipal de apertura, había realizado obras de ampliación de sus instalaciones. Es una infracción del artículo 4.1 apartado 2 de la LEPAC, ya citado antes. Por tanto, tales obras eran, también, ilegales. Así, la sentencia del Tribunal Superior de Galicia, de 12 de febrero de 1998, establece que el otorgamiento de la licencia de apertura ha de ser previa a la de obras, y ello, con el objetivo de evitar construcciones destinadas a una específica finalidad que no es susceptible de realizarse.

En virtud de lo expuesto, este Diputado del Común acordó dirigir al Cabildo Insular de Tenerife la recomendación de subrogarse en las competencias municipales, incoando, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador, adoptando cuantas medidas sean preceptivas en materia de actividades clasificadas.

Tampoco hemos recibido respuesta sobre la aceptación o rechazo a esta recomendación.

Además, esta institución acusó recibo, en octubre de 2002, de un informe de la Dirección General de Ganadería del Gobierno de Canarias, en el que nos comunicaba que se había practicado, en el mes de junio, una inspección de la perrera en cuestión por los técnicos del Servicio de Sanidad e Industrias. Como resultado de ésta, se había apreciado una serie de deficiencias en la misma, razón por la cual, y mediante resolución de 28 del mismo mes, se había decretado la suspensión temporal, por un periodo de seis meses de su inscripción en el Registro de Explotaciones Ganaderas de Canarias. Asimismo, nos hacía saber que tales hechos se habían puesto en conocimiento de la Dirección General de Administración Territorial y Gobernación, en la medida en que los mismos podían ser susceptibles de infracción administrativa de la *Ley 8/91, de 30 de abril, de Protección de los animales*.

Las molestias que causa a una asociación de vecinos de Las Palmas de Gran Canaria, la actividad de una freiduría, motivó la incoación del EQ 583/01. Dichas molestias consisten, según sus manifestaciones, en la emisión de malos olores y ruidos molestos causados por la maquinaria que usa el establecimiento.

El reclamante aportaba, junto con su escrito de queja, copia de diversos trámites realizados con motivos del expediente sancionador que el ayuntamiento había tramitado con motivo de los hechos denunciados. Conforme a los mismos, dicha corporación local había requerido al titular de la actividad para que aportara certificación de la Consejería de Industria sobre la idoneidad de la nueva instalación de gas que se había realizado en el local. Asimismo, que solicitara licencia para la ampliación de las instalaciones que se habían efectuado en el mismo.

Este Diputado del Común interesó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que nos hiciera saber si la actividad de referencia contaba con licencia municipal de apertura, así como acerca de si el titular de la misma había dado cumplimiento a los requerimientos que le había dirigido.

Acusamos recibo de un informe remitido por la corporación local, con fecha de 20 de mayo de 2002, en el cual no se daba respuesta a las cuestiones planteadas en nuestra solicitud inicial. Sólo se nos comunicaba que se había procedido al archivo del expediente sancionador, al haber aportado el titular de la actividad la documentación por la que la citada Consejería de Industria autorizaba la nueva ubicación de la instalación del gas.

Desconoce, por tanto, este comisionado parlamentario si el local, objeto de denuncia, funciona legalmente. Tampoco nos consta si su titular ha solicitado y obtenido la oportuna licencia para la ampliación efectuada en el establecimiento. Es más, aún cuando así fuera, podríamos encontrarnos con una licencia de obras nula, si no existiera la licencia de apertura de actividad clasificada, conforme al artículo 4.1 apartado 2 de la Ley 1/1998.

Por otro lado, consta en el expediente que los afectados han venido presentando, de forma continuada en el tiempo, sucesivas denuncias, quejas y escritos solicitando la adopción de medidas positivas por parte de la corporación local para solucionar los ruidos y molestias que genera el ordinario desarrollo de la actividad de la citada freiduría.

Por lo expuesto, este Diputado del Común ha recomendado al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, que

compruebe si la actividad cuenta con licencia municipal de apertura. Y, si así fuese, que adopte las medidas necesarias para que cesen las molestias denunciadas.

Una comunidad de propietarios de Santa Cruz de Tenerife manifestaba ante esta institución que existen varios negocios ubicados en la calle en que viven y alrededores, que, por tratarse de calles estrechas, contribuyen a que los ruidos procedentes de estos locales sean muy elevados. Esto, unido a la aglomeración de personas que acuden a tales establecimientos, ocasiona molestias que afectan a la convivencia y descanso de los vecinos de la zona (EQ 260/02).

En respuesta a nuestra solicitud de informe, (r/e de 10 de octubre de 2002), el ayuntamiento nos hace saber que ha incoado un procedimiento sancionador contra la actividad de referencia, al no contar con licencia municipal de apertura.

No obstante, el reclamante, en ampliación de datos, nos expuso que dicho establecimiento continúa funcionando, a pesar de la irregularidad de la situación.

En estos momentos, se prepara una recomendación al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para que adopte cuantas medidas sean necesarias para restablecer el orden jurídico perturbado.

Las molestias que causa a una vecina de La Frontera la actividad de un bar-restaurante, ruidos por el elevado volumen de la música utilizada, motivó la incoación del EQ 760/02.

Esta institución acusó recibo de un informe de la citada corporación local, con fecha de 20 de noviembre de 2002, en el que nos hacía saber que dicho local carece de licencia municipal de apertura de actividad clasificada. Asimismo, nos comunicaba que había incoado, al efecto, un procedimiento sancionador, acordando, por Decreto de 26 de septiembre, el cierre del establecimiento. Por último, nos informaba que, en la medida en que tal establecimiento continuaba abierto, se había denunciado tales hechos ante el Juzgado de Instrucción de Valverde, por lo que se encontraba a la espera de la resolución que, al efecto, se dictara.

Por lo expuesto, este comisionado parlamentario está considerando la posibilidad de dirigir al Ayuntamiento de La Frontera una recomendación para que adopte las medidas necesarias a efectos de que se dé cumplimiento a la resolución que ha adoptado en la materia, porque es una cuestión de competencia municipal.

Un vecino de Santa Cruz de La Palma formuló escrito de queja manifestando su preocupación ante la solicitud de licencia de apertura con carácter permanente de una terraza de verano situada frente a la vivienda en que tiene su residencia, aludiendo a los ruidos que se originarían en las inmediaciones del lugar (EQ 182/02).

Este Diputado del Común solicitó informe al efecto al ayuntamiento aludido. En respuesta a nuestra petición, la corporación local nos expresa que tal instalación, como cualquier otra de la misma naturaleza, tendrá que tramitarse conforme a la legislación vigente en la materia (Ley de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas). En consecuencia, y conforme a dicha normativa, es necesaria la comunicación a los vecinos e interesados, a través de los edictos correspondientes de la posible apertura de un negocio de este tipo. Es, sigue el informe, ése el momento adecuado para exponer las razones de la negativa a la concesión de la licencia municipal de apertura.

Del contenido del informe hemos dado traslado al reclamante para que formule las alegaciones que estime convenientes, con aviso de archivo de su queja, si no recibimos éstas en el plazo de treinta días que establece nuestra ley reguladora.

Por último, dentro de este apartado nos referiremos al EQ 150/02, en el que un vecino de Las Palmas de Gran Canaria nos hace saber que, desde junio de 2001 había solicitado licencia municipal de apertura para una boutique de venta de pan, sin que, a la fecha de presentación de la queja haya obtenido dicha licencia.

En el informe que nos remitió el ayuntamiento, nos expresa que, por Decreto de 25 de abril de 2002, se le concedió a la actividad de referencia, licencia provisional por un periodo de tres meses, a los efectos de comprobar la eficacia de las medidas correctoras adoptadas por la actividad. Añadía dicha corporación local que con ello se acordaba la suspensión de una medida cautelar de clausura, que había adoptado con anterioridad respecto de dicha industria.

Hemos trasladado copia de este informe al reclamante para que formule las alegaciones que estime oportunas.

## **12.2. Actividades que incumplen las condiciones de la licencia o las medidas correctoras impuestas.**

El artículo 51, apartado 2 de la Ley de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas establece que “*Constituyen infracciones muy graves en materia de actividades clasificadas y espectáculos públicos: 2. Desarrollar la actividad sin sujeción a las medidas propuestas en el proyecto o las impuestas en la licencia, especialmente las relativas a accesos, salidas de emergencia, extinción de incendios y cualesquiera otras que tiendan a la seguridad en locales destinados a espectáculos públicos, o que comporten grave deterioro del medio ambiente*”. Ya, señalamos anteriormente, que la comisión de una falta de las tipificadas en dicha ley como muy grave puede conllevar la clausura del local que infrinja dichas condiciones, el cese definitivo de la actividad o la retirada de la licencia o autorización (artículos 54.1 y 55.1 de la misma).

Al efecto, reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo establece que las licencias en materia de actividades clasificadas generan un vínculo permanente encaminado a que la Administración proteja, adecuadamente, en todo momento, el interés público; ello implica que, respecto a estas licencias se atenúan o, incluso, quiebran las reglas relativas a la intangibilidad de los actos administrativos declarativos de derechos, pues la actividad está siempre sometida a la condición implícita de tener que ajustarse a las exigencias del interés público, lo que habilita a la Administración para, con la adecuada proporcionalidad, intervenir en la misma, incluso de oficio, de poner las medidas de corrección y adaptación que resulten necesarias, y, en último término de proceder a la revocación de la autorización, cuando todas las posibilidades de adaptación al referido interés hayan quedado agotadas (sentencias del Tribunal Supremo de 4 de octubre de 1986, 19 de febrero y 11 de octubre de 1988, 10 de mayo y 29 de julio de 1992, 12 de noviembre de 1992, entre otras).

En este sentido, un grupo de vecinos de un barrio del municipio de Telde denunció ante esta institución las

molestias (excesivo volumen de la música, incumplimiento de la normativa vigente en materia de horarios, y producción de ruidos) procedentes de la actividad de un pub, ubicado cerca de sus viviendas. Añadían, asimismo, que dicho local estaba funcionando como discoteca, excediendo e incumpliendo, en consecuencia, las condiciones impuestas en la licencia y las medidas correctoras (EQ 753/01).

Este Diputado del Común interesó a la citada corporación municipal para que nos informara sobre tales hechos en octubre de 2001, solicitud que hubo de reiterarse, en enero de 2002. En respuesta a nuestra petición, el Ayuntamiento de Telde nos aportó, con fecha de 15 de julio, copia del escrito de apertura de un procedimiento sancionador incoado contra el titular del local, por las razones manifestadas. Sin embargo, no nos consta que se haya dictado la correspondiente propuesta de resolución del mismo.

Al respecto, el artículo 58 de la LEPAC establece que “*la imposición de sanciones en materia de actividades clasificadas se hará previo expediente, que se ajustará a las prescripciones de la legislación general sobre el ejercicio de la potestad sancionadora y del procedimiento administrativo común (...)*”; es decir, al Real Decreto 1.398/1993. Entiende pues, este Diputado del Común que la corporación local implicada ha vulnerado la legislación vigente en la materia al no dictar, o, al menos no constarle a este comisionado parlamentario, la citada propuesta de resolución del expediente incoado.

Por otro lado, el citado ayuntamiento nos hace saber que, si bien había acordado, en mayo de 2002, la clausura del local dedicado a pub, por el ejercicio de una actividad no amparada en la licencia concedida, dos meses después a dicha resolución, se acordó proceder a su desprecinto.

Nos encontramos pues, ante un supuesto en el que, concedida licencia de apertura para una actividad determinada, la actividad desarrollada realmente excede de los términos de la autorización, y es necesaria la actuación municipal a los efectos de corregir los excesos no autorizados (así se ha pronunciado el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en sentencia de fecha de 9 de febrero de 1999). Y ello, en tanto que la actividad está siempre sometida a la condición implícita de tener que ajustarse a las exigencias del interés público (entre otras, las sentencias del Tribunal Supremo de 19 de febrero de 1998, 12 de noviembre de 1992, ...).

De acuerdo con tales consideraciones, esta institución estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Telde que adopte las medidas oportunas para que la tramitación de los procedimientos sancionadores, en materia de actividades clasificadas se lleve a cabo en los plazos legalmente establecidos, conforme al citado RD 1.398/1993. Asimismo, que verifique el cumplimiento, por el titular del local denunciado, de las condiciones impuestas en la licencia municipal de apertura, acordando, en su caso, la reanudación del procedimiento sancionador.

Actualmente, los hechos que motivaron la queja, según nos hizo saber el Ayuntamiento de Telde, en noviembre de 2002, se encuentran bajo la consideración judicial.

Las molestias que causaba a una reclamante (en ruidos producidos por el elevado volumen de la música, de mesas y sillas, así como en habituales peleas y discusiones), la actividad de un bar, ubicado bajo su vivienda, en el municipio de Valle Gran Rey, dio lugar al EQ 404/01.

Solicitado informe al ayuntamiento, nos hizo saber que dicho local contaba con licencia municipal de apertura. Añadía que, si bien era cierto que durante un tiempo se habían producido varias quejas contra el local de referencia, últimamente tales reclamaciones habían cesado. Asimismo, concluía, el expediente sancionador incoado por tales denuncias había sido archivado “por superar el tiempo establecido por la legislación sancionadora”.

Trasladada copia del informe a la promotora de la queja, nos expuso que el motivo de no haber formulado nuevas denuncias contra el establecimiento en cuestión, se debía a que, puesto que los ruidos persistían, que le imposibilitan su derecho al descanso, tanto ella como el resto de su familia, se habían trasladado a vivir a otro lugar del citado municipio.

Además, la reclamante había aportado en su expediente de queja, dos informes de la Guardia Civil (de 15 de noviembre de 2000, y 16 de mayo de 2001, respectivamente), en los que se reconocía que, si bien el resultado del control de tales molestias efectuados desde el exterior del bar habían resultado negativos, era factible que el nivel de ruidos fuera más alto en el interior del edificio, debido a la inadecuada orientación de los altavoces utilizados por el establecimiento, así como a que el local carecía de medidas de insonorización.

A pesar del contenido de tales informes, distanciados en el tiempo, no consta a este comisionado que la citada corporación local hubiera realizado un control de los ruidos denunciados desde el interior de la vivienda de la afectada.

Por tales motivos, este Diputado del Común ha dirigido al Ayuntamiento de Valle Gran Rey la recomendación de vigilar las circunstancias en que el bar, objeto de denuncia, desarrolla, en la actualidad, su actividad, y de controlar los ruidos que se originan. En relación con el archivo del procedimiento sancionador, recomendamos, también, que impulsara las medidas oportunas para que la tramitación de los procedimientos lleve a cabo en los plazos legalmente establecidos.

En el mismo sentido, una reclamante se dirigió a esta institución denunciando las molestias que le causaba la actividad de un bar ubicado en la calle en que reside, en Santa Cruz de Tenerife. Las molestias, según sus manifestaciones, se debían al incumplimiento reiterado de los horarios de apertura y cierre establecidos en la licencia municipal correspondiente, en la producción de ruidos y en otras actividades molestas e insalubres. Tales hechos habían sido denunciados ante el ayuntamiento sin haberse solucionado el problema planteado (EQ 731/01).

En respuesta a nuestra solicitud de informe, el ayuntamiento citado no hace saber que dicho establecimiento tenía prohibido el empleo de aparatos musicales, conforme a las condiciones contenidas en la licencia, así como que su horario de apertura era de las 6:00 hasta las 23:00 horas, y que la policía municipal tenía la función de velar por el cumplimiento de tales condiciones.

No le consta a este Diputado del Común que se hubiera efectuado ningún control al respecto, o bien, según manifestaciones de la promotora de la queja, éstos habían resultado ineficaces, porque las molestias continuaban produciéndose.

Según reiterada jurisprudencia, la sentencia del Tribunal Supremo, de 14 de marzo de 2000, manifiesta que la concesión de una licencia para la actividad de bar, genera una continua relación entre el titular de la licencia y la

Administración que la conceda, destinada a que esa actividad se adecue en todo momento a las condiciones otorgadas y al cumplimiento de las normas relativas a ruidos, y cuando se acredita que los ruidos superan el mínimo establecido al respecto, es conforme a derecho la resolución que acuerda el precinto, hasta tanto se apliquen las medidas correctoras.

Hemos dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife la recomendación de controlar la actividad del bar, singularmente en lo que al problema de los ruidos denunciados respecta.

Las molestias, producidas por constantes ruidos, que la actividad de un disco-pub, en el Puerto de la Cruz, causaba a una reclamante, originó la incoación del EQ 492/00.

Solicitado informe, el ayuntamiento implicado nos manifestó que, efectuados diversos controles de ruidos en el establecimiento de referencia, éstos habían resultado “en su inmensa mayoría” negativos. De tales manifestaciones, este Diputado del Común ha podido deducir que, en algunas ocasiones, por tanto, dichos resultados han sido positivos, sin que nos conste que la Administración haya adoptado las medidas necesarias para paliar sus efectos.

Es más, el promotor de la queja, en ampliación de datos, reiteraba que las incomodidades denunciadas persistían, alterando las condiciones normales del entorno. Conforme a reiterada jurisprudencia, las corporaciones locales no pueden desentenderse de las actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, de lo autorizado en la licencia, sino que “le compete una vigilancia posterior de respeto a los estrictos términos en que fue concedida” (STSJ de Asturias, de 11 de junio de 1999).

Por tanto, el Ayuntamiento del Puerto de la Cruz debería haber adoptado las medidas necesarias para que los ruidos denunciados por el reclamante cesaran totalmente, y, en caso contrario, revocar la licencia concedida, conforme al artículo 27 de la LEPAC, que dispone que: “*las licencias y autorizaciones quedarán sin efecto si se incumplieran las condiciones a que estuvieran subordinadas y deberán ser revocadas cuando desaparecieran las circunstancias que motivaron su otorgamiento o sobrevinieran otras que, de haber existido a la sazón, habrían justificado la denegación, o resultado incompatibles con el interés general*”.

En virtud de lo expuesto, esta institución ha recomendado al Ayuntamiento del Puerto de la Cruz que desarrolle una mayor actividad en el control de los ruidos que, en su caso, se produzcan en el local de referencia, incoando, si procede, el correspondiente procedimiento sancionador.

Una queja de distinta actividad la presenta un vecino de San Miguel de Abona que se dirige al Diputado del Común para denunciar las molestias que le causaba la actividad de un taller de chapa y pintura, que produce polvos y residuos, emanación de gases, y que tal actividad se desarrolla, frecuentemente, en el exterior del taller (EQ 30/02).

El ayuntamiento, en respuesta a nuestra solicitud de informe, nos expuso que, visitado el local de referencia, se había apreciado que las deficiencias denunciadas se habían subsanado.

Sin embargo, en ampliación de datos, el promotor de la queja ha manifestado su disconformidad con el contenido del citado informe, y añade que las molestias subsisten, hasta el punto de encontrarse en una situación que le resulta insoportable continuar en su domicilio “disfrutando de un mínimo de condiciones para realizar una vida normal y saludable”.

En consideración a lo expuesto, este comisionado parlamentario acordó recomendar al Ayuntamiento de San Miguel de Abona que adopte las medidas necesarias para verificar las circunstancias en que, actualmente, se desarrolla la actividad, y en especial, en lo que a las molestias denunciadas respecta, incoando, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador.

También, las molestias que causaba a un vecino, en este caso de San Cristóbal de La Laguna, la actividad de un taller de chapa y pintura, dio lugar a la apertura del EQ 468/02.

Manifestaba el reclamante que dicha industria utiliza la calle para reparar y estacionar los vehículos averiados, a pesar de que en dicha vía hay una señal que prohíbe el aparcamiento, y que la actividad produce de continuos ruidos.

Este Diputado del Común requirió a la citada corporación local para que nos informara sobre si tal industria contaba con licencia municipal de apertura de actividad clasificada, así como del estado de trámite en que se encontraba el expediente que dicha Administración había incoado al efecto.

Acusamos recibo de un informe de la Gerencia Municipal de Urbanismo de dicho ayuntamiento, de fecha de 23 de septiembre de 2002, que no respondía, sin embargo, a tales cuestiones. Se limitaba a manifestar que dicho local contaba con licencia de instalación para ejercer la actividad de taller de mecánica, concedida en junio de 2001, por un plazo de seis meses, debiendo el interesado solicitar visita de comprobación. Sin embargo, añadía, a la fecha de redacción de dicho informe no se había solicitado la misma.

Al amparo del artículo 23.1 de la LEPAC: *“obtenida la licencia o autorización, o producido el efecto estimatorio (...), no podrá comenzar a ejercerse la actividad ni procederá a realizarse el espectáculo sin que antes se gire visita de comprobación por el funcionario técnico de la Administración que haya dictado la resolución, competente por el objeto de la inspección”*. En este sentido, también, se pronuncia la sentencia del Tribunal Supremo de 30 de diciembre de 1987.

Por tanto, el Ayuntamiento de La Laguna ha sido consciente de la situación de ilegalidad en que se encuentra la actividad de referencia, pues, concedida la licencia de instalación en junio de 2001, y, como decíamos, por un plazo de seis meses (es decir, hasta noviembre del mismo año), es lo cierto que, un año después, el interesado aún no ha solicitado la necesaria visita de comprobación, no obstante las advertencias legales al respecto.

Dicha corporación local, tampoco ha adoptado medida cautelar alguna para que cesen las molestias irrogadas a terceros. Y es que, la consecuencia del ejercicio de una actividad sin previas licencias de actividad o instalación, y, en su caso, autorización de apertura y puesta en funcionamiento, previa la correspondiente comprobación, no es otra, según reiterada jurisprudencia (por todas, la sentencia del Tribunal Supremo, de 15 de noviembre de 1996), que la necesaria adopción por parte de la Administración de una medida cautelar que la suspenda de inmediato y evite la permanencia de tal situación, en aras a evitar que se quebranten los límites impuestos por exigencias de la convivencia social.

Por lo expuesto, este Diputado del Común ha recomendado al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, que adopte las medidas necesarias para poner fin a esta situación de ilegalidad.

Un vecino de Arrecife se dirigió a esta institución denunciando las molestias que le causaba un taller de chapa y pintura cercano a su domicilio. Las molestias consistían, según sus manifestaciones, en la emanación de gases y producción de ruidos (EQ 255/02).

El Ayuntamiento de Arrecife, en respuesta a nuestra solicitud de informe, nos hace saber que la industria en cuestión cuenta con licencia municipal de apertura para la actividad de “Taller de reparación de vehículos”.

En ampliación de datos, el reclamante nos manifestó que dicha empresa realmente se dedica a realizar trabajos de chapa y pintura, los cuales, en consecuencia, no estarían, según su opinión, amparados en la citada licencia municipal. Añadía que, por tales circunstancias había solicitado una certificación a dicha corporación local, sin haber obtenido respuesta.

Por esta razón, nos hemos dirigido, nuevamente, al ayuntamiento implicado para que nos informe acerca de si ha verificado la veracidad de tales manifestaciones.

Las molestias que causaba al reclamante la actividad de una empresa extractora de piedras, que originaba ruidos perjudiciales para su salud, dio lugar a la incoación del EQ 298/02. El afectado había denunciado tales hechos ante el Ayuntamiento de la Villa de Moya, municipio en que se encuentra instalada la industria en cuestión y ante el Cabildo Insular de Gran Canaria.

El ayuntamiento implicado no ha dado respuesta a nuestra solicitud de informe.

Por su parte, el Cabildo de Gran Canaria nos hizo saber que había remitido copia de la denuncia, que el afectado había presentado ante dicha corporación insular, a la entidad municipal, por tratarse de una cuestión cuya competencia era, en primera instancia, de carácter municipal. Sin embargo, en la medida en que no había obtenido respuesta alguna de la corporación local al efecto, y ante la “constatable dejación municipal”, nos informa que va a proceder a la subrogación en la potestad sancionadora, al amparo del artículo 8 de la LEPAC, si del resultado de dicha inspección se constataran las molestias denunciadas.

De dicho informe hemos trasladado copia al reclamante, y le anunciamos procedemos al archivo de su queja en nuestras oficinas, por encontrarse en vías de solución el problema que nos había planteado.

También, por los mismos motivos, hemos procedido al archivo del EQ 338/02, pues el Cabildo Insular de Gran Canaria nos ha anunciado la posibilidad de subrogarse en las competencias municipales, si de la visita que se va a realizar a la actividad denunciada resultase la veracidad de las molestias manifestadas por el reclamante.

En esta ocasión, un vecino del municipio de Telde nos expuso las graves molestias que venía sufriendo desde hacía más de diez años, como consecuencia de la actividad desarrollada por la actividad de un local ubicado en la planta baja del edificio en que reside, dedicado al almacenamiento, despiece y venta de carne. Tales molestias eran debidas, según el promotor de la queja, a los ruidos causados en la limpieza del establecimiento que se prolongaba hasta altas horas de la madrugada, con la consiguiente perturbación del sueño de los habitantes del inmueble. También nos exponía el afectado su preocupación por la suciedad que rodeaba dicho local, pues manifestaba que los despojos de la actividad se arrojaban en los contenedores de uso doméstico, con los inherentes perjuicios para su salud.



Como manifestábamos, la inactividad, en este caso, del Ayuntamiento de Telde, ha motivado la posible subrogación del Cabildo de Gran Canaria en las competencias municipales, singularmente en la potestad sancionadora respecto la industria de referencia.

**RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN  
EN MATERIA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS**

**EQ 564/00. Molestias provocadas por diversas actividades que se desarrollan en el barranco de la Concepción. Recomendación al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera.**

Nos dirigimos, nuevamente, a VS, en relación con el expediente de queja que se tramita en esta institución, cuya referencia figura en el margen superior derecho de este escrito, alusivo a las molestias que causa a la reclamante, D.<sup>a</sup> (...), la actividad de diversas instalaciones (Unelco, Disa, cooperativa agrícola, y matadero municipal), sitas en el barranco de La Concepción, correspondiente a ese término municipal.

En concreto, la promotora de la queja denunciaba los ruidos y contaminación del medio ambiente causado por tales industrias. Manifestaba asimismo en su reclamación que:

- La empresa Unelco, ha ampliado su actividad en más del doble de su potencia en Kw, aumentando con ello la contaminación y el ruido.
- La empresa Disa, ha ampliado sus tanques en la ladera del barranco en el que se ubica, con la consiguiente situación de peligro.
- La empresa "Cooperativa Agrícola", utiliza un camión refrigerante en la calle en que la misma reside, lo que hace vibrar las casas colindantes.
- El Matadero municipal, que ha dejado de serlo, se usa como cuadra de animales.

Igualmente, la Sra. (...) denuncia la existencia en el citado barranco, cerca de la playa, de unas cabras en lamentables condiciones sanitarias, así como la presencia de chatarras, coches viejos y basuras. Manifestaba que, por tales motivos, se había dirigido en diversas ocasiones a ese ayuntamiento, sin haber obtenido respuesta.

De lo actuado hasta el momento, resultan los siguientes:

**Antecedentes**

1º) Formulada la queja por la afectada ante este comisionado parlamentario, con fecha de 24 de noviembre de 2000, y reiteración en enero de 2001, instamos a ese ayuntamiento, que nos informara sobre si las mencionadas actividades contaban con licencia municipal de apertura tramitada conforme a la normativa reguladora de actividades clasificadas, así como de las medidas que se hubieran adoptado al respecto. Solicitamos igualmente que nos comunicara si se había efectuado algún control respecto de las emanaciones de gases, ruidos y vibraciones que, según la promotora de la queja, originaban tales actividades. Por último, requeríamos información acerca de las medidas adoptadas, o que se pensaran adoptar, en su caso, respecto de la existencia de chatarra y basura que existían en el referido barranco, así como de cabras que pastaban en dicho lugar.

2º) Con fecha de 22 de enero de 2001 (r/s número 211) recibimos un escrito de esa Alcaldía, en el cual, sin embargo, no se daba respuesta a lo interesado en nuestra petición de informe. Por ello, solicitamos, nuevamente, con fecha de 7 de agosto de 2001, otro informe en el que requeríamos que se pronunciara acerca de los extremos contenidos en nuestro escrito inicial. Dada la ausencia de respuesta, reiteramos nuestra solicitud en enero del presente año. Tampoco, en esta ocasión, obtuvimos respuesta, por lo que este comisionado parlamentario se dirigió nuevamente a VS en abril de 2002 dirigiéndole un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común, conforme prescribe el artículo 30, párrafos 1 y 3 de nuestra Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio.

3º) Finalmente, acusamos recibo de un informe, con r/s número 4683, de 3 de mayo, en el que, sucintamente, ese ayuntamiento se limita a expresar que: "*de conformidad con lo interesado en su atento escrito Ref: EQ 564/00, referente al expediente incoado a instancia de doña (...), por medio del presente, comunico que no tiene licencia de apertura tramitada conforme a la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y las actividades clasificadas*".

En virtud de los antecedentes expuestos, este comisionado parlamentario ha considerado oportuno someter al juicio de VS las siguientes:

**Consideraciones**

**Primera.**- El artículo 9 de la Constitución española determina que los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico, lo que supone la proclamación constitucional del principio de legalidad general, el cual se enfatiza respecto de la Administración en el artículo 103.1 del mismo texto, que proclama el principio de legalidad administrativa como una especie de aquél.

La Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común prescribe en su artículo 42.1 que: "*La Administración está obligada a dar respuesta expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación*".

Añade, además, en su artículo 41 que: "*Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuvieran a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación (...)*".

*Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración pública que corresponda (...)*".

En este sentido, las sentencias del Tribunal Supremo de 30 de enero y 6 de marzo de 1998 inciden en el hecho de que "*...las administraciones públicas tienen el deber de resolver expresamente en todo caso*".

**Segunda.**- Los artículos 43 y 45 de la Constitución reconocen los derechos a la salud y al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona. Una de las normas que desarrollan a nivel autonómico dichos preceptos la constituye la Ley territorial 1/1998, de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas, cuyo artículo 2.1 letra a) establece que: "*1. Quedan sometidos a la presente ley todas las actividades que se denominarán clasificadas, que sean calificadas*".

como molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, de acuerdo con las siguientes definiciones:

a) Serán calificadas como molestas las actividades que constituyan una incomodidad por los ruidos o vibraciones que produzcan o por los humos, gases, olores, nieblas polvos en suspensión o sustancias que eliminen (...)."

Añade el artículo 4.1 de dicha norma legal que: "1. Estarán sujetas a previa licencia municipal las actividades clasificadas definidas en el artículo 2.1.

Esta licencia será en todo caso previa a la de obras cuando un inmueble estuviere destinado específicamente a una actividad sujeta a esta ley."

Conforme al informe remitido por VS a este Diputado del Común, las industrias de referencia carecen de licencia municipal de apertura, por lo que estarían funcionando clandestinamente con la aquiescencia del Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera. Es más, alguna de ellas, según manifestaciones de la promotora de la queja han ampliado sus instalaciones, desconociendo este comisionado parlamentario si, para ello, han obtenido licencia de obras. En cualquier caso, se estaría produciendo una vulneración de lo preceptuado en el citado artículo 4.1 apartado 2, que estipula que será necesaria la previa licencia municipal de apertura a la de obras.

En este sentido, la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-León, de 15 de mayo de 1998 manifiesta que "el otorgamiento de la licencia de actividad ha de preceder previamente a la de obras...". Es más, el Tribunal Supremo ha sentado jurisprudencia en la materia, por todas la sentencia de 4 de octubre de 1999, en que establece que: "Esta sala tiene reiteradamente declarado que no obstante la evidente conexión e interrelación que existe entre la licencia de obras y la de actividad (...) es la licencia de construcción la que se condiciona a la de apertura y no ésta última la que subordina a aquélla ya que la razón a la que responde dicho precepto, reservado para supuestos de establecimientos de 'características determinadas', es impedir que se levanten construcciones para realizar actividades que resulten incompatibles con el planeamiento...".

Centrándonos en el ejercicio clandestino de algunas de las actividades objeto de denuncia (Unelco, SA, Disa, Cooperativa Agraria), consta en el expediente que la afectada ha venido presentando ante esa corporación local, de forma continuada en el tiempo, sucesivas denuncias, quejas y escritos solicitando la adopción de medidas positivas, al objeto de eliminar los ruidos y molestias que para los vecinos genera el desarrollo ordinario de las actividades que se llevan a cabo en las citadas instalaciones.

Conforme a la sentencia del Tribunal Supremo, de 27 de febrero de 1996, "el ejercicio sin licencia de la actividad molesta que se desarrolla comportaría, además del ejercicio de un derecho que no se tiene, unos perjuicios para terceros y un menoscabo de los derechos que estos terceros ya tienen; y de otra que la obtención de la pertinente licencia compatibilizaría el adecuado ejercicio de los derechos de los afectados". Añade, además dicho tribunal, en la sentencia de 4 de abril de 1995 que "el que se exija la oportuna licencia de apertura para una actividad concreta, lo que se pretende es que la empresa funcione con las debidas condiciones de salubridad, seguridad, entre otras, en garantía y beneficio, tanto de las personas que la prestan, como de las personas que han de acudir al lugar y al local...".

**Tercera.-** Según consigna el artículo 51.1 de citada la Ley 1/1998: "Constituyen infracciones muy graves en materia de actividades clasificadas y de espectáculos públicos:

1. El desarrollo de una actividad o la apertura de un establecimiento de los sujetos a esta ley sin la preceptiva licencia o autorización correspondiente (...)."

Y el ejercicio de una actividad clasificada sin contar con la preceptiva licencia municipal de apertura puede ser sancionado con la clausura del establecimiento (conforme al artículo 54.1 a) del mismo cuerpo legal).

Así, en la sentencia de fecha de 1 de febrero de 1998, el Tribunal Supremo sienta que: "Si no existe licencia, al faltar un control previo de la Administración, la clausura podrá acordarse sin más que acreditar la inexistencia de licencia, con la previsión de que en general la jurisprudencia viene exigiendo por una parte, el trámite de audiencia del interesado, salvo la existencia de peligro, y por otra, la proporcionalidad de la medida". En el mismo sentido, constituye reiterada doctrina del Tribunal Supremo que cuando se trate de actividades molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, dicha actividad está sujeta a la obtención de la correspondiente licencia como presupuesto para su ejercicio, siendo la clausura inmediata la consecuencia de la omisión de la pertinente licencia, sin más que acreditar la inexistencia de ésta, y una vez oído el interesado (por todas, la STS de 16 de marzo de 2000).

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VS las siguientes:

### Recomendaciones

- De dar respuesta expresa, en el plazo legalmente previsto, a las solicitudes que formulen los interesados.
- En cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas, ese ayuntamiento debe verificar las circunstancias en que se desarrollan las actividades objeto de denuncia, incoando, en su caso, el correspondiente expediente sancionador, para restablecer el orden jurídico perturbado y para garantizar a los vecinos afectados el pleno disfrute de los derechos a la salud y a un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

### **EQ 785/00. Molestias causadas por una perrera que no cuenta con la preceptiva licencia. Recomendación al Cabildo Insular de Tenerife.**

Nos dirigimos, nuevamente, a VI en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, incoado a instancias de don (...), en representación de un colectivo de El Sauzal, con domicilio en la calle Francisco Cruz Díaz, número 14, de dicho municipio.

La reclamación venía motivada por las molestias que los vecinos han estado padeciendo, desde 1992, por la actividad desarrollada por una perrera clandestina perteneciente a la Asociación para la Defensa y Protección de los Animales canarios. Según exponía el reclamante, dicha asociación tiene estabulados más de cien perros, carece de licencia municipal y no reúne las condiciones legales establecidas para este tipo de actividad. Manifestaba, asimismo, que, con

motivo de tales hechos, se había dirigido en diversas ocasiones a diferentes administraciones, entre ellas ese cabildo insular, sin que se haya resuelto el problema planteado.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes:

### Antecedentes

1º) El Sr. (...) presentó reclamación ante esta institución con fecha de 10 de octubre de 2000. Acompañaba a su escrito de queja, además de diversas denuncias formuladas ante el Ayuntamiento de El Sauzal por las molestias ocasionadas por el ejercicio de la actividad de referencia, copia de tres escritos presentados ante ese cabildo insular, en las fechas siguientes:

- El 19 de octubre de 1995, denunció ante esa corporación la contaminación acústica y ambiental que padecían los vecinos colindantes a la citada perrera. Recibió respuesta a su solicitud con r/s de 15 de enero de 1996, número 719, en la que se le comunicaba que se procedía al archivo de las diligencias iniciadas con motivo de tales hechos, a la vista del contenido del escrito que le había remitido, a requerimiento de VI el Ayuntamiento de El Sauzal, firmado el 5 de enero de 1995, y con r/e en ese cabildo el 15 de enero de 1996.

En dicho informe, el Ayuntamiento de El Sauzal, además de reconocer la clandestinidad de la actividad y los perjuicios que ocasiona a los vecinos, añade que “ante esta situación, por parte de esta entidad se están dando los pasos precisos para la adquisición de terrenos en la zona de Ravelo, al objeto de proceder a la construcción de una perrera municipal que permita solucionar el problema planteado, y a cuyo efecto se insta la colaboración de ese cabildo insular”.

- El 24 de agosto de 1998, el afectado se dirigió, nuevamente, a esa corporación insular denunciando la inactividad del ayuntamiento implicado, y haciéndole saber, además, que la citada perrera clandestina había ampliado sus instalaciones. Solicitaba, en consecuencia, la subrogación de ese cabildo en las competencias municipales para restaurar la legalidad conculcada. En esta ocasión, según afirma el reclamante, no obtuvo respuesta.

- Casi un año después de haber presentado el escrito anterior, el Sr. (...) solicitó a VS que se diera respuesta a su escrito anterior (de 24 de agosto de 1998). Tampoco, en esta ocasión, según nos hace saber, ese cabildo insular respondió a su petición.

2º) Admitida la queja a trámite, instamos a esa corporación (en fecha de 4 de mayo de 2001, r/s número 1980) que nos informara sobre los extremos relatados. Acusamos recibo de su respuesta, con r/s de 29 de junio de 2001, cuyo contenido se repite en escrito de 12 de marzo de 2002. El mismo expone que:

“Con fecha de 19 de octubre de 1995 tiene entrada en el Registro de este cabildo escrito de don (...) solicitando se adopten medidas sobre el funcionamiento anómalo y clandestino de la actividad.

Con fechas 21 de noviembre de 1995 y 3 de enero de 1996, el Ayuntamiento de El Sauzal acusó recibo de sendos oficios del consejero insular de la extinta Área de Protección del Territorio, en los que se requería información sobre las actuaciones municipales al respecto.

Con fecha 15 de enero de 1996, tiene entrada en este cabildo el oficio del alcalde de El Sauzal informando sobre las

actuaciones municipales tendentes a solucionar los problemas ocasionados por la mencionada perrera (se adjunta fotocopia).

A la vista de ésta última manifestación y mediante diligencia de fecha 30 de enero de 1996, se archivan las diligencias previas realizadas con motivo de dicha denuncia.”

La fotocopia que se adjunta a tal informe, firmada por el alcalde de El Sauzal el 5 de enero de 1995, obraba ya en nuestras oficinas, puesto que había sido aportada por el reclamante en su escrito de queja. Sobre el contenido de dicho escrito nos hemos referido ya en el antecedente anterior, por lo que eludimos su reiteración.

A la vista de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de VI las siguientes:

### Consideraciones

**Primera.-** El artículo 9 de la Constitución española determina que los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico, lo que supone la proclamación constitucional del principio de legalidad general, el cual se enfatiza respecto de la Administración en el artículo 103.1 del mismo texto, que proclama el principio de legalidad administrativa como una especie de aquél.

La Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común prescribe en su artículo 42.1 que “*la Administración está obligada a dar respuesta expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación*”.

Añade, además, en el artículo 41 que: “*Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuvieran a su cargo la resolución el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación (...)*”.

*Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración pública que corresponda (...)*”.

En este sentido de las sentencias del Tribunal Supremo de 30 de enero y 6 de marzo de 1998 cabe extraer esta declaración: *...las administraciones públicas tienen el deber de resolver expresamente en todo caso.*

**Segunda.-** La Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas (LEPAC), constituye, en el ámbito de la Comunidad Autónoma canaria, una de las normas que desarrollan los artículos 43 y 45 de la Constitución, que reconocen, respectivamente, los derechos a la salud y al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

De acuerdo con su artículo 2.1 a), “*1. Quedan sometidas a la presente ley todas las actividades, que se denominarán clasificadas, que sean calificadas como molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, de acuerdo con las siguientes definiciones:*

a) Serán calificadas como molestas las actividades que constituyan una incomodidad *por los ruidos o vibraciones que produzcan o por los humos, gases, olores, nieblas, polvos en suspensión o sustancias que eliminen. (...)*”.

De conformidad con el artículo 4 del mismo cuerpo legal, las citadas actividades estarán sujetas a previa licencia municipal. Corresponde a los alcaldes resolver sobre las

licencias de las actividades clasificadas (según el artículo 5 del mismo).

Como hemos manifestado anteriormente, la perrera en cuestión ha estado funcionando clandestinamente, no obstante las reiteradas denuncias formuladas por el reclamante ante el Ayuntamiento de El Sauzal. Asimismo, el Sr. (...) puso en conocimiento dicha situación ante ese cabildo insular, con fecha de 19 de octubre de 1995, ante la pasividad de la citada corporación local. Sin embargo, a raíz del informe que dicho ayuntamiento remite a VI en que se le comunica las actuaciones emprendidas al efecto, se procede en enero de 1996 al archivo de las diligencias previas iniciadas con motivo de tal escrito.

Ahora bien, transcurridos dos años desde el archivo de las actuaciones, en agosto de 1998, el afectado se dirige nuevamente a ese cabildo, denunciando la persistente inactividad del ayuntamiento implicado ante el problema suscitado. Asimismo, le informaba de que la actividad clandestina había ampliado sus instalaciones. Ante esta situación solicitaba la subrogación por cabildo insular de las competencias municipales.

En este sentido, si bien el artículo 9 de la LEPAC atribuye a los órganos de gobierno municipales, entre otras competencias, las de ejercer las potestades de inspección, comprobación, y la potestad sancionadora conforme a la ley; la misma, en el artículo 9 letra i) prescribe que: “Corresponde a los cabildos insulares: (...) i) Subrogarse en las competencias municipales en caso de inactividad de la Administración municipal en los términos previstos en esta ley. (...)”

No le consta, sin embargo, a este Diputado del Común que dicha subrogación haya tenido lugar, máxime cuando el Sr. Jiménez se dirige, nuevamente, a ese cabildo, en similares términos que los anteriores, en julio de 1999.

Por otro lado, tampoco puede entenderse concedida, tácitamente, la licencia municipal de apertura a la perrera de referencia ante el conocimiento de la ilegalidad de dicha actividad y la aquiescencia manifestada al efecto por el Ayuntamiento de El Sauzal. Es copiosa la jurisprudencia en la materia, al establecer que “la falta de licencia no puede suplirse por el transcurso del tiempo”, y “el conocimiento de una situación de hecho por la Administración y hasta la tolerancia que pueda implicar una actividad pasiva de ella ante el caso, no puede de ninguna forma ser equivalente al otorgamiento de la correspondiente autorización municipal legalizadora de la actividad ejercida” (entre otras, las sentencias del Tribunal Supremo de 13 de junio de 1983, 1 de febrero de 1988, 20 de mayo de 1991, 23 de marzo de 1992 y 22 de mayo de 1993).

**Tercera.-** En otro orden de cosas, hemos de referirnos a la ampliación que el titular de la perrera clandestina hizo de sus instalaciones, y de la que tuvo conocimiento ese cabildo, a través del escrito presentado por el reclamante con fecha de 24 de agosto de 1998.

Desconoce este Diputado del Común si dicho titular (la Asociación para la Defensa y Protección de los Animales canarios), disponía para ello de licencia municipal de obras. En cualquier caso dicha ampliación sería ilegal, en la medida en que vulneraría lo dispuesto en el artículo 4.1 apartado 2 de la Ley 1/1998, que dispone que: “Esta licencia –relativa a la licencia municipal de apertura de actividad clasificada– será en todo caso previa a la de obras cuando el inmueble estuviere destinado específicamente a una actividad sujeta a esta ley”.

En tal sentido se pronuncia igualmente el Tribunal Supremo, en la sentencia de 4 de octubre de 1999: “Esta sala tiene reiteradamente declarado que no obstante la evidente conexión e interrelación que existe entre la licencia de obras y la de actividad, ..., es la licencia de construcción la que se condiciona a la de apertura y no ésta última la que subordina a aquélla ya que la razón a que responde este precepto, reservado para supuesto de ‘características determinadas’ es impedir que se levanten construcciones para realizar actividades que resulten incompatibles con el planeamiento; y por otra parte conviene también recordar que el citado precepto no puede interpretarse al margen de las autorizaciones concedidas para la instalación, apertura y funcionamiento de las actividades denominadas clasificadas, que se rigen específicamente por su normativa (...)”.

**Cuarta.-** La Ley 1/1998 establece en el artículo 51.1 que: “Constituyen infracciones muy graves: 1. El desarrollo de una actividad o la apertura de un establecimiento de los sujetos a esta ley, sin la previa licencia o autorización correspondiente.”. Y ello, en la medida en que el que se exija la oportuna licencia de apertura de una actividad clasificada, lo que se pretende es que “la empresa funcione en las debidas condiciones de salubridad y seguridad, entre otras, en garantía y beneficio, tanto de las personas que la prestan, como de las personas que han de acudir al lugar y al local” (sentencia del TS de 4 de abril de 1995).

Dispone el artículo 8, letras h) e i) de la LEPAC que: “Corresponde a los cabildos insulares: h) Ejercer la alta vigilancia del cumplimiento de esta ley, sin perjuicio de las competencias estatutarias de la Comunidad Autónoma. i) Subrogarse en las competencias municipales en caso de inactividad de la Administración municipal en los términos previstos en esta ley.”

Y, de acuerdo con el artículo 55 en relación con el 54.1 a), la comisión de una infracción de las tipificadas en la citada ley como muy grave puede conllevar la clausura del establecimiento.

La sentencia del Tribunal Supremo de 1 de febrero de 1998 expresa que “...al faltar el control previo de la Administración, la clausura podrá acordarse sin más que acreditar la inexistencia de licencia, con la previsión de que en general la jurisprudencia viene exigiendo por una parte, el trámite de audiencia del interesado, salvo la existencia de peligro, y por otra, la proporcionalidad de la medida...”.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VS las siguientes:

### Recomendaciones

- De dar respuesta expresa, en el plazo legalmente previsto, a las solicitudes que formulen los interesados.
- En cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas, de verificar las circunstancias en que se desarrolla la actividad objeto de denuncia, subrogándose, en su caso, en las competencias municipales, e incoando el correspondiente expediente sancionador, para restablecer el orden jurídico perturbado y para garantizar a los vecinos afectados el pleno disfrute de los derechos a la salud y a un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

**EQ 404/01. Molestias ocasionadas por un bar. Recomendación al Ayuntamiento de Valle Gran Rey.**

Nos dirigimos, nuevamente, a VS con relación al expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a las molestias que causa a la reclamante, doña (...), la actividad de un bar denominado "...” ubicado bajo la vivienda de la reclamante, en el edificio "...” en ese término municipal.

Dichas molestias consisten, según la promotora de la queja, en los ruidos producidos por el alto volumen de la música en dicho establecimiento, de mesas o sillas, etc., así como en habituales peleas y discusiones. Asimismo, expone la reclamante, dicho bar permanece abierto hasta altas horas de la madrugada.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes:

**Antecedentes**

1º) El 17 de mayo de 2001, la Sra. (...) presentó escrito de queja ante esta institución denunciando las referidas molestias. Manifestaba que se había dirigido en varias ocasiones a ese ayuntamiento con motivo de tales hechos sin haber obtenido solución a su problema. La reclamante acompañaba a su reclamación, además de diversas denuncias formuladas ante el Ayuntamiento de Valle Gran Rey, copia de un informe de la Guardia Civil, de fecha de 15 de noviembre de 2000, en el que se comunicaba a esa Alcaldía que si bien los resultados del control de los ruidos que podría producir el citado bar, realizados desde el exterior del mismo, habían resultado negativos, sin embargo "...posiblemente el nivel sea más alto en el interior del edificio, por no estar el local insonorizado...".

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común instó a ese ayuntamiento, en julio de 2001, que nos informará acerca de los extremos expuestos. Acusamos recibo de un escrito remitido por VS, con fecha de 16 de octubre de 2001 (r/s número 4.236), en el que no se daba respuesta a las cuestiones planteadas en nuestro escrito inicial, por lo que reiteramos dicha solicitud, en noviembre de 2001, así como en enero de 2002.

3º) Recibimos el citado informe con registro de salida número 1.264, de 15 de abril de 2002. Este expone: "*Primero: Dicho establecimiento tiene licencia desde el mes de octubre de 1998 con todas las especificaciones legales previstas en el ordenamiento jurídico vigente.*

Segundo: lo único que se ha producido es un cambio de titularidad desde su primer titular hacia el nuevo empresario.

Tercero: Si bien es cierto que en relación con dicho establecimiento se produjeron varias quejas en su día por ruidos y desórdenes, lo que provocó la apertura del correspondiente expediente sancionador, el cual se archivó por superar el tiempo establecido para la legislación sancionadora.

Cuarto: Señalar que no es menos cierto que desde hace mucho tiempo nadie ha hecho ningún tipo de reclamaciones al respecto de ruidos y desórdenes en el bar en cuestión (...)" .

4º) La reclamante, en ampliación de datos, nos manifiesta que, si no había presentado recientemente ninguna denuncia contra el bar "...”, se debía a que, como consecuencia de que los ruidos persistían, ella y el resto de su familia se habían trasladado a vivir a otro lugar de ese municipio. Añadía que, no obstante, las citadas molestias continuaban produciéndose.

La Sra. (...) aportó, asimismo, copia del citado expediente sancionador, incoado por ese ayuntamiento contra el establecimiento de referencia a través del Decreto 8/2001, en cuya propuesta de resolución se acordaba el cierre temporal de la actividad por un periodo de tres meses, así como la reducción del horario de apertura del mismo durante un periodo de 6 meses.

Por último, la promotora de la queja presentó ante este comisionado parlamentario copia de un oficio de la Guardia Civil, 1601ª Comandancia, Tenerife, en el que se comunica a VS que hasta la fecha de su redacción (el 16 de mayo de 2001), existían en los archivos de sus dependencias dos denuncias por alteración del orden público, hechos que se habían iniciado en el interior del citado bar. Añadía que, desde el exterior de este establecimiento, no se puede apreciar el nivel de la música, "*no obstante es más factible que se escuche desde las viviendas que se encuentran en la parte superior, debido a la orientación de los altavoces y a que el establecimiento carece de medidas de insonorización*".

En virtud de las consideraciones expuestas, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de VS las siguientes:

**Consideraciones**

**Primera.-** De acuerdo con el artículo 9 de la Constitución española, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto que la Administración pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

La Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común prescribe en el artículo 47 que: "*Los términos y plazos establecido en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en el mismo.*"

Añade el artículo 74.1 del mismo cuerpo legal que: "*El procedimiento, sometido al principio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites*".

Ese ayuntamiento según nos comunicó, en el informe de 15 de abril de 2002, archivó el expediente sancionador incoado contra el bar (...) "...por superar el tiempo establecidos para la legislación sancionadora". De dicha manifestación puede desprenderse que ese ayuntamiento no ha tramitado el procedimiento administrativo sancionador en los plazos legales.

**Segunda.-** La Ley territorial 1/1998, de 8 de enero, de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas, constituye, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias una de las normas que desarrollan los artículos 43 y 45 de la Constitución, los cuales reconocen, respectivamente, los derechos a la salud y al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

Dicha ley establece en su artículo 2.1 a) que: "*Quedan sometidas a la presente ley todas las actividades, que se denominarán clasificadas, que sean calificadas como molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, de acuerdo con las siguientes definiciones:*

Serán calificadas como molestas las actividades que constituyan una incomodidad por los ruidos o vibraciones

que produzcan o por los humos, gases, olores, nieblas, polvos en suspensión o sustancias que eliminen (...)."

Corresponde a los alcaldes resolver sobre las licencias para el ejercicio de actividades clasificadas (art. 5.1 de la Ley 1/1998). El artículo 9, por su parte, atribuye a los órganos de gobierno municipales, entre otras competencias, la de ejercer las potestades de inspección y comprobación.

**Tercera.-** Como recuerda la sentencia del Tribunal Supremo de 27 de febrero de 1996, *"el derecho al ejercicio de la actividad que la licencia habilita, surge a partir de la existencia de la licencia y en las condiciones que la misma establece, y mucho más en el caso que nos ocupa, en el que por tratarse de actividad molesta, las condiciones, las medidas correctoras, tratan de compatibilizar el derecho a la libertad de empresa con el derecho de los ciudadanos al descanso, al disfrute de su vivienda, a una convivencia adecuada y a no percibir más ruidos que los autorizados."* También el Tribunal Supremo ha declarado, con reiteración y uniformidad (por todas, STS de 4 de julio de 1995), que *"...los fines asignados a la Administración, a través de la licencia y concretamente en la materia de que se trata –industrias que inciden o pueden incidir en la calificación de molestas, insalubres, nocivas o peligrosas–, dentro de las previsiones generales del Reglamento de Servicios Locales... justifica que esta actividad de control se ejerza, no sólo en la fase previa al inicio de la actividad industrial, sino también una vez iniciada ésta, en cualquier momento posterior"*; o en términos de la STS de 22 de septiembre de 1995, *"la licencia municipal obtenida no es una especie de pasaporte que consagre definitivamente la actividad ni enerve el ejercicio posterior de facultades de inspección por los agentes locales"*.

Consta en el expediente que nos ocupa que dos informes de la Guardia Civil remitidos a ese ayuntamiento, suficientemente distanciados en el tiempo (con fechas de 15 de noviembre de 2000, y 16 de mayo de 2001, respectivamente), expresan la posibilidad de que el nivel de ruidos que produce la actividad del bar "... pueden verse incrementados en el interior del edificio en que se halla ubicado dado que carece de insonorización, sin que se desprenda que se haya adoptado medida alguna para verificar el control de éstos en la vivienda de la reclamante. Y es que conforme al artículo 37 de la Ley de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas, además de las condiciones que reglamentariamente puedan exigirse, en toda actividad clasificada, ésta debe cumplir como mínimo con las siguientes: insonorización, evitación de molestias a terceros y paliación de efectos negativos en el entorno, entre otras.

Como indica la sentencia del Tribunal Supremo de 11 de febrero de 1993, *las licencias de apertura de una actividad se acercan, en cuanto a su clasificación jurídica a las autorizaciones de tracto continuo que no se agotan en la producción del acto administrativo y suponen un sometimiento permanente a las potestades públicas, en este caso municipales; iniciado el curso de la actividad no por ello queda despojada la Administración de posibilidades de actuación respecto de aquella, pues estas licencias constituyen un supuesto típico de autorización de funcionamiento en cuanto que autorizan el desarrollo de una actividad a lo largo del tiempo y genera una relación permanente con la Administración que en todo momento podrá acordar lo*

*preciso para que la actividad se ajuste a las exigencias del interés público –condición siempre implícita en este tipo de licencias– (STS de 14 de julio de 1995).*

**Cuarta.-** Dispone el artículo 51.2 de la Ley 1/1998 que: *"constituyen infracciones muy graves en materia de actividades clasificadas y espectáculos públicos:*

*2. Desarrollar la actividad sin sujeción a las medidas propuestas en el proyecto o a las impuestas en la licencia, especialmente las relativas a accesos, salidas de emergencia, extinción de incendios y cualesquiera otras que tiendan en la seguridad en los locales destinados a espectáculos públicos, o que comporten grave deterioro del medio ambiente."*

La comisión de una infracción muy grave puede ser sancionada, conforme al artículo 54.1 letra a) con la clausura del establecimiento, cese definitivo de la actividad o retirada de la licencia o autorización. De conformidad con lo expuesto, la sentencia del Tribunal Supremo de 31 de enero de 1986, expresa que *"la Administración competente no puede desentenderse, en las actividades molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, de lo autorizado en la licencia, sino que le corresponde a una vigilancia posterior del respeto a los estrictos términos en que fue concedida, y en su caso, ejercer la potestad sancionadora, e incluso la clausura de la actividad en función de las molestias que ocasiona por no cumplir con las medidas impuestas..."*.

De acuerdo con las consideraciones impuestas, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución a acordado dirigir a VS las siguientes:

### Recomendaciones

- De impulsar las medidas oportunas para que la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores se lleve a cabo en los plazos legalmente establecidos.

- En cumplimiento de la normativa reguladora de las actividades clasificadas, ese ayuntamiento debe vigilar las circunstancias en que el bar "... desarrolla su actividad actualmente, en especial, controlando los ruidos que se originen como consecuencia de la misma, e incoando, en su caso, el correspondiente expediente sancionador, para garantizar a los vecinos el efectivo disfrute de los derechos a la salud y a un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona

### EQ 753/01. Molestias ocasionadas por un pub. Recomendación al Ayuntamiento de Telde.

Nos dirigimos, nuevamente, a VS con relación al expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a las molestias que causa a un grupo de vecinos del barrio de San Francisco de ese municipio, la actividad de un pub conocido por "La Finca".

Exponen los reclamantes, vecinos del mencionado barrio, que desde el año 1995 han venido denunciando las citadas molestias sufridas, especialmente, los fines de semana.

Conforme al escrito de queja que presentaron ante esta institución, las irregularidades denunciadas se resumen en:

- Excesivo volumen de la música a partir de las 1:30 horas aproximadamente hasta las 6:00 horas, que impide el descanso de los vecinos.

- Incumplimiento de la normativa vigente que regula el horario de apertura y cierre de los locales de ocio.

- Presencia de personas en las inmediaciones del local, que ocasionan molestias con sus gritos y cantos, llegando a instalar sillas y mesas de playa y consumiendo bebidas alcohólicas y drogas en la calle.

- Por último, denunciaban que la actividad que desarrolla tal establecimiento, que es la de discoteca, no corresponde con la licencia municipal de apertura concedida para un Pub-Galería de Arte, según consta en el Decreto de esa Alcaldía de fecha de 16 de junio de 1995.

Manifestaban, igualmente, los reclamantes, que tales hechos han sido denunciados en numerosas ocasiones ante ese ayuntamiento sin haberse dado solución a los problemas planteados.

De lo actuado hasta el momento, resultan los siguientes:

### Antecedentes

1º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local, en fecha de 31 de octubre de 2001, que hubo de ser reiterada, en enero de 2002, que nos informara acerca de los citados hechos.

2º) Acusamos recibo de dicho informe el 15 de julio de 2002. En el mismo se nos hace saber:

“PRIMERO: Que existe incoado expediente sancionador, en el Negociado de Disciplina Urbanística, concretamente el N° 397/01, habiéndose formulado propuesta de resolución del mismo, del que se aporta copia.

SEGUNDO: Que existe licencia municipal de apertura para Pub-Galería del Arte, expedida el 16/06/95 de la que también se aporta copia (...).”

3º) En ampliación de datos, los reclamantes nos aportaron copia de un traslado (Exp. N° 397/01, ENAV/jmr), conforme al cual se les notificaba que, mediante Decreto de esa Alcaldía número 5.385, de fecha de 31 de mayo de 2002, se ordenaba: “La clausura inmediata de la actividad dedicada a ‘Pub’ ubicada en la C/Callejón de la Fuente, s/n, cuyo titular es Insutel, SL, por ejercicio de una actividad no amparada en la licencia concedida”.

No obstante, con posterioridad, tiene entrada en nuestras oficinas, con fecha de 3 de julio de 2002, nuevo escrito de los promotores de la queja, junto al que acompañaban copia del Decreto 6.632. En el mismo se acuerda: “Revocar el Decreto de Alcaldía N° 5.385 de 31/05/02, mediante el cual se ordenaba la clausura inmediata de la actividad dedicada a ‘Pub-Galería de Arte’..., y proceder a su desprecinto.”

4º) También en ampliación de datos de 14 de junio, los reclamantes presentaron a este Diputado del Común copia de una instancia formulada ante ese ayuntamiento el 28 de mayo, donde solicitan una serie de cuestiones a las que, al parecer, no se les ha dado respuesta (personación en el expediente, traslado de las resoluciones, copias de documentos, etc.).

A la vista de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de VS las siguientes:

### Consideraciones

**Primera.-** La Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (en adelante LRJ-PAC) prescribe en su artículo 47 que: “Los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en el mismo”.

Añade el artículo 74.1 del mismo cuerpo legal que: “El procedimiento, sometido al principio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites”.

**Segunda.-** Conforme a La Ley 1/1998, de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas, “en el supuesto de que el procedimiento haya sido iniciado previa denuncia, se notificará al denunciante la resolución del expediente” (artículo 59).

Por su parte, y al amparo del artículo 58 de la misma: “La imposición de sanciones en materia de actividades clasificadas se hará previo expediente, que se ajustará a las prescripciones de la legislación general sobre el ejercicio de la potestad sancionadora y del procedimiento administrativo común (...).”; por lo que ese ayuntamiento, en los procedimientos sancionadores que tramite en materia de actividades clasificadas, debe respetar las previsiones de la LRJ-PAC y del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, aprobado por Real Decreto 1.398/1993, de 4 de agosto.

Pese a lo anterior, en el informe remitido a este Diputado del Común se aporta copia del acuerdo de incoación de dicho expediente sancionador contra la entidad Insutel SL, gestora del pub “La Finca”, sin embargo no le consta a este comisionado parlamentario que se haya dictado la correspondiente resolución finalizadora del procedimiento, lo que podría suponer una vulneración, conforme a los datos que obran en el expediente de queja que tramitamos, de la normativa sancionadora de aplicación antes aludida.

**Tercera.-** La citada Ley territorial 1/1998, de 8 de enero, de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas, constituye, en el ámbito de la Comunidad Autónoma canaria, una de las normas que desarrollan los artículos 43 y 45 de la Constitución española, que reconocen, respectivamente, los derechos a la salud, y a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

Dispone en su artículo 2.1. letra a) que: “1. Quedan sometidas a la presente ley todas las actividades, que se denominarán clasificadas, que sean calificadas como molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, de acuerdo con las siguientes definiciones:

a) Serán calificadas como molestas las actividades que constituyan una incomodidad por los ruidos o vibraciones que produzcan o por los humos, gases, olores, polvos en suspensión o sustancias que eliminen. (...)”.

Y, entre las condiciones técnicas que debe reunir toda actividad clasificada, el artículo 37 de la citada ley recoge, entre otras las de aforo máximo, insonorización, evitación de molestias a terceros, paliación de efectos negativos en el entorno...

En la presente reclamación, ese ayuntamiento ha tenido conocimiento, como así reconoce en el informe remitido a esta institución, a través de los informes técnicos del ingeniero técnico municipal, de las actas de la policía local, y de las denuncias formuladas por los vecinos, de las molestias que a los promotores de la queja ha venido ocasionando la actividad del pub “La Finca”; así, el ejercicio de una actividad no amparada por la licencia (realmente funciona como discoteca cuando aquélla ha sido concedida para “Pub-Galería de Arte”, poniendo música hasta altas horas de la madrugada), la producción de ruidos que exceden los límites establecidos por la normativa legal de aplicación, e igualmente que en numerosas ocasiones ha sobrepasado el aforo máximo permitido. Conforme a ello, el Ayuntamiento de Telde acordó la clausura de la actividad, en virtud del Decreto Nº 5.385, de 31/05/02. Sin embargo, con posterioridad, procede esa Alcaldía, conforme al Decreto 6.632, a la revocación de dicha resolución y, en consecuencia, al desprecinto de dicha actividad.

Conforme a reiterada jurisprudencia, *las licencias otorgadas en materia de actividades clasificadas generan un vínculo permanente encaminado a que la Administración proteja adecuadamente en todo momento el interés público, ello implica que, respecto a estas licencias, se atenúan o se quiebran la intangibilidad de los actos administrativos declarativos de derechos, pues la actividad está siempre sometida a la condición implícita de tener que ajustarse a la exigencia del interés público...* (entre otras, las sentencias del Tribunal Supremo de 19 de febrero de 1998, 12 de noviembre de 1992,...).

**Cuarta.-** Según dispone el artículo 51 de la Ley 1/1998, en sus apartados 2 y 5: “*Constituyen infracciones muy graves en materia de actividades clasificadas y espectáculos públicos:*

2. *Desarrollar la actividad sin sujeción a las medidas propuestas en el proyecto o las impuestas en la licencia...*

5. *Tolerar el acceso a los locales de espectáculos o de venta de bebidas alcohólicas de un número de personas que supere en más del diez por ciento el aforo autorizado...*”

Y, conforme al artículo 55 en relación con el 54.1 letra a), *la comisión de una falta tipificada en la ley como muy grave puede ser sancionada con la clausura del local.*

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VS las siguientes:

### Recomendaciones

- De adoptar las medidas oportunas para que la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en materia de actividades clasificadas se lleve a cabo en los plazos y con las formalidades legalmente previstas.

- En cumplimiento de la normativa reguladora de espectáculos públicos y actividades clasificadas, ese ayuntamiento debe vigilar las circunstancias en que actualmente desarrolla su actividad el local denunciado, verificando el cumplimiento de las condiciones impuestas en la licencia de apertura, y acordando, en su caso, las actuaciones sancionadoras que legalmente procedan, en aras a garantizar a los afectados el pleno disfrute de sus derechos a la salud y a un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

### EQ 468/02. Molestias producidas por la actividad de un taller de reparación de vehículos. Recomendación al Ayuntamiento de La Laguna.

Nos dirigimos, de nuevo, a VS en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a las molestias que causa al reclamante, don (...), la actividad de un taller de reparación de vehículos ubicado en la C/..., correspondiente a ese término municipal.

Dichas molestias consisten, según el promotor de la queja, en que dicha industria utiliza la calle para reparar y estacionar los vehículos averiados, a pesar de que en esa vía hay una señal que prohíbe el aparcamiento, así como en la producción de continuos ruidos. Añade, asimismo, que los vecinos afectados han denunciado tales hechos ante ese ayuntamiento, en diversas ocasiones, sin que hasta el momento se hayan adoptado medidas al respecto.

Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s de 1 de julio de 2002), para que nos informara, entre otros extremos, acerca de si la actividad en cuestión cuenta en la actualidad con licencia municipal de apertura, otorgada conforme a la normativa reguladora de actividades clasificadas, así como del estado de trámite en que se encontraba el expediente número 963/97, que se sigue en ese ayuntamiento con motivo de los hechos denunciados.

Esta institución acusó recibo de un informe de la gerencia municipal de urbanismo de esa entidad local (r/s número 7.450, de 23 de septiembre de 2002), en el que no se daba respuesta a la totalidad de las cuestiones planteadas en nuestra solicitud. En dicho informe se nos hace saber que:

“1. *Comprobados los antecedentes obrantes en esta Administración municipal, el Sr. (...) y otros denuncian molestias ocasionadas en la instalación de taller de reparación de automóviles, ubicado en calle ..., propiedad de don (...), según expediente número 963/97.*

2. *Por Decreto de la Concejalía Delegada, de fecha de 21 de junio de 2001, se concede a don (...), licencia de instalación para ejercer la actividad de taller de mecánica en el local denunciado, mencionándose en el punto tercero de dicha resolución que la instalación de la actividad de referencia deberá finalizarse en el plazo de seis meses, debiendo el interesado solicitar visita de comprobación, sin que hasta la fecha se haya solicitado la misma.*

3. *Con esta fecha se requiere al señor (...) para que proceda a solicitar la preceptiva visita de comprobación acompañando el resto de documentación que se precisa”.*

En consideración a los antecedentes expuestos, esta institución ha acordado oportuno someter a juicio de VS las siguientes:

### Consideraciones

**Primera.-** Conforme al artículo 2.1 letra a) de la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas (LEPAC): “*Quedan sometidas a la presente ley todas las actividades, que se denominarán clasificadas, que sean calificadas como molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, de acuerdo con las siguientes definiciones:*

a) *Serán calificadas como molestas las actividades que constituyan una incomodidad por los ruidos o vibraciones*



que produzcan o por los humos, gases, olores, nieblas, polvos en suspensión o sustancias que eliminen. (...)”.

Las actividades clasificadas definidas en el artículo 2.1 de la citada ley, estarán sujetas a previa licencia municipal (artículo 4.1 de la misma), correspondiendo la competencia para resolver sobre tales licencias a los alcaldes (conforme al artículo 5.1).

Por su parte, al amparo del artículo 23.1 de la Ley 1/1998, “Obtenida la licencia o autorización, o producido un efecto estimatorio, según las previsiones del artículo anterior de regulación del acto presunto, no podrá comenzar a ejercerse la actividad ni procederá a realizarse el espectáculo sin que antes se gire visita de comprobación por el funcionario técnico de la Administración que haya dictado la resolución, competente por el objeto de la inspección”.

Al efecto, la sentencia del Tribunal Supremo de 30 de diciembre de 1987 establece que “Una vez obtenida la licencia de instalación de una actividad clasificada, no puede comenzar a ejercerse ésta sin que antes se gire visita de comprobación por el funcionario técnico correspondiente...”.

**Segunda.-** En el caso que nos ocupa, las continuas molestias causadas por el taller de reparación de vehículos han sido denunciadas ante ese ayuntamiento por los vecinos afectados en diversas ocasiones, sin que hasta el momento, según sus manifestaciones, hayan obtenido solución alguna al problema planteado.

Si bien nos consta que esa corporación local ha incoado al respecto el expediente número 963/97, sin embargo no nos ha informado acerca del trámite en que el mismo se encuentra, no obstante nuestra petición al respecto.

Además, ese ayuntamiento tiene conocimiento de la situación de ilegalidad de la actividad de referencia, pues, como nos hace saber en el informe que obra en esta institución, por Decreto de fecha de 19 de junio de 2001, se concede a su titular licencia de instalación para la actividad de mecánica por un plazo de seis meses (por tanto, hasta el 19 de noviembre de 2001), requiriendo al interesado para que en dicho plazo solicitara visita de comprobación.

No obstante lo manifestado, lo cierto es que, un año después de haberse dictado la correspondiente resolución, y ante el conocimiento e inactividad del ayuntamiento, aún no se han practicado las gestiones necesarias para regularizar la situación. Todo ello, en detrimento de los derechos de los vecinos a la salud y al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona (derechos constitucionales reconocidos en los artículos 43 y 45, respectivamente, de la Constitución española).

**Tercera.-** En otro orden de cosas, del análisis del apartado 3º del informe remitido a este Diputado del Común, deduce este comisionado parlamentario que la actividad ha estado y está funcionando clandestinamente. Recientemente, conforme al mismo, ese ayuntamiento ha requerido al titular de la empresa a solicitar la preceptiva visita de comprobación, acompañando el resto de la documentación que se precisa. Sin embargo, no se ha adoptado medida cautelar alguna para evitar los perjuicios que dicho establecimiento está irrogando a terceras personas, hasta que se dé efectivo cumplimiento a lo ordenado por esa corporación local.

Es abundante la jurisprudencia en la materia que nos ocupa, al establecer que *el ejercicio de una actividad clasificada precisa licencia municipal de apertura o puesta*

*en funcionamiento después, una vez comprobadas las condiciones de tranquilidad, seguridad y salubridad de los locales e instalaciones, pues aquella por sí sola no permite el inicio de la actividad, ya que la normativa reguladora en materia de actividades clasificadas supedita el comienzo del ejercicio, una vez obtenida la licencia, a la visita de comprobación del funcionario técnico competente.*

*La consecuencia del ejercicio de la actividad sin previas licencias de actividad o instalación, y, en su caso, autorización de apertura y puesta en funcionamiento, previa la consiguiente comprobación, no es otra que la necesaria adopción por parte de la Administración de una medida cautelar que la suspenda de inmediato y evite la permanencia de tal situación mediante la orden de cese de la actividad y/o clausura del establecimiento en tanto se obtiene, si fuera procedente su concesión, la correspondiente licencia que garantice la ausencia de infracción o la adopción de las medidas necesarias para corregirlas, toda vez que la inexistencia de la autorización administrativa conlleva la ilegalidad del ejercicio de la actividad sometida a la intervención de la Administración y el deber de ésta de impedir que se prosiga en el ejercicio de un derecho condicionado a esta intervención de la Administración y se prolongue en el tiempo la trasgresión de los límites impuestos por exigencias de la convivencia social (así, las sentencias de nuestro Tribunal Supremo de 27/1/88, 26/1/1988, 26/3/1989, 27/12/1989, 25/04/1991, y 15/11/1996).*

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VS la siguiente:

### Recomendación

- En cumplimiento de las previsiones reguladoras en materia de actividades clasificadas, ese ayuntamiento debe vigilar las circunstancias en que actualmente se desarrolla la actividad, adoptando las medidas necesarias para restablecer el orden jurídico perturbado, incoando, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador, en aras a garantizar a los vecinos el efectivo disfrute de los derechos a la salud y a un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

### 13. Servicios urbanos.

Como ya se ha apuntado a lo largo de este informe, la inevitable acumulación de quejas que permanecen en trámite, bien porque no se ha conseguido una respuesta de la Administración y seguimos haciendo gestiones dada la importancia del tema planteado, o bien por la propia naturaleza del problema, hace necesario que comencemos hablando de las quejas que pertenecen al ejercicio 2000.

### Quejas correspondientes al año 2000.

En el ejercicio 2002, seguían tramitándose tres quejas pertenecientes al año 2000; nos referimos a la Queja 1085/00, en la que el reclamante nos comunicaba que el Consejo Insular de Aguas del Cabildo de Gran Canaria hizo caso omiso a la denuncia presentada contra una comunidad de regantes en Telde, que, presuntamente, distribuía de forma ilegítima el agua depurada destinada al riego de las plantaciones de plátanos. Tras recibirse el informe solicitado,

donde se exponía que el problema suscitado era de índole particular, y no habiendo el reclamante presentado alegaciones al respecto en el plazo conferido, se archivó la queja en nuestras oficinas por el desistimiento del reclamante.

En el EQ 310/00, el reclamante nos manifestaba que, ante la notificación por Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife de corte de suministro de agua por impago de recibos, hecho efectivo por el personal del Ayuntamiento de Los Realejos, presentó escritos ante la corporación y posterior recurso y certificado de acto presunto, sin recibir respuesta.

Por la falta de colaboración de la corporación citada, nos hemos visto obligados al archivo de la queja por haber llegado al límite de actuaciones previsto en la Ley 7/2001, reguladora de la institución del Diputado del Común.

Sigue viva la Queja 528/00, sobre desacuerdo de un ciudadano de Tegueste con la actuación de la empresa Seragua, SA, que exige al reclamante un recibo que, según éste, estaba prescrito. De los pormenores de esta queja ya se ha dado cumplida cuenta en anteriores informes. En relación con la actuación en este ejercicio, tras recibirse informe de la empresa en los que manifiesta, en resumen, que al reclamante se le notificó, legalmente, y en varias ocasiones la deuda, el reclamante sigue manteniendo lo contrario, por lo que solicitó a la empresa copia de las notificaciones enviadas y los justificantes de acuse de recibo de 1994 a 2000. Recibido el informe, la empresa sólo nos envía una notificación del año 1995, una relación de facturas para ser cursadas con carácter de certificados, pero nada que se refiera a notificaciones desde 1995 hasta el año 2000 en que se produce la última notificación de pago. Por estos motivos, se ha dado traslado del informe al reclamante y se está elaborando una recomendación a la empresa citada.

#### **Quejas correspondientes al año 2001.**

De las quejas que continuaban en trámite, desde el año 2001, se ha procedido al archivo de la 378/01, sobre desacuerdo del reclamante con la tasa por suministro de agua que debe pagar a la empresa Inalsa. En este caso, el reclamante no se había dirigido, previamente, a la empresa, por lo que no constaba inactividad alguna que motivase nuestra intervención. También se ha procedido al archivo por desistimiento de las quejas 602/01, sobre el desacuerdo con el corte de agua en los "pantalanes" de Gran Tarajal, y 468/01, sobre el desacuerdo con el precio por abastecimiento de agua potable en el municipio de Pájara. En el primer caso, el reclamante no aportó las copias de los escritos y reclamaciones que hubiese dirigido a la Administración, y en el segundo, el reclamante no presentó alegaciones al informe remitido por la Dirección General de Comercio, que manifiesta que las tarifas están establecidas dentro del margen que autoriza la ley.

Por último, se procedió al archivo por solución de las quejas 417/01 y 770/01. En la primera, sobre la falta de respuesta del Ayuntamiento de Frontera a la reclamación presentada por el corte del suministro a agua potable, la corporación reconoció el error y procedió al restablecimiento del servicio y devolución de las cantidades exigidas de forma improcedente. En la segunda, el reclamante solicitaba abastecimiento de agua potable en condiciones normales de salubridad y el análisis del agua que le están suministrando, el Ayuntamiento de la Villa de Arico procedió a reparar la

instalación, así como a crear una comisión de trabajo para estudiar los problemas de saneamiento de la zona.

En el EQ 809/01, la reclamante nos mostraba su desacuerdo por el corte de suministro de agua potable sin previo aviso por parte de la empresa Emmasa. Dicha circunstancia fue denunciada, previamente, ante la Dirección General de Consumo. Del informe recibido de este organismo, se desprende que se procedió a requerir a la empresa para que especificara los pasos seguidos en el procedimiento que dio lugar al corte del suministro de agua potable, y se procedió a la incoación de expediente sancionador a la empresa, aunque, con posterioridad, se entiende acreditada la obligación de la empresa de notificar, previamente, al administrado el aviso de corte de suministro, y se procede al archivo del expediente. Se dio traslado de dicho informe a la reclamante, que muestra su total disconformidad con el proceder de la Dirección General de Consumo por el archivo del expediente, y sigue manteniendo que se ha producido una actuación irregular de la empresa. No obstante, de la documentación que consta en el expediente, no se desprende irregularidad alguna por parte de la Dirección General de Consumo, que tramitó la reclamación y estimó que la empresa había actuado correctamente, por lo que la queja se encuentra archivada al haber llegado al límite de actuaciones.

En la Queja 821/01, un reclamante, en nombre y representación de la comunidad de vecinos del edificio donde habita, nos comunicaba que se había dirigido al Ayuntamiento de Los Realejos solicitando conexión a la red de alcantarillado, sin recibir respuesta a su solicitud.

La corporación nos informa de que en estos momentos la red de alcantarillado está disponible para la acometida de los vertidos del inmueble donde vive el reclamante, y que la conexión se puede hacer tratando, previamente, las aguas residuales, mediante una fosa séptica y colocación de un sistema de elevación, pues la red se encuentra en una cota más alta que el edificio, obras que tienen que ser sufragadas y realizadas por la comunidad. De este informe se ha dado traslado al reclamante para que presente alegaciones, sin que hasta la fecha se hayan producido, aunque no ha finalizado el plazo otorgado para ello.

El EQ 953/01 sigue tramitándose pues aún no se ha recibido respuesta del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, sobre la gestión de la denuncia del reclamante, motivada por los presuntos vertidos incontrolados de basuras en un solar colindante al del inmueble donde vive. Se procedió a enviar un recordatorio del deber de colaborar así como una reiteración. La queja se encuentra en estudio técnico.

Abierta permanece, también, la Queja 446/01. En ella, el reclamante manifestaba que, transcurrido el plazo de ingreso voluntario de un recibo de la tasa por recogida de basuras, en el municipio de Puerto de la Cruz, y en la entidad financiera Caja Canarias, se anula el recibo y, en la oficina del consorcio, se le niega la posibilidad de realizar el pago en caja porque que no poseen impresos justificativos del pago. Ante su insistencia, le recibe el director de la oficina quien le manifestó que en breve recibiría otro recibo, lo que nunca ocurrió. A los siete meses, recibe notificación de la apertura del procedimiento de apremio.

Del informe recibido del ayuntamiento, en el que se aporta también el recibido del Consorcio de Tributos de la isla de Tenerife, se desprende que el pago del recibo se realizó

finalmente. No entramos a valorar esta circunstancia, pero hemos apreciado que la ineficacia en la actuación de la oficina del consorcio ha sido la posible causante de la apertura del procedimiento de apremio, y que, de no subsanarse las deficiencias apreciadas, se podrían producir otras controversias. En este sentido, y ante la proximidad del vencimiento del plazo de pago, el reclamante acude a la oficina del consorcio para realizar el pago directamente, toda vez que se habían producido dificultades en la entidad donde tenía domiciliados los recibos, pero la propia oficina reconoce que no se aceptó el abono por carecer de justificantes que entregar. Por este motivo, dirigimos una recomendación al jefe de recaudación del consorcio de tributos, para que proceda a revisar el expediente de apremio incoado, así como estudiar la posibilidad de devolver el recargo del 20% exigido. Una vez remitida la respuesta, el consorcio se ratifica en el hecho de que la actuación ha sido correcta. Esta institución ha llegado al límite de actuaciones y se ha procedido al archivo de la queja.

### **Quejas correspondientes al año 2002.**

De las quejas recibidas en el área de servicios urbanos, en el ejercicio 2002, destacamos, como temas más importantes, los relacionados con el suministro de agua potable, que incluye, también, los problemas que se generan entre el ciudadano y la empresa concesionaria del servicio y los problemas con la red de alcantarillado y vertido de aguas residuales. Nos ocuparemos también de varias quejas que por su contenido se pueden estudiar de forma individualizada.

#### **13.1. Suministro de agua potable.**

Varios han sido los motivos que han originado las quejas en este apartado dedicado a los servicios urbanos. La mala calidad del agua de abasto público, estado de las redes de alcantarillado, los cortes del suministro o el desacuerdo con la facturación realizada con la empresa concesionaria han sido los principales.

##### **13.1.1. Deficiente calidad del agua de abasto público.**

Una asociación de vecinos de la zona de Mogán, nos presentaba la Queja 214/02, en la que denunciaba la mala calidad del agua de abasto de la zona, indicando, como dato particular, que han aparecido restos de gasóleo en el agua y que los vecinos se han visto obligados a colocar filtros suplementarios en sus viviendas, sin que se aprecia que el ayuntamiento realice gestión alguna para mejorar el servicio.

Se ha procedido a solicitar informe a la corporación, sin que hasta la fecha se haya recibido respuesta alguna, a pesar de la reiteración enviada y el recordatorio del deber de colaborar.

En el EQ 197/02, el reclamante nos indicaba que lleva varios meses denunciando la contaminación del agua, con gran concentración de hierro, destinada al abastecimiento público en los pagos de El Tamaduste y La Caleta –Valverde–, en la isla de El Hierro. No le han respondido a los escritos presentados.

Se dirigió petición de informe al Servicio Canario de Salud, al Ayuntamiento de Valverde y al cabildo insular, a fin de que nos comunicasen si tenían conocimiento de la situación denunciada. La corporación local nos informó que es a partir de noviembre de 2001 cuando se empieza a detectar una alta concentración de hierro en el agua potable, y que al carecer de medios técnicos para el análisis, se solicitó la intervención

del Servicio Canario de Salud. Como medida cautelar se prohibió el uso del agua para el consumo directo.

Nos manifiesta igualmente, que a partir del año 2001 el cabildo insular adquiere la casi totalidad de las acciones de la comunidad del agua del pozo del Tamaduste, y desde el verano se dejó de suministrar agua al depósito municipal, al paralizar el funcionamiento del pozo. Desde entonces, únicamente, se ha vertido a la red municipal el agua procedente de la desalinizadora del cabildo.

Dada imposibilidad de que el ayuntamiento disponga de otras fuentes alternativas para el suministro de agua potable, depende únicamente de los trasvases que realiza la corporación insular. Ha sido en este periodo cuando se ha observado una oxidación de los conductos del agua, por lo que es posible que sea el agente causante del mal estado del agua.

Como medidas urgentes se solicitó el suministro del pozo del Tamaduste o de los Padrones, para mezclarla con el agua desalada, pero no se ha recibido respuesta del Consejo Insular de Aguas. La Dirección General de Salud Pública ha emitido el informe solicitado sobre la composición del agua, del que se confirma el estado corrosivo de las tuberías, aunque el ayuntamiento ha encargado a una empresa privada un análisis en profundidad para detectar el motivo de la corrosión. Por último, nos comunica la corporación local que se ha mantenido informados a los vecinos de cuantos acontecimientos se han producido.

Por su parte, el Servicio Canario de Salud nos remite un dossier de las actuaciones seguidas a raíz del problema planteado, y nos informa de que siguen detectándose alteraciones en el agua de consumo, manteniendo las recomendaciones de no utilización del agua para el consumo directo ni preparación de alimentos en la zona de La Caleta, El Tamaduste y La Candía hasta que no se compruebe la desaparición de las alteraciones producidas en el agua de consumo.

El informe del cabildo es copia del realizado por el Servicio Canario de Salud.

Estos informes se han enviado al reclamante para su conocimiento, y se le informa de que se realizará el oportuno seguimiento del expediente, pues las administraciones implicadas están en vías de solucionar el asunto.

##### **13.1.2. Desacuerdos con la facturación realizada por las empresas concesionarias.**

El EQ 748/02, refiere el desacuerdo del reclamante, en Las Palmas de Gran Canaria, por la excesiva facturación que la empresa Emalsa realiza. De la documentación presentada, se desprende que la empresa contestó al reclamante, realizando la verificación del contador que, según la empresa, está en perfectas condiciones. No obstante, el reclamante afirma que después de poner un nuevo contador las facturas siguen siendo desproporcionadas. Por este motivo, nos hemos dirigido a la empresa para que valore la posibilidad de realizar nueva visita de inspecciones a la instalación, por su hubiese alguna fuga. Seguimos a la espera de recibir el informe.

En el EQ 115/02, el reclamante nos manifestaba su desacuerdo con la facturación realizada por la empresa Canaragua, SA, en Arona, Tenerife. La empresa nos informa de que se desestimó la reclamación presentada por aplicación de los artículos 41 y 58 del Reglamento del servicio municipal de abastecimiento de agua potable. Los técnicos enviados al domicilio detectaron que habían retirado el contador y

encontraron una toma directa a la red general. El contador se localizó posteriormente en otro emplazamiento. El consumo de ese bimestre se estimó tomando el mismo bimestre del año anterior, según la normativa citada.

Al no desvirtuar el reclamante el informe enviado por la empresa y del que se le dio traslado, la queja se archivó por no existir infracción del ordenamiento jurídico.

### **13.1.3. Redes del alcantarillado y vertido de aguas residuales.**

En el EQ 20/02, un reclamante denunciaba humedades en su vivienda producidas por la falta de conexión a la red de alcantarillado de la vivienda contigua.

El Ayuntamiento de Ingenio nos informa que está incoado expediente sancionador, para determinar si los vecinos colindantes han conectado a la red de alcantarillado. Éstos aseguraron, en el trámite de alegaciones, que se encuentran conectados, y se está a la espera de que el técnico, nombrado al efecto, realice su informe, para verificar si se ha producido esa conexión y si las aguas residuales son las causantes de las humedades. La queja se encuentra archivada por estar el asunto en vías de solución.

La reclamante que presentó el EQ 626/02, nos comunicaba que no había recibido respuesta del Ayuntamiento de Tegueste a su solicitud de conexión a la red de alcantarillado. Se sigue a la espera de recibir el informe solicitado.

En el EQ 821/02, se sigue a la espera de recibir el informe solicitado al Ayuntamiento de Puerto del Rosario sobre el trámite de la reclamación presentada por la reclamante, que denunciaba la inundación de su vivienda por el desbordamiento de la red de alcantarillado municipal.

En el EQ 221/02, una asociación de vecinos de Arguineguín, Mogán, manifestaba que la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente no atiende su denuncia de vertidos de aguas residuales al mar, por una empresa de la zona, en diversos puntos del litoral del municipio de Mogán. Recibido el informe solicitado, se constata que se han incoado los expedientes oportunos para el esclarecimiento de los hechos. Se realizará un seguimiento del expediente para conocer el trámite de los expedientes incoados por la por la consejería.

### **13.1.4. Corte del suministro de agua potable y defectos en la instalación de acometida de agua de abasto.**

En el EQ 549/02, una reclamante de Antigua, Fuerteventura, manifiesta que sufre cortes del suministro de agua potable, de forma sistemática, todos los fines de semana, desde el mes de marzo de 2002. Recibida la ampliación de queja, nos indica que no ha recibido contestación a su reclamación, interpuesta ante el Consorcio de Abastecimiento de Aguas de Fuerteventura. Se procedió a la solicitud de informe, sin que, hasta la fecha, hayamos tenido respuesta.

En el EQ 656/02, se denuncia el corte de suministro de agua potable, realizado por empresa Emalsa, debido a una deuda contraída. La reclamante presentó escrito ante la empresa solicitando ampliación del plazo para abonar el recibo, debido a sus dificultades económicas, sin que recibiese respuesta. Emalsa nos comunica que está dispuesta a conceder un fraccionamiento del pago en tres plazos, que se abonarían cada dos meses, pero que la reposición no podrá efectuarse hasta pagar el primer plazo y formalizarse el compromiso de los restantes. Se ha traslado el informe al reclamante para que

presente alegaciones. Aún no se ha recibido respuesta; el plazo otorgado todavía no ha concluido.

Se está a la espera de recibir el informe solicitado al Ayuntamiento del Puerto de la Cruz, solicitado a raíz del EQ 657/02, sobre solicitud no atendida de suministro de agua potable de la red municipal. Solicitud efectuada, al parecer, desde hace años. Se ha reiterado la petición de informe y un recordatorio, también reiterado, del deber de colaborar.

En el EQ 846/02, unos vecinos de la Cuesta-La Laguna presentaron un escrito ante la compañía Teidagua, SA, denunciando las deficiencias observadas en la red de abastecimiento de agua potable. Según manifiestan, existe riesgo para la salud. Por la documentación que aportan, no han recibido respuesta. Esta institución ha requerido informe a la empresa.

Por último, nos ocuparemos de un grupo de quejas, que por su contenido pueden tratarse de manera individualizada.

Un reclamante manifiesta, en el EQ 830/02, que ha solicitado al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana y al Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria que se tomen medidas cautelares para evitar las consecuencias de posibles inundaciones, sin haber recibido respuesta. Se solicitó una ampliación de datos al reclamante que no ha dirigido a esta institución. Se archiva por desistimiento.

En el EQ 491/02, un reclamante de El Rosario nos manifestaba su desacuerdo con la actuación del ayuntamiento del lugar, por la instalación de un contador para el registro del suministro de agua potable. Se sigue a la espera de recibir las alegaciones del reclamante al informe del ayuntamiento, del que se ha dado traslado.

El reclamante, que interpuso el EQ 732/02, nos comunicaba que no ha recibido respuesta del Ayuntamiento de San Nicolás, Gran Canaria, a su solicitud de cambio de contador de agua potable. Se está a la espera de recibir el informe solicitado a la corporación sobre el trámite de la solicitud.

Desde, también, el municipio de San Nicolás de Tolentino, llega el EQ 736/02. El reclamante muestra su disconformidad porque se ha efectuado obras de remodelación de aceras y calles, salvo en la calle de su domicilio. El ayuntamiento no ha contestado a su escrito de reclamación. Solicitado informe al ayuntamiento, aún no ha contestado. Esta institución ha enviado un recordatorio del deber de colaborar.

Un ciudadano solicitó al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife información sobre el equipamiento de la plaza sita en la C/ Dácil Vilar Borges, sin haber recibido respuesta. La reclamación originó el EQ 515/02. Del informe recibo, se desprende que el asunto se ha solucionado.

## **RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN**

### **Sugerencia enviada al Sr. alcalde presidente del Ayuntamiento de Mogán, Gran Canaria.**

La queja presentada por una asociación de vecinos del municipio relativa a su desacuerdo con la calidad del agua de abasto de la zona origina esta sugerencia.

(...) Hemos recibido las alegaciones efectuadas por los reclamantes al informe remitido por esa corporación, remisión que aprovechamos para agradecerle, y de las que se desprenden que existen discrepancias con el mismo por los reclamantes, por entender que siguen apreciándose problemas con la calidad del agua y la carencia en cuanto a cantidad se refiere, debido

a una posible sobreexplotación por parte de las empresas suministradoras, datos, claro está, que son manifestados por los reclamantes y sin que hayamos tenido medio de contrastarlos. Los propios reclamantes nos presentan una copia del informe elaborado por el Departamento de Ingeniería de Procesos, Sección de Análisis Industrial, Laboratorio de Análisis Industrial, de la Fundación Universitaria de la ULPGC, en el que se concluye, entre otras cosas, que *“el agua no cumple las prescripciones del RD 1.138/1990 en lo que hace referencia a sodio y potasio. Las concentraciones de cloruro son superiores a las que dicho reglamento considera que cabe el peligro de que se produzcan efectos”*.

Llegados a este punto, y por los informes de que disponemos, puede existir el peligro de que el agua potable de la zona en que residen los reclamantes no sea apta para el consumo humano, razón por la cual deben realizarse los controles de sanidad necesarios que competen a esa corporación. En este sentido, permítanos realizar las siguientes:

### Consideraciones

Como es sabido, el agua, bien y servicio esencial en la vida del hombre, constituye uno de los problemas de mayor incidencia en la vida cotidiana y en cuya resolución los poderes públicos han de realizar los mayores esfuerzos para buscar soluciones que, aunque se muestren artificiales o costosas, son indispensables para asegurar la prestación de los servicios esenciales que provienen y tienen relación con el agua.

Con respecto a la deficiente calidad de las aguas de abastecimiento, no deben escatimarse esfuerzos por esa corporación para detectar primero y mejorar después las posibles anomalías en lo que a sanidad se refiere, que una vez paliadas permitan al ciudadano disfrutar con garantías de este bien tan preciado.

En el caso que nos ocupa, hemos apreciado que los propios vecinos se han preocupado de recabar información sobre la calidad del agua de abasto de la zona, solicitando informe a un laboratorio autorizado, antes referido, informe que resulta más completo que el remitido por la corporación a esta institución, y que fue realizado por la empresa Aguas de Telde, pues se limita a establecer los datos de la muestra y las determinaciones, sin que conste conclusión alguna ni propuesta a realizar.

En cualquier caso, considera esta institución que debe ser el ayuntamiento, titular del servicio, quien debe hacer frente a este problema en última instancia, recabando cuanta información sea necesaria para garantizar un servicio en condiciones de salubridad adecuadas, y sensibilizándose aún más con aquellas zonas en las que el suministro se hace más perentorio por su escasez, de conformidad con lo establecido en el artículo 43 del texto constitucional, donde se reconoce expresamente el derecho a la salud, y donde se recoge también que corresponde a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios, sin olvidar las prescripciones legales contenidas en la *Ley 7/1985, de 2 de abril, de Régimen Local*, en lo referente a materia de salubridad pública del agua (artículo 25), en relación directa con el artículo 32 de nuestro Estatuto de Autonomía.

Pero frente a esta obligación municipal nos encontramos el derecho de los vecinos a exigir ese servicio (artículo 18 de la LBRL), por lo que, para llevarlos a cabo, son necesarios

medios económicos, técnicos y personales de los que, en ocasiones, carecen los ayuntamientos. Ello no significa que queden exonerados de su cumplimiento, y en caso de existir esas carencias, deben acudir a otros medios complementarios, tales como solicitar el auxilio de otras administraciones, o contratar empresas que se encarguen de realizar estudios y posteriores controles más rigurosos y constantes, etc.

En conclusión, y teniendo en cuenta cuanto se ha expuesto, esta institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirigimos a su Señoría la sugerencia de que se realice un análisis exhaustivo de la calidad del agua de abasto que surte a la zona donde residen los reclamantes, recabando cuantos informes y actuaciones sean necesarias a fin de garantizar el suministro en condiciones sanitarias adecuadas de salubridad, y que se dicho servicio de mantenimiento se establezca con una periodicidad que impida la aparición en el suministro de sustancias no idóneas para el consumo humano, adoptando las medidas correctoras que permitan subsanar las anomalías que se detecten.

### Recomendación enviada al Sr. alcalde presidente del Ayuntamiento de Mogán, Gran Canaria.

(...) Nos dirigimos a usted en relación con la queja (...), y relativa al desacuerdo de una asociación de vecinos con la calidad del agua de abasto de la zona.

Hemos recibido las alegaciones efectuadas por los reclamantes al informe remitido por esa corporación, remisión que aprovechamos para agradecerle, y de las que se desprenden que existen discrepancias con el mismo por los reclamantes, por entender que siguen apreciándose problemas con la calidad del agua y la carencia en cuanto a cantidad se refiere, debido a una posible sobreexplotación por parte de las empresas suministradoras, datos, claro está, que son manifestados por los reclamantes y sin que hayamos tenido medio de contrastarlos. Los propios reclamantes nos presentan una copia del informe elaborado por el Departamento de Ingeniería de Procesos, Sección de Análisis Industrial, Laboratorio de Análisis Industrial, de la Fundación Universitaria de la ULPGC, en el que se concluye, entre otras cosas, que *“el agua no cumple las prescripciones del RD 1.138/1990 en lo que hace referencia a sodio y potasio. Las concentraciones de cloruro son superiores a las que dicho reglamento considera que cabe el peligro de que se produzcan efectos”*.

Llegados a este punto, por lo informes de que disponemos, es evidente que, cuando menos, existe el peligro de que el agua potable de la zona en que residen los reclamantes no sea apta para el consumo humano, razón por la cual debe adoptarse una especial observancia de los controles de sanidad que competen a esa corporación. En este sentido, permítanos realizar las siguientes:

### Consideraciones

Como es sabido, el agua, bien y servicio esencial en la vida del hombre, constituye uno de los problemas de mayor incidencia en la vida cotidiana y en cuya resolución los poderes públicos han de realizar los mayores esfuerzos para buscar soluciones que, aunque se muestren artificiales o costosas, son indispensables para asegurar la prestación de los servicios esenciales que provienen y tienen relación con el agua.

Con respecto a la deficiente calidad de las aguas de abastecimiento, no deben escatimarse esfuerzos por esa corporación para detectar primero y mejorar después las posibles anomalías en lo que a sanidad se refiere, que una vez paliadas permitan al ciudadano disfrutar con garantías de este bien tan preciado.

Observamos que los propios vecinos se han preocupado de recabar información sobre la calidad del agua de abasto de la zona, solicitando informe a un laboratorio autorizado, informe que resulta más completo que el remitido por la corporación.

En cualquier caso, considera esta institución que debe ser el ayuntamiento titular del servicio quien debe hacer frente a este problema en última instancia, recabando cuanta información sea necesaria para garantizar un servicio en condiciones de salubridad adecuadas, y sensibilizándose aún más con aquellas zonas en las que el suministro se hace más perentorio por su escasez, de conformidad con lo establecido en el artículo 43 del texto constitucional, donde se reconoce expresamente el derecho a la salud, y donde se recoge también que corresponde a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios, sin olvidar las prescripciones legales contenidas en la *Ley 7/1985, de 2 de abril, de Régimen Local*, en lo referente a materia de salubridad pública del agua (artículo 25), en relación directa con el artículo 32 de nuestro Estatuto de Autonomía.

Pero frente a esta obligación municipal nos encontramos el derecho de los vecinos a exigir ese servicio (artículo 18 de la LBRL), por lo que, para llevarlos a cabo, son necesarios medios económicos, técnicos, y personales de los que, en ocasiones, carecen los ayuntamientos. Ello no significa que queden exonerados de su cumplimiento, y en caso de existir esas carencias, deben acudir a otros medios complementarios, tales como solicitar el auxilio de otras administraciones, o contratar empresas a fin de realizarse controles más rigurosos y constantes, etc.

De esta manera, y teniendo en cuenta cuanto se ha expuesto, esta institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirigimos a su Señoría la recomendación de proceder a continuar realizando el control de la calidad del agua de abasto de forma, si cabe, más exhaustiva, recabando cuantos informes, análisis y actuaciones sean necesarias a fin de garantizar el suministro en condiciones sanitarias adecuadas con la periodicidad pertinente, adoptando las medidas correctoras que permitan subsanar las anomalías que se detecten.

#### **14. Servicios públicos.**

Para una mejor comprensión del área de servicios públicos, es necesario estructurar su análisis de la forma que se propone. Comenzaremos a estudiar las quejas que, por diversos motivos, se encuentran aún en trámite y terminaremos con el examen de las quejas que pertenecen al ejercicio 2002.

Como decimos, en ocasiones, vemos cómo de un ejercicio a otro se van acumulando quejas que permanecen abiertas y en trámite, debido a que, o bien no se ha conseguido una respuesta de la Administración y continúan por su importancia, en consecuencia, gestiones, o bien, por la propia naturaleza del problema, se dilatan en el tiempo.

#### **Quejas correspondientes al año 2000.**

Cuatro quejas que pertenecían al ejercicio 2000 se tramitan en este ejercicio 2002. En el EQ 154/00, el reclamante nos denunciaba la colocación de una antena de telefonía móvil cerca de su casa, que estaba afectando al normal funcionamiento de su marcapasos. Nos manifiesta, asimismo, que existe abierto un expediente de disciplina urbanística contra la empresa, en el que el Ayuntamiento de Adeje ordenó la paralización de las obras. A pesar de ello, se procedió a la instalación de la antena.

Se solicitó informe al Ayuntamiento de Adeje sobre los extremos denunciados por el reclamante, y sobre las medidas que se adoptarían. Asimismo, y observando que el reclamante se había dirigido a la Inspección de Telecomunicaciones de Santa Cruz de Tenerife, dependiente del Ministerio de Fomento, salvando la ausencia de competencias nos dirigimos a ésta solicitando información sobre el problema.

Se recibió informe de la Inspección de Telecomunicaciones, en el que nos remite una nota informativa sobre la incidencia en la salud de las estaciones de telefonía móvil. Del Ayuntamiento de Adeje, del que esta institución significa su falta de colaboración, no se ha recibido respuesta, a pesar de las reiteraciones y recordatorios enviados. Por este motivo, y antes de proceder al archivo, se consideró procedente dirigimos al reclamante para actualizar la situación. Transcurrido el plazo otorgado sin recibir respuesta, se archiva la queja por haber llegado esta institución al límite de sus actuaciones previsto en la Ley 7/2001.

También se ha archivado por haber llegado el límite de actuaciones el EQ 15/00, instado por un reclamante que nos comunicaba la falta de respuesta de la Dirección General de Industria y Energía ante las denuncias efectuadas sobre defectos apreciados en el ascensor del lugar donde vive.

Tras recibirse el informe de la mencionada dirección general, se constata que cursó visita de inspección al lugar, y se comprobó que el ascensor se encuentra en perfecto estado. La reclamación se atendió correctamente. De dicho informe se dio traslado al reclamante y se le comunicó el archivo.

Desde el año 2000, se tramita el EQ 407/00, relativo a la falta de contestación del Ayuntamiento de San Andrés y Sauces a los escritos presentados por el reclamante.

Después de las continuas gestiones realizadas, y de las que se han dando oportuna cuenta, a través de los sucesivos informes presentados, se dio traslado del informe recibido del referido ayuntamiento, en el que comunica que la actuación con el reclamante había sido del todo correcta, y que el reclamante tuvo acceso a toda la documentación solicitada. El reclamante mostró su desacuerdo con el ayuntamiento, pues, según manifiesta, no recibió nunca las certificaciones que solicitaba.

El análisis jurídico no deja lugar a dudas. Efectivamente, el reclamante pudo tener acceso a la documentación solicitada, y de hecho así fue, pero ocurre que había solicitado la certificación de la corporación de una información concreta, certificaciones que nunca se llegaron a emitir. En este sentido, existe una vulneración de la Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, pues se impide al ciudadano acceder a los documentos a los que, legítimamente, tiene derecho, pues no se ha constatado, a priori, que la información que deban contener está amparada por alguno de los supuestos negativos de

acceso a la información. Puestos en contacto con el ayuntamiento, nos informa que se van a remitir las certificaciones, aunque el reclamante insiste en que el ayuntamiento no ha dado respuesta a su solicitud de información. Lo cierto es que de la documentación que consta en el expediente, se desprende que, salvo el retraso apreciado en las contestaciones del ayuntamiento, que ha reconocido, ha quedado a salvo del derecho de información del reclamante, a quien se le comunicó en varias ocasiones que se lo concedía, fuera de los plazos legalmente establecidos, la posibilidad de consultar la totalidad del expediente depositado en las oficinas de la corporación. Se procederá al archivo de la queja, al haber llegado esta institución al límite de actuaciones previstos en la Ley 7/2001.

En el EQ 694/00, un reclamante denunciaba la mala calidad del agua de abasto suministrada por la empresa Aguas de Arguineguín (Agarsa), en el municipio de Mogán.

Han sido los propios vecinos los que se han preocupado de recabar informes de la calidad del agua, pues el ayuntamiento nos informó que al ser la cantidad de parámetros por determinar muy elevados y específicos, este análisis tardará tiempo en efectuarse. El ayuntamiento adjunta copia de un análisis preliminar de un laboratorio homologado de los parámetros mínimos que establece la legislación vigente. Del análisis de los informes que recibimos, se llega a la conclusión de que existe peligro potencial de que, dada la mala calidad del agua de abasto de la zona, se produzcan efectos perjudiciales para la salud de los consumidores. Se estimó conveniente enviar al Ayuntamiento de Mogán una sugerencia, para que se realice un análisis exhaustivo de la calidad del agua de abasto que surte a la zona donde residen los reclamantes, y que recabe cuantos informes y actuaciones sean necesarias para adoptando las medidas correctoras que permitan subsanar las anomalías que se detecten.

Se ha procedido a reiterar la sugerencia, ante el silencio observado por el ayuntamiento.

#### **Quejas correspondientes al año 2001.**

Como se apuntaba al principio, el excesivo tiempo en que la Administración tarda en contestar a esta institución, en unos casos, la falta de respuesta, en otros, o la propia naturaleza del tema tratado ocasiona que en el ejercicio 2002 continuemos tramitando quejas que pertenecen al año 2001.

Algunas de ellas se han archivado de forma definitiva. En el caso de las que a continuación se exponen, el archivo se ha producido por desistimiento del reclamante. El EQ 629/01, sobre falta de contestación del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a una reclamación sobre oposición de vecinos a la instalación de una consulta médica, se archiva por desistimiento, al no constar alegaciones de los reclamantes al informe del ayuntamiento que se desinhibe del asunto por afectar a la esfera jurídica privada. En el EQ 647/01, sobre solicitud no contestada de Unelco para la retirada de un poste de línea eléctrica, colocado en la propiedad del reclamante sin su consentimiento, se procedió al archivo por desistimiento, al no presentar el reclamante alegaciones al informe de Unelco en el que exponía que la retirada del poste pasaba por el traslado de las acometidas de varios vecinos, y necesitaría la instalación de otros tantos apoyos en diferentes propiedades, por lo que debían solicitarse los permisos oportunos. En el EQ 948/01, sobre falta de respuesta al escrito que el reclamante

presentó ante el Consejo Insular de Aguas de La Palma, se archiva por desistimiento, al no responder el reclamante a nuestra solicitud de alegaciones al informe remitido por el organismo citado, donde se especificaba que la información que solicitaba el interesado no constaba en sus archivos, y en el 521/01, el reclamante no ha procedido a remitirnos la ampliación de datos que necesitamos para continuar con la tramitación de su expediente.

En cuanto a las quejas 929/01 y 655/01, se procedió a su archivo por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Administración actuante.

Por último, se archivó por solución la Queja 773/01, sobre desacuerdo del reclamante con la respuesta de la Consejería de Sanidad y Consumo, en la que solicitaba el reintegro de unos gastos, y en el que aludía a la atención por parte de un funcionario del área III de Atención Primaria de Las Palmas de Gran Canaria. Tras recibir el informe se constata se había procedido a tramitarse la documentación necesaria para el reintegro de dichos gastos.

Exponemos, a continuación, un grupo de quejas referidas a la atención administrativa que continúan tramitándose en nuestras oficinas.

Se interpuso el EQ 535/01, sobre la falta de respuesta del Ayuntamiento de Hermigua. El reclamante solicitaba la rectificación del contenido de un informe emitido, al parecer, de forma errónea, sobre las propiedades que posee para establecer la cuota del Impuesto de Bienes Inmuebles. El reclamante se opone a lo manifestado por el ayuntamiento en su informe. La corporación nos comunica que sus datos son correctos y opina que no debe modificar el informe; sin embargo, el reclamante nos ha aportado un nuevo documento, sentencia del Juzgado de Primera Instancia de San Sebastián, donde se considera, como hecho probado, que la vivienda que solicita el reclamante que se excluya de la relación de bienes no es de su propiedad. Puestos en contacto con el ayuntamiento, se le aporta este documento para que considere la posibilidad de modificar el informe. Hasta la fecha, no hemos recibido respuesta.

En el EQ 518/01, sobre desacuerdo del reclamante por el incumplimiento del Ayuntamiento de Arrecife de la obligación de resolver, y por la falta de respuesta a una solicitud de certificación de acto presunto, se ha procedido a reiterar la petición de informe. El ayuntamiento, como trámite previo, nos solicitaba una copia del escrito presentado por el reclamante, a pesar de que en la copia que constaba en la documentación aportada en el escrito de queja, constaba el sello del registro de entrada de la corporación. Se remitió lo solicitado en aras de una prestación eficaz del servicio al ciudadano. Del informe recibido, se constata que el ayuntamiento reconoce su obligación legal de dictar resolución expresa y notificación de la misma. La queja se archiva por solución.

Esperamos respuesta del Ayuntamiento de Pájara, Fuerteventura, en el EQ 577/01, sobre la falta de respuesta al reclamante de un escrito presentado ante esa corporación. Hemos procedido a enviar un recordatorio del deber de colaborar, a pesar de las gestiones personales realizadas por esta institución y del compromiso del concejal encargado de las relaciones con el Diputado del Común, en dar respuesta urgente a nuestra solicitud.

También, seguimos a la espera de respuesta del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en la solicitud de

informe que originó el EQ 760/01, sobre falta de respuesta a varias solicitudes de certificaciones presentadas por la reclamante. Ante la tardanza, se ha enviado un recordatorio del deber de colaborar con esta institución.

Por último, reseñaremos el bloque de quejas de mayor relevancia de las que se siguen tramitando desde el año 2001. Aluden a problemas con la energía eléctrica.

En el EQ 866/01, el reclamante denunciaba los problemas ocasionados por la colocación de un cable eléctrico en la fachada de su vivienda. De los informes recibidos del Ayuntamiento de Vallehermoso y de la compañía Unelco, se constata que ni la compañía ni la corporación asumen la responsabilidad sobre el asunto. El ayuntamiento afirma que el cable es propiedad de Unelco, y éste, a su vez, la instalación es de alumbrado público y, por tanto, propiedad de la corporación. Traslado de los informes a la reclamante, se le informa que se estudia la posibilidad de enviar una recomendación tanto a Unelco como al ayuntamiento a fin de que adopten las medidas oportunas según su competencia.

En el EQ 548/01, el reclamante manifiesta no haber recibido respuesta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria a su escrito en el que denunciaba la colocación sobre su fachada de un cable de energía eléctrica. Esta institución está a la espera de los informes solicitados, reiterados ante la falta de respuesta, se envía, además, un recordatorio del deber de colaborar con esta institución.

En el EQ 904/01, sobre desacuerdo con facturación de consumo de electricidad por la compañía Unelco, el ciudadano presentó reclamación ante la Consejería de Sanidad y Consumo, que no le ha respondido. Solicitado informe sobre el estado actual del expediente, se nos comunica que se dio traslado de la reclamación a la Dirección General de Industria. Requeridos a esta dirección general, estamos a la espera de respuesta.

Se sigue apreciando defectos de forma en la atención administrativa. La Administración dificulta el envío de notificaciones o certificaciones. Esta institución actúa como mero intermediario y se limita a suplir, en estos casos, la obligación de la Administración de trasladar la información al ciudadano, mientras que el problema y su posible solución se dilatan.

En ocasiones, se observan impropiedades en la actuación de la compañía Unelco. En el EQ 142/01, un reclamante de Lanzarote nos manifestaba que ha solicitado a Unelco la retirada de unos cables que atraviesan la fachada de su vivienda, que le ocasionan daños a la vivienda e imposibilita la realización de reformas. No ha recibido respuesta. Presentó, también, reclamación en la Oficina Insular de Información al Consumidor del Cabildo de Lanzarote. Nuestras primeras gestiones consistieron en dirigirnos al cabildo para que nos informaran del estado del expediente de la reclamación y enviar a la compañía unos datos que nos solicitaban sobre la ubicación de la finca y copia de los escritos presentados, a pesar de que ya estaba esa información en su poder, pues en dichos escritos constaba el sello del registro de entrada de la delegación de Unelco en Lanzarote. El cabildo nos contesta diciendo que Unelco insiste en que el cableado está en perfectas condiciones y que cuando el reclamante disponga de licencia de obras se procedería a realizar el estudio técnico. El cabildo remite un nuevo escrito a Unelco en el que le dice que, para la reparación de grietas en la fachada, no se precisaba licencia de obras. La compañía contesta que la canalización subterránea no estaba

construida aún y no había posibilidad de colocar un poste sin perjudicar al resto de vecinos.

La respuesta que Unelco da a esta institución coincide con la transmitida, en su día, al Cabildo de Lanzarote; se limita a enviarnos el mismo informe que remitió a la corporación insular. Evidencia esta postura que pudiéndose buscar una solución, se alegan causas incomprensibles para no realizar el estudio técnico correspondiente, y, mientras, que el ciudadano sigue sin tener una solución a su problema. Se procederá al envío de una sugerencia a la compañía Unelco.

#### **Quejas correspondientes al año 2002.**

Durante el ejercicio 2002, el tema que, por el mayor número de quejas, ha centrado la atención en esta área, es el de la atención administrativa. Seis han sido las quejas sobre falta de respuesta de la Administración a los escritos y solicitudes; dos, sobre el transporte público; una, sobre los deficientes servicios públicos en Mogán; una, sobre el desacuerdo con la actuación de un entidad bancaria; tres, sobre Telefónica y una, sobre correos, de las que daremos cuenta en este informe.

##### **14.1. Atención administrativa.**

Es habitual, en los informes que se elaboran en el área de servicios públicos, la falta de respuesta de la Administración a los escritos y solicitudes que les dirigen los ciudadanos. Constante invariable a lo largo de los años. Y es que no sólo acaparan el mayor número de quejas que se reciben sino que además muestran uno de los problemas más preocupantes con los que, a nuestro parecer, se encuentra, hoy día, la Administración canaria, el incumplimiento de la Ley 30/1992, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Sirvan como ejemplo las quejas que a continuación se exponen, y que pueden ilustrar lo anteriormente afirmado.

En el EQ 514/02, un reclamante nos comunicaba que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, el Cabildo de Tenerife y la propia empresa Titsa no han respondido a los escritos presentados, sobre la deficiencias apreciadas en el servicio de transporte de la empresa Titsa.

Se solicitaron informes a la corporación local, insular y a la propia empresa. Se han recibido los del cabildo y de Titsa. La empresa de transporte niega tales deficiencias y afirma que ha mejorado y ha ampliado su flota, de manera que el ciudadano tenga una mayor oferta y posibilidades. El cabildo, por su parte, afirma que la compañía ha efectuado mejoras en la campaña de bonos, que ha supuesto el aumento del índice de viajeros en los últimos tres años en un 10%, de los cuales 80% son de servicio urbano y un 75% de servicio interurbano, un aumento de las inversiones. De los informes, se da traslado al reclamante para que presente alegaciones, sin que hasta la fecha se hayan recibido. La queja se ha archivado por desistimiento del reclamante.

Un reclamante de Los Llanos de Aridane, La Palma, nos manifestaba en el EQ 600/02, que compareció ante la policía local y presentó denuncia por las molestias que ocasionaban los ruidos que produce una instalación de aire acondicionado, ubicada en una oficinas de la parte baja del edificio en que reside, sin haber recibo, un año después, respuesta.

Del informe recibido de la corporación, se desprende que se ha dictado resolución imponiendo a la empresa infractora medidas correctoras. La queja se ha archivado por solución.



También desde los Llanos de Aridane se recibió el EQ 599/02, en el que se denunciaba la falta de respuesta del ayuntamiento de esa localidad al escrito presentado por el reclamante. Solicitada ampliación de datos, y transcurrido el plazo conferido, se ha archivado por desistimiento.

Sigue en trámite sigue el EQ 395/02, relativo al silencio de la Consejería de Sanidad y Consumo ante la reclamación presentada por el reclamante contra la compañía Telefónica. Analizada la documentación aportada, se constató que el reclamante se había dirigido, previamente, a la consejería, y aún no habían transcurrido los plazos legales para resolver. No obstante, y observando que la reclamación llevaba un año en trámite, se consideró procedente solicitar informe sobre la reclamación y el plazo estimado para dictar resolución. Recibido el informe solicitado, la consejería nos comunica que la reclamación fue archivada al no encontrarse dentro del ámbito de aplicación de la Ley 26/1984, General para la defensa de los consumidores y usuarios, aunque no consta que se haya notificado al interesado tal resolución de archivo. Se estudia la posibilidad de enviar un recordatorio del deber legal de notificar las resoluciones que se dicten a los ciudadanos.

En el EQ 436/02, un reclamante de San Bartolomé, Lanzarote, nos exponía que, ante la comunicación de Telefónica de que no era posible dar el alta la línea telefónica que solicitaba por falta de canalización en la vía pública, se dirigió al Ayuntamiento de San Bartolomé solicitando información sobre la referida canalización, sin haber obtenido respuesta.

Reiterada la información, se está a la espera de recibir el informe solicitado a la corporación citada.

Tuvo solución favorable el EQ 472/02, interpuesto por un reclamante de La Victoria de Acentejo, Tenerife. Nos comunicaba que había presentado denuncia ante el Servicio Canario de Salud, y ante el ayuntamiento de la localidad, por vertidos de aguas fecales en su terreno por parte de su vecino, y que existía acta de inspección y requerimiento al denunciado para que en plazo de 48 horas procediese a las reparaciones necesarias en la fosa séptica. La resolución no se había ejecutado, ni instado por el ayuntamiento. Tras dirigirnos al ayuntamiento, recordándole la obligación de ejecución del acto administrativo, el reclamante nos informa que por parte de los servicios de limpieza del ayuntamiento se procedió a la limpieza y reparación de la citada fosa séptica, con lo que había quedado restaurada la legalidad vigente.

Por último, se procedió al archivo por límite de actuaciones del EQ 491/02, presentado por un reclamante que denunciaba la presunta actuación irregular del Ayuntamiento de El Rosario, al no contestar a su solicitud de información. Recibido el informe de la corporación, se constató que la misma había respondido a la solicitud del reclamante, por lo que no se consideró procedente realizar ninguna otra gestión por nuestra parte.

#### **14.2. Deficiencias en el transporte público.**

En el EQ 263/02, una reclamante nos denunciaba la carencia de un transporte adaptado para minusválido en Arrecife, y que su hijo era uno de los afectados. Ante esta situación, se solicitó a la reclamante ampliación de datos, copia de cuantos escritos y reclamaciones haya dirigido a la Administración, sin que los aportase. Se archivó la queja por el desistimiento de la reclamante.

En el EQ 699/02, unos reclamantes del municipio de Güímar solicitan al ayuntamiento el traslado de una parada

de autobús, por los perjuicios y molestias que ocasiona, sin haber recibido respuesta alguna. Como trámite previo, se ha procedido a solicitar una ampliación de datos a los reclamantes, sin que hasta la fecha se haya recibido. La queja se ha archivado por desistimiento del reclamante.

#### **14.3. Deficientes servicios públicos en Mogán.**

Una asociación de vecinos de Mogán, Gran Canaria, en el EQ 218/02, nos comunica que, en reiteradas ocasiones, se ha dirigido a la corporación local denunciando la deficiente prestación de servicios públicos, sin haber recibido respuesta alguna a sus peticiones, entre las que destaca una presunta doble imposición en la facturación del alumbrado público.

Tras la reiteración de la petición de informe, se está a la espera de recibir la información del ayuntamiento. Se ha procedido a enviar un recordatorio del deber de colaborar.

Por último debemos informar de la no admisión a trámite del EQ 859/02, sobre desacuerdo con la actuación de una entidad bancaria, por exceder nuestras competencias y del traslado al Defensor del Pueblo del EQ 570/02, sobre desacuerdo con el funcionamiento de una oficina de correos en Santa Cruz de Tenerife.

Dedicamos un apartado a las quejas recibidas sobre la actuación de la compañía Telefónica.

A tenor con la Ley 7/2001, de 31 de julio, que regula la institución del Diputado del Común, no tenemos competencias para intervenir en las quejas se refieran a su actuación, finalizado el proceso de privatización de la compañía Telefónica. Como norma de actuación, procedemos a no admitir a trámite las reclamaciones que afectan a la facturación, como ocurre en el EQ 818/02. Sin embargo, en aras de un servicio eficaz al ciudadano, cuando se trata de temas que se refieren a un retraso de la compañía en responder a escritos o al establecimiento de una línea, aun sin competencias, nos dirigimos a la compañía Telefónica para mediar en la pronta satisfacción de las demandas del ciudadano, y, en la mayoría de los casos, se obtiene la colaboración de la empresa. En los EQ 759/02 y 758/02, los reclamantes nos comunican que han cancelado la línea de teléfono, desde hace unos meses, pero Telefónica les sigue cobrando el abono; lo han comunicado, sin obtener respuesta. Iniciados los trámites, estamos a la espera de recibir los informes solicitados.

#### **RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN**

##### **Recordatorio de deberes legales enviado a la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica.**

(...) denuncia por el mal estado de los ascensores instalados en un edificio de Las Palmas de Gran Canaria.

(...) En su día, se comunicó al reclamante que, de la documentación que consta en el expediente de queja abierto en nuestra institución, y respecto al fondo del asunto, esto es, al deficiente funcionamiento de los ascensores citados, no se había apreciado infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica, motivo por el cual esta institución no entraría a valorar dicho asunto por afectar a otros ámbitos ajenos a nuestra competencia. No obstante, se le comunicó que se habían detectado ciertas deficiencias en el trámite del expediente incoado como consecuencia de la denuncia efectuada a instancia de parte, por cuanto entendemos que

dicho procedimiento no se ajustó a lo establecido en la Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. En concreto, no consta que se haya notificado resolución alguna al reclamante, o se le comunicase el resultado de la investigación resultante, a pesar de existir obligación legal de hacerlo. Sí nos consta, por las manifestaciones realizadas en el informe remitido por el Ilmo. Sr. Secretario General Técnico, que los defectos de notificación se deben al escaso personal y de medios de que se disponen.

Por los antecedentes antes expuestos, debemos realizar las siguientes:

### Consideraciones

Toda Administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al Derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc., o el contenido del artículo 29.1 del texto constitucional, que declara de modo expreso el derecho de petición que asiste a los ciudadanos.

Abundando en esta cuestión, reseñamos que el art. 42.1 de la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (en adelante LRJ-PAC), que modifica a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, establece que *“la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificar cualquiera que sea su forma de iniciación”*.

Debemos reiterar que la institución del silencio administrativo nos es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora una respuesta expresa, que por ley ha de ser motivada, por lo que puede constatarse que la propia ley rítmica de la Administración pública entiende como actitud negligente el silencio definitivo en que tan frecuentemente incurre la Administración. Pero lo verdaderamente preocupante es, sin duda, el perjuicio que ese silencio puede causar al ciudadano, que mientras espera que la Administración resuelva su problema, y desconocedor del resultado de la investigación efectuada, se abstiene de acudir a la vía judicial en defensa de sus derechos, precisamente por esa expectativa creada en torno a una hipotética solución administrativa.

Aunque nos hacemos cargo de que, en ocasiones, el excesivo volumen de trabajo desborda la capacidad del personal en algunas oficinas de los distintos organismos oficiales de nuestra Comunidad Autónoma de Canarias, también consideramos cuando menos preocupante que se nos informe desde esa consejería de la carencia de personal y medios para atender las necesidades que requiere el correcto cumplimiento de la legislación vigente, máxime si tenemos en cuenta que corresponde a esa Administración la competencia en la materia en cuestión, motivo por el cual debe estar suficientemente dotada, y todo ello por razones que son obvias y que no repetiremos por haber sido motivo de numerosas recomendaciones que se ha dirigido desde esta institución a las

diferentes consejerías. No obstante, no consideramos ejemplarizante para el ciudadano que se excuse el incumplimiento por parte de la Administración de una norma legal en la falta de personal y medios, pues por el contrario son frecuentes las ocasiones en las que se aplica con rigor la exigencia de que el ciudadano justifique, fehacientemente, una solicitud de ampliación de plazos legales.

En suma, y con respecto al motivo de este escrito, debió notificar esa Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica, como mínimo, el resultado del informe técnico realizado como consecuencia de la visita efectuada por personal de la misma a los ascensores, motivo por el cual en virtud de lo establecido en el artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, le recordamos el deber legal de dictar resolución expresa y notificar todos los procedimientos cualquiera que sea la forma de iniciación.

### Recordatorio de deberes legales enviado al Sr. alcalde presidente del Ayuntamiento de Valle Gran Rey.

#### Antecedentes

Una vez recibidas las alegaciones efectuadas por los reclamantes al informe remitido por esa corporación en fecha 30 de abril de 2001, y de las que se desprenden que existen discrepancias con el mismo por los reclamantes, se procedió a comunicar a los reclamantes que, respecto al fondo del asunto, procederíamos a archivar la queja, por entender que afectaba a la esfera jurídica privada, no teniendo competencias este comisionado parlamentario para intervenir, pero que en lo que afectaba a la falta de contestación de los escritos presentados, sí se solicitaría nuevo informe. Una vez recibido el mismo, en fecha 14 de diciembre de 2001, se dio traslado del mismo al reclamante, y se le comunicó que se enviaría a esa corporación un recordatorio de deberes legales, dado el contenido del mismo, en cuanto al tratamiento a esta institución, así como por lo alegado en cuanto al silencio administrativo apreciado.

En este sentido, es por el que nos dirigimos a Ud., con expresión de las siguientes:

#### Consideraciones

**Primera.** Lo cierto es que no corresponde a esta institución valorar el fondo del asunto planteado, por ser éste un tema que afecta a la esfera jurídico privada dentro de una asociación de vecinos, pero sí hemos apreciado, a raíz del informe remitido, que no se comunicó al ciudadano reclamante la respuesta a su escrito. Así, se ha omitido notificar, en tiempo y forma, la respuesta al escrito presentado por el reclamante, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por Ley 4/1999. También, hemos detectado que los cauces de comunicación de esa corporación para con esta institución han incumplido la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, habiéndose producido una desafortunada interpretación de la obligación de colaborar que debe cumplir toda Administración pública canaria.

**Segunda.** Sobre la figura del silencio administrativo, resulta establecido, no sólo por mandato constitucional,

sino por la propia legislación de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de petición viene, expresamente, declarado en el artículo 29.1 de la Constitución española, y la propia *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, modificada por *Ley 4/1999*, que recoge un catálogo exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la Administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, el derecho a obtener copia de los documentos contenidos en ellos, y el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la Administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la *Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del derecho de petición*, definido como “*la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia*”.

Realizada la petición, en este caso se pedía la mejora de accesos, mobiliario, servicios etc., en Valle Gran Rey, la Administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de esa petición (art. 6.2 *Ley 92/1960*); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (art. 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (art. 7.1) y se considere fundada (art. 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (art. 11.3).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *ut cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable, pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la *Ley 92/1960*, como la propia *Ley de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, obligan a la Administración a resolver expresamente.

En consonancia con lo expresado, no puede tener validez, en ningún caso, el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, por lo que deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente, tal y como ya se ha apuntado anteriormente. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta el elenco de derechos antes mencionados, los reclamantes pedían respuesta a su propuesta para mejorar la

oferta turística de Valle Gran Rey, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo.

Así, toda Administración está sometida a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de los principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9 de la CE: sujeción al derecho, seguridad jurídica, etc. En definitiva, entendemos que la figura del silencio administrativo ha sido interpretada de forma errónea en perjuicio de los reclamantes, quienes debieron obtener respuesta a su solicitud.

**Tercera.** En cuanto a la forma en que se ha dirigido ese ayuntamiento a esta institución, dando a nuestra petición de informe el trámite de instancia, y ofreciendo la posibilidad de recurso de reposición o acudir a la vía contenciosa administrativa, debemos decir lo siguiente. Está publicada en el *Boletín Oficial de Canarias*, número 103, de 8 de agosto de 2001, la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, que modifica la antigua ley de 1985, donde se regula la institución y se establecen los parámetros de actuación de la misma, así como las relaciones con la Administración.

En su artículo 1 establece que “*el Diputado del Común es el alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades constitucionales y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias en sus relaciones con los ciudadanos y a fin de garantizar dichos derechos y libertades, de acuerdo con lo establecido en la presente ley.*”

En el artículo 16 letra b) se establece la función del Diputado del Común de supervisar la actividad de las administraciones públicas canarias, a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 22.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias, con la finalidad establecida en el artículo 1 de esta ley.

En el artículo 17 establece que a los efectos del artículo anterior se entiende por administraciones públicas canarias: los ayuntamientos.

En el artículo 27 se establece que “*en todos los casos, el Diputado del Común velará porque las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones recursos que les hayan sido formulados*”.

Es evidente por tanto, que en el ánimo del legislador canario se encontraba el dotar a esta figura del Diputado del Común, descendiente directo del antiguo Personero, de las competencias suficientes que le permitan realizar la actividad supervisora de la Administración, y por ello, la ley lleva a cabo una serie de perfeccionamientos en lo relativo a la estructura institucional del Diputado del Común y al procedimiento específico que sigue para la defensa de los derechos fundamentales y de las libertades públicas. Toda la regulación está orientada a la finalidad de cumplimiento eficaz de la función encomendada por el Estatuto de Autonomía y, a la vez, por la necesidad de dar todas las garantías de seguridad jurídica a las autoridades y órganos que puedan resultar afectados por la actividad supervisora del alto comisionado parlamentario.

## Conclusiones

**Primera.** Las peticiones de informe que realiza el Diputado del Común están amparadas por la Ley 7/2001, de 31 de julio, y las administraciones canarias están obligadas a colaborar contestando al mismo en los términos que se soliciten (artículo 30 de la ley), pudiéndose considerar la falta de colaboración como actividad obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común, desembocando en una comunicación motivada al Parlamento de Canarias o al Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal.

**Segunda.** No resulta aplicable en la relación entre esa corporación local y el Diputado del Común, el artículo 58 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, por cuanto debe regir la Ley reguladora del Diputado del Común, toda vez que esta institución lo que envía a la Administración son peticiones de informe al amparo de la misma, y no instancias, no teniendo por tanto la consideración jurídica que se la da a un ciudadano particular. Asimismo, es jurídicamente incorrecto ofrecer a este comisionado parlamentario los recursos de reposición o contencioso-administrativo, pues resulta evidente que los mecanismos de procedimiento se encuentran, igualmente, recogidos en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, que, evidentemente, debe conocerse por esa corporación.

A tenor de lo expuesto, esta institución, en el ejercicio de las competencias previstas en la Ley 7/2001, de 31 de julio, que la regula, debe dirigir a VI el recordatorio del deber legal de notificar, de forma fehaciente, las resoluciones, escritos o instancias que los ciudadanos les dirijan, garantizando así el derecho de los mismos a recibir contestación a sus solicitudes; colaborar, de forma preferente y urgente, con el Diputado del Común dando respuesta a las peticiones de informe que se les dirigen, con el contenido adecuado a dicha petición; dar el adecuado trato a la institución del Diputado del Común, según los términos establecidos en la ley que lo regula, cumpliendo con la obligación de colaborar, de forma correcta, y por la facultad supervisora que le corresponde a este comisionado parlamentario.

### 15. Medio ambiente.

#### 15.1. Evaluación de impacto ambiental.

Un año más, asociaciones ecologistas y otros colectivos que se muestran sensibilizados con las materias relacionadas con el medio ambiente, solicitan la intervención de este Diputado del Común, ante la discrepancia que, en ocasiones, mantienen respecto a la posición sostenida por algunas administraciones públicas sobre la no necesidad de someter algunos proyectos al procedimiento de evaluación de impacto ambiental, o bien porque dichos colectivos consideran que la categoría aplicada no es la que corresponde al proyecto presentado.

Un ejemplo de ello lo constituyó el EQ 244/01, en el que los promotores de la queja sostenían que el proyecto en cuestión —la instalación de una macrogranja de cerdos en el municipio de Puerto del Rosario—, se encontraba comprendido en el anexo I [Grupo 1 f) 3ª] del Real Decreto Legislativo 9/2000, de 6 de octubre, de modificación del Real Decreto Legislativo 1.302/1986, de 28 de junio, de Evaluación de impacto ambiental (RDL/00), y que, en aplicación del art. 1,

debía someterse a evaluación de impacto ambiental en la forma prevista en dicha norma. Por el contrario, el Ayuntamiento de Puerto del Rosario y el Cabildo de Fuerteventura consideraron que el aludido proyecto no estaba obligado al cumplimiento de dicho trámite, al no recogerse en la normativa que se encontraba vigente con anterioridad a la entrada en vigor del citado RDL/00.

Realizada nuestra investigación, y teniendo en cuenta que la disposición transitoria única del RDL/00, referida a los procedimientos en curso, establece que “*el presente real decreto ley no se aplicará a los proyectos privados que a su entrada en vigor —8/10/2000— se encuentren en trámite de autorización administrativa*”, concluimos que, al haberse presentado el referido proyecto con anterioridad a dicha fecha, el mismo no venía obligado al trámite de evaluación de impacto.

Otro de los aspectos que se denunciaron en la queja fue el desacuerdo del colectivo reclamante con el procedimiento que había ejecutado el Cabildo de Fuerteventura para otorgar la calificación territorial y, más concretamente, a la omisión del trámite de información pública con carácter previo a su aprobación.

Estudiada la documentación que constaba en el expediente, esta institución pudo constatar que, aún cuando el Cabildo de Fuerteventura no había llevado a cabo el trámite de información pública al que, según el colectivo reclamante, estaba obligado, con carácter previo a la aprobación del referido instrumento de ordenación territorial, no se había obviado formalidad legal alguna, dado que el *Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo* (TRELATENC), no prevé dicha obligación, al contrario de lo que ocurre con los Proyectos de Actuación Territorial que, en su artículo 26.1 c), sí establece el carácter preceptivo de dicho trámite.

Ahora bien, esta institución consideró que dicha corporación insular debió estudiar la posibilidad de ejecutar el trámite de información pública, al tratarse de un instrumento de ordenación territorial y resultar de aplicación supletoria en Canarias el Reglamento estatal de Planeamiento (RPU 78), en virtud de la disposición transitoria décima del TRELATENC.

Otras de las razones que apoyaban la postura sostenida por esta institución era, por un lado, el contenido del art. 8 del TRELATENC, que regula el derecho a la participación ciudadana y, de otro lado, la incidencia que la ejecución del proyecto (una granja de cerdos para 240 cerdas en producción) podía tener en el medio ambiente, concretamente, la posibilidad de provocar contaminaciones puntuales del suelo y de las aguas subterráneas, ya que las explotaciones de ganadería intensiva tienen como principal impacto la generación de un mayor volumen de residuos de manera concentrada (purines, restos orgánicos, etc.).

A la vista de ello, esta institución dirigió una resolución a la citada corporación insular sugiriéndole que, en lo sucesivo y hasta tanto se aprobara el Reglamento de Planeamiento previsto en el TRELATENC, se sometieran al trámite de información pública las calificaciones territoriales, con carácter previo al de su aprobación, que se refirieran a proyectos cuya ejecución pudiera tener una incidencia negativa importante en el medio ambiente. Dicha sugerencia consta

incorporada en el anexo referido a las resoluciones del Diputado del Común en materia de medio ambiente.

El informe emitido como consecuencia de dicha sugerencia fue que, aun admitiendo que el trámite de información pública era facultativo, al ser un expediente que, de forma obligatoria, se encuentra sometido, simultánea o previamente, al régimen jurídico de la *Ley 1/1998, de 8 de enero, de Espectáculos públicos y actividades clasificadas*, en virtud de la cual es preciso el trámite de audiencia a los posibles perjudicados, necesitando no sólo ser sometido a información pública, sino, además, ser precisa la notificación a los vecinos, es por lo que se entendió que, en aras del cumplimiento de los principios de eficacia y economía procesal, así como al de igualdad ante la ley, no era necesario dicho trámite, ya que en el momento de procederse a la calificación de la actividad, se valorarían las características propias del proyecto, exigiendo las medidas correctoras necesarias.

A la vista de la respuesta emitida, esta institución considera la posibilidad de remitir una nueva resolución al citado cabildo.

### 15.2. Obras realizadas en espacios naturales protegidos.

Un asunto, incluido en el Informe sobre la gestión del Diputado del Común en el año 2001, se refería a la falta de contestación de varias administraciones, concretamente, del Cabildo de Tenerife, el Ayuntamiento de Buenavista del Norte y la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente, a los escritos que una ciudadana había presentado solicitando la reconstrucción de un muro, derruido por los propietarios de los terrenos contiguos a los suyos, cuando construían una pista para paso de vehículos pesados y motocultores (EQ 935/01).

Iniciada nuestra investigación, el Cabildo de Tenerife nos dio cuenta de que la obra que se había realizado se encontraba dentro del espacio natural protegido Parque Rural de Teno (T-13) y que, tras girar una visita de inspección al lugar, los agentes de medio ambiente levantaron acta para el inicio del correspondiente procedimiento sancionador, al comprobarse que la referida obra no contaba con licencia municipal ni otras autorizaciones, lo que suponía una vulneración de la *Ley 4/1989, de 27 de marzo, de Conservación de los espacios naturales y de la flora y fauna silvestres*, que, en su artículo 38, apartado segundo, considera infracción administrativa la alteración de las condiciones de un espacio natural protegido o de los productos propios de él mediante ocupación, roturación, corta, arranque u otras acciones.

Asimismo, el artículo 213 del TRELOTENC establece que la realización de obras en espacios naturales protegidos sin la debida aprobación, autorización, licencia u orden de ejecución, independientemente de que sean legalizables o no, se sancionará con multa del 100 al 200 por ciento del valor del suelo afectado o de las obras ejecutadas, si fuera mayor.

Dado que el procedimiento sancionador no llevaría a solucionar el problema de fondo, que se concretaba en la reposición del muro derribado a su estado anterior, y a la vista de que el Ayuntamiento de Buenavista del Norte nos informó de que el titular de las obras denunciadas únicamente había solicitado licencia urbanística para ejecutar la limpieza de terrenos para puesta en cultivo, nos dirigimos, nuevamente, a la referida Administración a efectos de conocer si iba a dictarse una orden de ejecución en la que se obligara al promotor de la obra a reponer el muro de piedra derribado, en

el supuesto de que se constatará la existencia de un riesgo cierto de peligro de inundación para las viviendas edificadas en el predio inferior.

La aludida entidad local nos comunicó que la demolición realizada podría provocar un cierto riesgo de inundación del predio inferior de la finca, así como que se había ordenado al promotor que llevara a cabo las obras de reposición del muro de piedra derribado que, al tiempo de emitir el informe, se estaban ejecutando.

Considerando este Diputado del Común que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, se acordó el archivo del expediente.

### 15.3. La falta de información en materia de medio ambiente.

Un asunto incluido en el informe de gestión de este Diputado del Común en el año 2001, se refería a la disconformidad de un ciudadano por la falta de información del Cabildo de La Palma, sobre del estado de tramitación en que se encontraba el procedimiento sancionador iniciado a raíz de la denuncia que había formulado, como consecuencia del secado progresivo de un drago (EQ 742/00).

Realizadas varias gestiones, esta institución dirigió una resolución a la referida Administración para que accediera a lo solicitado por el ciudadano y le diera traslado de los trámites que se habían realizado en el expediente. Todo ello por en lo dispuesto en la *Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el Derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente*.

Formulada la resolución, pudimos constatar que el informe emitido por el Cabildo de La Palma no se pronunciaba sobre la misma, ni sobre las medidas que, en consecuencia, había adoptado. Nos dirigimos, de nuevo, nuevamente a la corporación instándole a que se removieran los obstáculos que impedían la resolución del expediente sancionador y, en el supuesto de que el procedimiento hubiera caducado y la infracción cometida no hubiera prescrito, que se incoara un nuevo expediente.

La referida corporación insular nos dio cuenta de que el hecho denunciado, que constituía una infracción administrativa grave, había prescrito, de conformidad con la *Ley 4/1989, de 27 de marzo, de Conservación de los espacios naturales y la flora y fauna silvestre*, por lo que entendía que no procedía la incoación de un nuevo expediente sancionador.

Estudiadas las actuaciones ejecutadas la citada entidad local a raíz de la presentación de la denuncia, observamos que no se había comunicado al denunciante la iniciación del procedimiento, contraviéndose, con ello, lo dispuesto en el art. 11.2, *in fine*, del Real Decreto 1.398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora (RPPS).

Si bien no puede afirmarse un genérico derecho al procedimiento, en relación con la potestad cuyo ejercicio se pretende, sí cabe reconocer un derecho al trámite, al procedimiento preliminar, como garantía del administrado frente a la eventual inactividad de la Administración. Dicho trámite o procedimiento preliminar tendría por objeto obtener una resolución motivada acerca de la incoación o no del procedimiento principal, resolución formal, hoy por hoy, indispensable para poder fiscalizar, en vía de recurso administrativo o jurisdiccional, la legalidad de la conducta que seguirá la Administración y, eventualmente, su decisión de no actuar la potestad.

Ya, en el ámbito sancionador, significaría que la denuncia, si bien no da necesariamente derecho a la incoación de un procedimiento sancionador, sí da derecho a una resolución administrativa al respecto, en la medida en que expresa o, implícitamente, contiene una solicitud en dicho sentido.

Por su parte, el art. 13.2 del RPPS dispone que *“el acuerdo de iniciación se comunicará al instructor, con traslado de cuantas actuaciones existan al respecto, y se notificará al denunciante, en su caso, y a los interesados, entendiéndose en todo caso por tal al inculpado (...)”*.

En el supuesto planteado en la queja, no se notificó al denunciante el acuerdo de iniciación del expediente sancionador de referencia, ni se le informó en los términos que prevé la *Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el Derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente*.

Por otro lado, también pudo constatarse que habían transcurrido más de tres años desde que se formuló la propuesta de resolución, sin que se hubiera resuelto el referido expediente, lo que, a juicio de este comisionado, suponía un incumplimiento más en la tramitación de dicho procedimiento, ya que, según el art. 20.2 RPPS, la resolución ha de adoptarse en el plazo de diez días desde la recepción de la propuesta de resolución.

Al respecto, como recuerda el Tribunal Constitucional, en su Sentencia 178/1989, de 2 de noviembre, el principio de eficacia es un principio esencial que debe presidir, junto con otros, toda la actuación de la Administración pública.

Asimismo, para que sea eficaz la actuación administrativa, en sentido constitucional, requiere haberse cumplido observando el procedimiento legalmente establecido. Eficacia que ha de compatibilizarse con el debido respeto de los derechos individuales.

Por su parte, la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)*, no sólo insiste en la necesidad de que la ordenación se rija por criterios de celeridad (lo que además constituye una exigencia ineludible del principio constitucional de eficacia de la actividad administrativa, según el art. 103.1 de la Constitución española), sino también para evitar discriminaciones o arbitrariedades, por orden riguroso de incoación.

A juicio de este comisionado parlamentario, en la tramitación del expediente sancionador de referencia no se había actuado de acuerdo con los citados principios de celeridad y eficacia, ni se había desarrollado la actuación administrativa, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

Por lo que se refiere a la prescripción de la infracción, que se había producido en el expediente sancionador incoado, y la pasividad observada por dicha corporación insular, el art. 6 del RPPS, referido a la prescripción y archivo de las actuaciones, establece, en su número 1, que *“(...) si iniciado el procedimiento se concluyera, en cualquier momento, que hubiera prescrito la infracción, el órgano competente resolverá la conclusión del procedimiento, con archivo de las actuaciones. En ambos casos, se notificará a los interesados el acuerdo o la resolución adoptados (...)”*.

En el presente supuesto, no constaba que el órgano competente hubiera procedido en el sentido indicado en dicho precepto.

Sobre ello, la citada entidad local no tuvo en cuenta, por un lado, que el cumplimiento de los plazos que marca la legislación no sólo constituye una obligación legal, sino que implica la existencia de una Administración de calidad, que cumple a la perfección los estándares de eficacia y eficiencia y, de otro lado, que cuando se produce la prescripción, la Administración no es la verdaderamente perjudicada, pues la misma es, en definitiva, gestora de intereses de terceros, es decir del interés general.

Por todo ello, esta institución acordó formular otra resolución al Cabildo de La Palma, recomendándole que, en los supuestos en que se formularan denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

Asimismo, se recomendó a la corporación insular que, ante la comisión de una presunta infracción administrativa, se tramite el correspondiente expediente, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, cumplimentándose el mismo en todos sus trámites, para evitar la prescripción de las infracciones o, en su caso, de las sanciones impuestas.

A la fecha de cierre del presente informe, el Cabildo de La Palma no había emitido el correspondiente informe, en respuesta a la resolución.

En este epígrafe, también, hemos de hacer referencia al EQ 432/01, originado por la falta de información de la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente, a las solicitudes formuladas por un colectivo vecinal sobre del proyecto denominado cantera Los Morenos, así como sobre la instalación de una planta trituradora y de clasificación de áridos en el municipio de Mazo.

Otro de los motivos de la queja presentada fue la falta de contestación del Ayuntamiento de Mazo al escrito presentado por la referida asociación, en el que realizaban alegaciones en relación con la solicitud formulada para el otorgamiento de la licencia para la instalación e inicio de la actividad antes citada.

Tras iniciar nuestra investigación, el Ayuntamiento de la Villa de Mazo nos dio cuenta de que *“(...) habían desestimado, por razones urbanísticas, la solicitud de licencia presentada, toda vez que la edificación proyectada y el depósito de combustible no se adecuan ni al Plan Parcial aplicable ni a su proyecto de urbanización. Asimismo, se acordó desestimar, igualmente por razones urbanísticas, la solicitud de licencia de instalación de la planta de trituración de áridos, por no estar las obras de urbanización terminadas y por inadecuación grave de parte de lo ejecutado al proyecto de urbanización aprobado”*.

Respecto a la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente, nueve meses después de haber formulado nuestra solicitud, la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural nos dio cuenta de que había acordado la suspensión de la actividad de extracción de áridos y funcionamiento y uso de la citada planta, el precinto de las mismas, así como que se había requerido al Ayuntamiento de Mazo para que incoara el correspondiente procedimiento sancionador, con apercibimiento de que, de no proceder a ello en el plazo de quince días, dichas competencias serían ejercitadas por la citada agencia.

Este comisionado observó que el informe emitido no se pronunciaba sobre las comprobaciones que, en su caso, se hubieran realizado para el seguimiento y vigilancia del cumplimiento del condicionado ambiental, impuesto en la

declaración de impacto ambiental del proyecto. Por ello, dirigimos una nueva solicitud a la referida agencia con el fin de conocer, por un lado, cuál había sido la resolución dictada en el expediente sancionador iniciado por dicho organismo, a raíz de la denuncia formulada por la Unidad de Medio Ambiente del Cabildo de La Palma, al considerar que se invadía el Espacio Natural Protegido Monumento Natural de montaña de Azufre y, de otro lado, si el Ayuntamiento de Mazo había incoado el correspondiente procedimiento sancionador, con expresión, en caso negativo, de si la misma había ejercitado tales competencias.

Sobre ello, dicho organismo nos comunicó que “(...) respecto al requerimiento realizado por el ayuntamiento para que incoara procedimiento sancionador, no hay constancia de que haya ejercido sus competencias en materia de disciplina urbanística”.

A juicio de este comisionado parlamentario, la actuación de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural no respondía a la solución del problema planteado, pues, además de no constar que hubiera realizado un seguimiento al cumplimiento del condicionado impuesto en la declaración de impacto ambiental, al que venía obligada por la Ley 11/1990, de 13 de julio, de Prevención del impacto ecológico, tampoco incoó el correspondiente procedimiento sancionador, lo cual supone un incumplimiento de la obligación legal prevista en el art. 190 del TRELOTENC.

En consecuencia, hemos acordado dirigir una resolución a la referida agencia.

#### 15.4. Otras quejas presentadas en el área de medio ambiente.

En el EQ 268/02, un colectivo de ciudadanos reclamaba por la falta de respuesta del Cabildo de Tenerife, el Ayuntamiento de Arafo y la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente a los escritos que había presentado, denunciando el estado de conservación y utilización de caminos públicos de uso tradicional en aquel municipio.

El cabildo insular nos informó de que el escrito presentado por el colectivo promotor de la queja estaba redactado en unos términos que no permitía conocer cuál era realmente la finalidad que se pretendía o qué esperaba en concreto de dicha Administración. Asimismo, nos dieron cuenta de que “(...) por lo que se refiere a las quejas por basuras, tuberías, pistas, etc., cabe entenderlas tan sólo como tales quejas en sentido genérico y no como denuncias propiamente dichas, por cuanto el interesado no concreta hechos específicos, con indicación de su ubicación, personas que los cometieron y demás circunstancias precisas para su comprobación por la Administración. (...) Como quiera que en el escrito de la asociación, a pesar de estas denuncias genéricas de supuestas irregularidades, no contiene una solicitud de iniciación de procedimiento sancionador, parece ser que no existe obligación de responder. No obstante, quedamos a la espera de posibles recomendaciones por parte de esa institución”.

Sobre ello, a juicio de este comisionado parlamentario, la citada corporación insular debió realizar las correspondientes actuaciones previas, con objeto de determinar, con carácter preliminar, si concurrían circunstancias que justificaban la iniciación del procedimiento, de conformidad con lo previsto en el art. 12 del RPPS, y no dar la callada por respuesta, como así hizo la aludida Administración.

A mayor abundamiento, aún en el supuesto de que dicha entidad local no tuviera por presentada la denuncia, aquélla debió considerar que el inicio del procedimiento sancionador es siempre de oficio y que podía hacerlo no sólo como consecuencia de la presentación de una denuncia, sino también por propia iniciativa.

Continuando con el informe emitido por dicha corporación insular para justificar la falta de respuesta, esta institución consideró que, dado el carácter antiformalista del ordenamiento administrativo [art. 63 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)], por la finalidad propia de las denuncias y por el contenido de éstas (por lo general equiparable al exigido a las solicitudes –art. 70.1 LRJPAC–), no es necesario que se realice la solicitud de iniciación de forma expresa, sino que bastaría con poderla deducir, claramente, del escrito.

Sobre la cuestión, el Tribunal Supremo, en su Sentencia de 21 de febrero de 1983 (Arz-916), establece que “(...) en el supuesto de haberse formulado una denuncia, la Administración tiene obligación de realizar los actos de instrucción adecuados para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos denunciados. Hecho lo cual, habrá de decidir acerca de la iniciación o no del procedimiento correspondiente”.

A mayor abundamiento, siempre que el denunciante persiga la iniciación del procedimiento sancionador, propósito del que raramente vendrán desligadas las denuncias, la comunicación al mismo no puede entenderse sino como la notificación del acuerdo tomado en relación con la pretensión de iniciación y vendrá impuesta por la obligación legal de notificar “(...) a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses” (art. 58.1 LRJPAC). Difícilmente se puede negar que el archivo de actuaciones o la incoación del expediente no interese a quien, para impulsar ésta, ha formulado una denuncia y tiene el derecho a una respuesta administrativa.

A la vista de ello, esta institución ha acordado dirigir una resolución en tal sentido al Cabildo de Tenerife.

Por su parte, la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente nos comunicó que “(...) en el día de la fecha se ha dirigido escrito al Presidente de la citada asociación, con el fin de que facilite planos, fotos o cualquier otro documento que permita la localización de las mismas, a los efectos de poder realizar una inspección técnica y emitir el correspondiente informe”.

La otra Administración implicada, el Ayuntamiento de Arafo, transcurridos cinco meses desde que le remitimos nuestra solicitud, a la hora de cierre del presente informe, no había contestado. Anotamos la falta de colaboración con este Diputado del Común.

En el EQ 778/02, un ciudadano solicitó la intervención de este comisionado parlamentario por la falta de información de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica, en relación con la construcción de una estación transformadora de energía eléctrica en las inmediaciones de su vivienda, por parte de la empresa Unelco-Endesa.

Solicitado informe al departamento autonómico citado, se nos informa de que la instalación contaba con la correspondiente autorización administrativa y aprobación del proyecto de

ejecución, así como con la autorización de puesta en servicio, acreditado mediante copia de las respectivas resoluciones. Nos indica, además, que de ello se iba a dar traslado a los interesados.

Al no constar que el promotor de la instalación contara con la preceptiva licencia urbanística, nos dirigimos al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma en solicitud del correspondiente informe, sin que a la fecha de cierre del presente informe, nuestra petición hubiera sido cumplimentada.

En el EQ 427/01, un colectivo vecinal manifestaba que se había dirigido al Cabildo de Lanzarote, al Ayuntamiento de Arrecife y a la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica, en relación con la aprobación del proyecto de ejecución de nuevas instalaciones de la central eléctrica de Unelco, SA, en la isla de Lanzarote, sin que hubiera obtenido respuesta.

Al respecto, el citado departamento autonómico nos informó de que "(...) *En ambos expedientes, al día de la fecha, se tramita tanto la autorización administrativa como la correspondiente aprobación del proyecto, las cuales no han sido resueltas, dado que la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente, no ha emitido la preceptiva declaración de impacto ambiental.*

*Dado que se trata de dos expedientes en trámite, bajo su reglamentación específica, y en la que se interponen reclamaciones durante el período de información pública, es por lo que se incluye en dichos expedientes la referida denuncia y se continúan los trámites, quedando claro que aún no ha llegado el momento de dar traslado a las partes afectadas e incursas en el expediente de las resoluciones que, en su caso, se puedan dar*".

Por ello, esta institución ha acordado dirigir una resolución a la citada Administración, recordándole su deber legal de informar al referido colectivo, basándonos en lo dispuesto en la Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente, que incorporó al derecho español las normas de la Directiva 90/313/CEE, de 7 de junio de 1990, que garantiza la libertad de acceso a la información en esta materia.

La referida consejería no tuvo en cuenta que, aun cuando la LRJPAC condiciona el derecho de acceso a la información contenida en los archivos y registros administrativos a que los expedientes correspondan a procedimientos terminados a la fecha de su solicitud, con posterioridad a dicha norma, precisamente, para superar esta situación, se hizo necesaria la aprobación de una Ley, la 38/1995, antes citada, que garantiza dicho derecho sin necesidad de que el expediente se encuentre finalizado.

Por su parte, el Ayuntamiento de Arrecife nos comunicó que, en relación con los escritos que había presentado el citado colectivo, se había solicitado un informe a varios organismos, de cuyo resultado nos darían cuenta. Este Diputado del Común constata que ninguna de las administraciones implicadas en la presente queja había contestado sobre las razones por las que no se había dado respuesta a los reclamantes, lo cual constituye una práctica habitual en un número significativo de los expedientes que se tramitan en esta institución.

En el EQ 680/02, el alcalde acctal. del Ayuntamiento de la Villa de Santiago del Teide solicitó la intervención de esta institución ante la falta de información de la Consejería de Presidencia e Innovación Tecnológica a la petición que, de

forma reiterada, había presentado, solicitando el plan de labores y de restauración 2002 de la cantera de Montaña de Bilma.

Dado que nuestra Ley reguladora, la 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, establece, en su artículo 22.4, que "no podrá presentar quejas ante el Diputado del Común ninguna autoridad administrativa en asuntos de su competencia", acordamos no admitir a trámite la queja, y se procedió al archivo del expediente.

#### RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN

**EQ 244/01. El Cabildo de Fuerteventura no sometió al trámite de información pública la calificación territorial, con carácter previo a su aprobación, pues se refería un proyecto cuya ejecución tiene una incidencia negativa en el medio ambiente. Se formuló una sugerencia al Cabildo de Fuerteventura.**

Nuevamente nos dirigimos a VI, en relación con la queja cuya referencia figura en la parte superior de este escrito, motivada por la disconformidad de la Asociación Cultural y Ecologista (...), por la autorización para la instalación de una macrogranja de cerdos en el en el término municipal de Puerto del Rosario.

Al respecto, el colectivo reclamante denunciaba el presunto incumplimiento, entre otros, del Plan General de Ordenación Municipal de Puerto del Rosario, del Real Decreto Legislativo 9/2000, de 6 de octubre, de modificación del Real Decreto Legislativo 1.302/1986, de 28 de junio, de Evaluación de impacto ambiental, así como del Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias (TRELATENC).

Concretamente, por lo que se refiere a esa entidad local, la aludida asociación manifestaba su desacuerdo con el procedimiento llevado a cabo para otorgar la calificación territorial, lo que nos llevó a solicitar a esa corporación insular que nos enviaran una copia del expediente que se había tramitado.

Tras haber estudiado el contenido de la documentación remitida, pudimos constatar que, efectivamente, esa Administración no había llevado a cabo el trámite de información pública al que, según el colectivo reclamante, venía obligada, con carácter previo a la aprobación del referido instrumento de ordenación territorial.

Sin embargo, esta institución no observó que, con ello, se hubiera obviado formalidad legal alguna, dado que el TRELATENC no prevé dicha obligación, al contrario de lo que ocurre con los Proyectos de Actuación Territorial que, en su artículo 26.1 c), sí establece el carácter preceptivo dicho trámite.

Sentado lo anterior, esta institución considera que esa corporación insular debió estudiar la posibilidad de llevar a cabo el trámite de información pública, por lo siguiente:

1ª) La calificación territorial es un instrumento de ordenación territorial, regulado en el art. 14.3 c) del TRELATENC.

2ª) En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias resulta de aplicación supletoria el Reglamento estatal de Planeamiento (RPU'78), en virtud de la disposición transitoria décima del TRELATENC, que establece una serie de reglas que han de observarse en la formación de los planes, entre las que se encuentra la exposición pública que se inicia tras la aprobación inicial de los mismos.



Al respecto, la exposición pública, como premisa de la participación ciudadana en la elaboración de los planes, es un trámite fundamental en nuestro ordenamiento jurídico urbanístico. Su ausencia o su cumplimiento defectuoso o insuficiente supondría una lesión del derecho constitucionalmente reconocido a los ciudadanos –auténticos destinatarios de los planes–, cual es el de participación ciudadana (art. 9.2º y 105 a).

La importancia de este trámite se destaca ya en la legislación preconstitucional, como es el TR/76, cuyo artículo 4º.2 establece que “...en la formulación, tramitación y gestión del planeamiento urbanístico, los órganos competentes deberán asegurar la mayor participación de los interesados y, en particular, los derechos de iniciativa e información por parte de las corporaciones, asociaciones y particulares, e impregna todo el Reglamento de Planeamiento”.

En el ámbito de la doctrina jurisprudencial, el Tribunal Supremo, en su sentencia de 23 de junio de 1994, resuelve que: “Si esto era así antes de la Constitución, hoy resulta seriamente reformada tal participación ciudadana por virtud de lo establecido en los artículos 9º.2 y 105 a) de la norma fundamental: la intervención de los ciudadanos contribuye a dotar de legitimidad democrática a los planes. El principio de interpretación conforme a la Constitución de todo el ordenamiento jurídico –art. 5º.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial– ha de intensificar la importancia de los trámites que viabilizan aquella participación”.

3º) El art. 8 del TRELITENC, que regula el derecho a la participación ciudadana, establece que “en la gestión y el desarrollo de la actividad de ordenación de los recursos naturales, territorial y urbanística, la Administración actuante deberá fomentar y, en todo caso, asegurar la participación de los ciudadanos y de las entidades por éstos constituidas para la defensa de sus intereses y valores, así como velar por sus derechos de información e iniciativa. En todo caso, los ciudadanos tienen el derecho a participar en los procedimientos de aprobación de instrumentos de ordenación y ejecución mediante la formulación de alegaciones en el período de información pública al que preceptivamente deban ser aquéllos sometidos, así como a exigir el cumplimiento de la legalidad, mediante el ejercicio de la acción pública ante los órganos administrativos y judiciales”.

4º) La incidencia que la ejecución del proyecto (una granja de cerdos para 240 cerdas en producción) podría tener en el medio ambiente, concretamente, la posibilidad de provocar contaminaciones puntuales del suelo y de las aguas subterráneas, ya que las explotaciones de ganadería intensiva tienen como principal impacto la generación de un mayor volumen de residuos de manera concentrada (purines, restos orgánicos, etc.).

A la vista de ello, esta institución, en uso de las facultades que tiene conferidas por el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, ha acordado formular a esa corporación insular la sugerencia de que, en lo sucesivo y hasta tanto se apruebe el Reglamento de Planeamiento previsto en el TRELITENC, se sometan al trámite de información pública las calificaciones territoriales, con carácter previo al de su aprobación, que se refieran a proyectos cuya ejecución pueda tener una incidencia negativa importante en el medio ambiente.

Conforme al art. 37.3 de la citada Ley del Diputado del Común, se solicita a esa Administración conteste al presente

escrito, en fecha no superior al de un mes, exponiendo la opinión que le merece la sugerencia y las medidas que, en su caso, adoptará.

## 16. Política territorial.

### 16.1. Obras realizadas sin licencia urbanística o más de las autorizadas.

#### 16.1.1 Instalaciones de telefonía móvil.

A partir de la liberalización de las infraestructuras de radiocomunicación, se ha detectado la proliferación un tanto desordenada de estas estaciones en el territorio y, más concretamente, la instalación masiva de antenas de telefonía móvil.

A raíz de la aprobación de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de telecomunicaciones, se supera el concepto del servicio público, y, en consecuencia, la necesidad de entrar al servicio mediante concesión, por el concepto “servicios de interés general” y, por ello, la posibilidad de acceder mediante autorizaciones generales o, en su caso, licencias individuales.

Vemos, pues, que los titulares de licencias individuales tienen reconocido el derecho a establecer infraestructuras como resultado del proceso de liberalización de redes y servicios operado a lo largo de estos años. Ese derecho se asocia, además, a las obligaciones de cobertura y servicio universal con que se ven afectados estos operadores, que, difícilmente, podrían atenderse en el caso de que éstos encontraran obstáculos insalvables a la hora de expandir sus redes.

A juicio de este comisionado parlamentario, ello no significa que las legítimas expectativas de implantación de infraestructuras se configuren de una manera ilimitada. Y es, en este punto, cuando entran en juego otro tipo de intereses que pueden condicionar el emplazamiento de cada instalación en particular. De un lado, los que corresponden a la Administración titular del bien que es responsable de su protección. De otro, los que se desprenden del ejercicio de las potestades territoriales, urbanísticas, ambientales y sanitarias, que afectan con carácter general a cualquier actuación sobre el territorio.

Esta circunstancia no afecta al reconocimiento y eficacia del derecho del operador. La libertad de empresa, como ha reconocido tanto la jurisprudencia constitucional como la ordinaria (SSTS de 17 de junio de 1997, 28 de octubre de 1998, y STC 83/1984, de 24 de julio), no es un derecho absoluto e ilimitado, por lo que es perfectamente admisible su limitación por razones de interés público.

Desde el punto de vista de la competencia, la garantía institucional de la autonomía local asegura a los entes locales la potestad de ordenar cuestiones de “su interés”, entre las que se encuentran diversos supuestos recogidos en el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), que, desde luego, afectan al proceso de implantación de las infraestructuras en el territorio. Esa intervención se concreta en su función planificadora, en su potestad de ordenanza, en la posibilidad de programar el desarrollo de las infraestructuras y en la aplicación de las funciones relacionadas con la disciplina urbanística: otorgamiento de la licencia urbanística, restablecimiento de la legalidad en caso de incumplimientos, o sujeción de la instalación a la previa obtención de una licencia de actividad.

Sin embargo, desafortunadamente, no es extraño encontrarse en la práctica con numerosos casos en los que esta obligación

no se cumple, con la mayor o menor permisividad de los ayuntamientos. Y esto se ha puesto de manifiesto en las quejas que se formulan ante esta institución, en las que los ciudadanos en general y, más concretamente, colectivos vecinales denuncian la proliferación de instalaciones, presuntamente ilegales, de antenas de telefonía móvil.

En la actualidad, son muy pocos los ayuntamientos canarios que han regulado, mediante las correspondientes ordenanzas municipales, la instalación y funcionamiento de las estaciones base de telefonía móvil, con objeto de establecer las condiciones a las que deben someterse dichas infraestructuras, para que su implantación produzca la menor ocupación del espacio, el menor impacto visual, medioambiental y sanitario, y la adaptación a la nueva normativa.

Entre las corporaciones municipales que han procedido a dicha regulación se encuentra la de Las Palmas de Gran Canaria. Es en este municipio donde se formulan el mayor número de reclamaciones contra la instalación de este tipo de antenas y donde constatamos la pasividad de la entidad local ante las denuncias presentadas por los ciudadanos. Y si bien se lleva a cabo alguna actuación, ninguna finaliza con el desmantelamiento de la instalación, aun cuando algunas de estas infraestructuras no sólo resultan ilegales, sino que, además, se encuentran ubicadas en un ámbito de exclusión (EQ 908/01, 2/02, 19/02, 33/02, 34/02, 111/02, 364/02, 774/02, 799/02 y 994/02).

Otras administraciones implicadas en el mismo asunto fueron los ayuntamientos de Yaiza, San Nicolás de Tolentino, Santa Lucía, El Paso, Mogán, Yaiza, Teguiise y Telde (EQ 793/01, 737/02, 1030/02, 998/02, 219/02, 717/00, 232/01 y 63/02, respectivamente).

Realizada la correspondiente investigación, este Diputado del Común considera lo siguiente:

- Resulta necesario superar la inactividad normativa de la Administración en esta materia y, en particular, de los ayuntamientos canarios, que habrán de tramitar el correspondiente procedimiento para la aprobación de la respectiva ordenanza.

- Ha de superarse la inactividad material o aplicativa de la Administración, es decir, aquellos supuestos en que ésta, aun cuando dispone de un cuerpo normativo de referencia, no lo aplica en el caso concreto.

- Una alternativa a la proliferación de puntos de emisión de radiaciones electromagnéticas y de agresión paisajística y visual podría consistir en la imposición a los operadores, como condición, del uso conjunto o compartición de instalaciones, cuando se presenten requisitos esenciales que impidan la instalación individualizada de las infraestructuras correspondientes.

#### **16.1.2. Otras obras realizadas sin licencia urbanística o más allá de las autorizadas.**

Toda acción u omisión tipificada como infracción en el *Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELATENC)*, debe dar lugar a la adopción por las administraciones públicas competentes de las medidas precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado. Asimismo, se adoptarán las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o

sancionadora y disciplinaria administrativas, además de las pertinentes para el resarcimiento de los daños y la indemnización de los perjuicios a cargo de quienes sean declarados responsables, sin que, de conformidad con lo establecido en el art. 188 del referido cuerpo legal, en ningún caso la Administración pueda dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción.

Sin embargo, a través de las reclamaciones presentadas, esta institución ha podido constatar que, en un gran número de quejas, las administraciones competentes no proceden de conformidad con el contenido del aludido precepto o limitan su actuación a adoptar la medida cautelar más urgente de suspensión de la ejecución de las obras, orden que, en algunos supuestos, es burlada por sus promotores.

Así, en el EQ 851/02, se evidencia la ejecución de unas obras sin la preceptiva licencia urbanística y, también, la inactividad que, en la cuestión, mantenía el Ayuntamiento de Los Realejos, a pesar de que los técnicos municipales habían constatado no sólo la ilegalidad de las obras, sino, además, que las mismas no resultaban legalizables.

Esta institución observó que, a pesar de haber transcurrido un año desde que la citada corporación municipal acordó incoar expediente de restauración de la legalidad urbanística infringida y requirió al infractor para que procediera a la reposición de la realidad física alterada, dicha resolución no se había ejecutado ni de forma voluntaria ni, subsidiariamente, por el referido ayuntamiento.

A la vista de ello, solicitamos a esa entidad local que nos informara sobre los hechos expuestos. No hemos obtenido respuesta.

También, en el EQ 1000/02, un ciudadano denunció la pasividad observada por el Ayuntamiento de Tías en relación con la ejecución de unas obras más allá de la licencia urbanística otorgada, que, a raíz de las denuncias formuladas, acordó la apertura del expediente de suspensión y legalización de las obras, sin que llevaran a cabo más actuaciones, a pesar de que su promotor no había instado la legalización de aquéllas.

Ante esto, nos dirigimos a la citada corporación municipal, sin que, a la fecha de cierre del presente informe, se hubiera cumplimentado nuestra petición.

En el EQ 478/01, un vecino del municipio de San Juan de la Rambla denunciaba la inactividad de su ayuntamiento ante las denuncias que aquél había formulado, referidas a las obras construcción en la azotea de un inmueble, sin la preceptiva licencia urbanística.

Iniciada nuestra investigación, la corporación municipal nos confirmó no sólo la ilegalidad de las obras, sino su carácter ilegalizable, al tiempo que nos comunicó que, como primera medida, había resuelto la suspensión y precinto. Con posterioridad, dicha Administración dictó resolución, disponiendo la incoación del correspondiente expediente sancionador, así como la demolición de las obras realizadas.

Dado que había transcurrido un año desde que se incoó expediente sancionador, sin que nos constara su resolución, nos dirigimos, nuevamente, a la entidad local.

Este Diputado del Común pudo constatar que, con posterioridad a nuestra solicitud, el Ayuntamiento de San Juan de la Rambla dictó un decreto resolviendo estimar parcialmente el recurso de reposición interpuesto por el

infractor, en cuanto a la caducidad del expediente sancionador y, consecuentemente, anular el acto recurrido. Asimismo, se acordó desestimar el citado recurso en cuanto a la prescripción de la infracción urbanística imputada y, en su virtud, incoar un nuevo expediente sancionador.

Considerando esta institución que se estaban adoptando las medidas legalmente previstas, se procedió a archivar provisionalmente el expediente, sin perjuicio de haber solicitado a la citada Administración que nos mantuvieran informados de la resolución que se dictara en el expediente.

En el EQ 546/02, un ciudadano manifiesta la pasividad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, ante la ejecución de varias obras sin licencia, denunciadas, reiteradamente, ante dicha Administración.

Estudiada la documentación presentada por el reclamante, observamos que, en el año 1998, se había requerido a la promotora de una de las obras denunciadas para que solicitara la correspondiente licencia, sin que, cuatro años después, aquélla hubiera procedido. Asimismo, observamos que, respecto a las otras obras ilegales, no se habían adoptado medidas.

A la vista de que la actuación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria había resultado defectuosa por defecto, nos dirigimos, nuevamente, a esa corporación municipal, pues la situación denunciada demandaba actuaciones de ejecución más intensas, sin que, a la fecha de cierre del presente informe, se contestase a nuestra petición.

En el EQ 641/02, la reclamante manifestaba que, en varias ocasiones, se había dirigido al Ayuntamiento de Telde ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, sin que dicha Administración le hubiera comunicado nada al respecto, aún cuando le constaba que, como consecuencia de aquéllas, se había iniciado un expediente de disciplina urbanística.

Con el fin de conocer el estado de tramitación en el que se encontraba el mencionado expediente y, más concretamente, si las obras realizadas habían sido legalizadas, interesamos a la citada entidad local para que nos remitieran una copia de las actuaciones que se habían realizado. El ayuntamiento nos comunicó que, desde el año 2000, constaba incoado expediente por la realización de obras que no cumplían con la ordenanza, así como que, al tiempo de emitir dicho informe, se había enviado al denunciado el trámite de audiencia previo a la orden de demolición y la iniciación del correspondiente expediente sancionador.

Ante esta comunicación, nos dirigimos, nuevamente, a la citada Administración para conocer las actuaciones llevadas a efecto con posterioridad, sin que a la fecha de cierre del presente informe hubiéramos recibido respuesta.

Observamos que, si de la instrucción del procedimiento resulta la incompatibilidad de lo realizado y proyectado con las determinaciones de la ordenación ambiental, territorial y urbanística aplicables, lo que procede, según establece el art. 179 del TRELOTENC, es que en la propuesta de resolución que se formule en el procedimiento sancionador se incluyan las medidas que se estimen precisas para la reposición de las cosas al estado inmediatamente anterior a la presunta infracción, incluida la demolición, esta institución ha podido constatar que, en un gran número de reclamaciones, la actuación administrativa no resulta conforme con el contenido de dicho precepto y que, en los escasos supuestos en que se

resuelve la demolición, dicha medida no se ejecuta, aún cuando la ejecución forzosa de las obras de reposición también constituye un mandato legal.

Otro ejemplo de dicho incumplimiento se constata en el EQ 533/02. El reclamante exponía que, desde hacía más de cuatro años, había denunciado, ante el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, que el propietario de un inmueble había realizado obras de construcción –vallado de una parcela–, que carecía de la preceptiva licencia urbanística, y que la parcela se encontraba destinada a zona verde en el instrumento de planeamiento urbanístico municipal, sin que se hubieran adoptado medidas.

Solicitamos un informe a la entidad local, no sin antes constatar que, hasta el año 2002, el arquitecto técnico municipal no realizó una visita de inspección a la zona. Efectuada la misma, se comprobó que la obra se había realizado en un suelo destinado a espacio verde público, en el que no se podía realizar construcción alguna por particulares, pues resultaba disconforme con el planeamiento vigente y demás normas de aplicación, y, en consecuencia, se hacía necesaria la recuperación de dicho suelo.

A la vista de ello, se resolvió la suspensión y la paralización de las obras que se ejecutaban, su precinto y el requerimiento al infractor para restituir el orden vulnerado.

A la fecha de cierre del presente informe, permanecemos a la espera de recibir la resolución adoptada en el citado expediente.

En el EQ 162/01, dos ciudadanos manifestaban que se estaban ejecutando unas obras, la construcción de un complejo de apartamentos, que no sólo carecían de licencia urbanística, sino que, además, vulneraban las disposiciones relativas a los retranqueos, ocupando, asimismo, parte de la vía pública. Los hechos habían sido denunciados ante el Ayuntamiento de Adeje, sin que sus promotores hubieran recibido respuesta.

Solicitado un informe al respecto, el Ayuntamiento de Adeje nos comunicó que, en el mes de julio de 2001, la Comisión Municipal de Gobierno había concedido la correspondiente licencia de obras para la modificación de proyecto de un complejo residencial. Este informe se trasladado a los reclamantes, quienes mostraron su disconformidad con el otorgamiento de dicha autorización, basándose en dos razones:

1.- Porque se había producido un cambio de titularidad de la licencia urbanística concedida en el año 1988, sin que se hubiera sido comunicado a la citada Administración.

2.- Porque consideraban que dicha licencia había caducado, dado que en la resolución por la que se otorgó se advertía de que aquélla caducaría si las obras no se iniciaban en el plazo máximo de seis meses o las obras iniciadas se interrumpían por igual período.

Sobre el cambio de titularidad de la licencia urbanística, el Reglamento de Servicios de las corporaciones locales, aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955, establece que las licencias urbanísticas son transmisibles. Ahora bien, dicha disposición prevé la obligación del antiguo y del nuevo titular de comunicar la cesión por escrito al ayuntamiento competente, notificación que, al parecer, no se produjo en la transmisión objeto del presente expediente de queja.

La consecuencia de dicho incumplimiento ha sido resuelta por el Tribunal Supremo (SS 23/6/92, RJ 6170; 28/9/88, RJ 7270; 29/9/86, RJ 6095, entre otras), que ha afirmado

que la falta de comunicación de la transmisión a la Administración no repercuta en la validez del acto de transmisión, ya que, en definitiva, sus efectos se extienden –y limitan– a la sujeción de ambos a las responsabilidades que se deriven para el titular. El alto tribunal también ha resuelto que el incumplimiento de la carga de comunicación tampoco es causa de caducidad (TS 29/9/87, RJ 8273).

Por lo que se refiere a la posible caducidad de la licencia urbanística, el Tribunal Supremo ha afirmado que aunque en una licencia de obras se fije un plazo de validez, éste no opera nunca automáticamente, sino que requiere una expresa declaración de caducidad que ha de ser remate de un expediente seguido con intervención del interesado, emisión de informes y acreditamiento y ponderación de todas las circunstancias concurrentes, incluida, sobre todo, las que hayan determinado la inactividad del titular de la licencia (SS 24/3/98, RJ 2470; 16/4/97, RJ 2782; 1/7/96, RJ 6125; 1/2/94, RJ, 1000; 24/7/95, RJ 6095; 16/4/97, RJ 2782; 26/9/84, RJ 4877; 22/1/86, RJ 887; 16/12/77, RJ 361/78, entre otras).

En consecuencia, hasta tanto no se haya producido la declaración de caducidad de la licencia, el titular inactivo está legitimado para hacer uso de una autorización que, por no haber sido expresamente invalidada, conserva su eficacia (STS 30/9/88, RJ 7286).

A mayor abundamiento, si bien la caducidad es el instrumento jurídico para lograr la eficiente ejecución del planeamiento, impidiendo la operatividad de licencias meramente especulativas, la jurisprudencia reitera que este instrumento expropiatorio de derechos ha de ser siempre interpretado restrictivamente, con flexibilidad y moderación (SSTS 18/7/86, RJ 5518; 28/7/86, RJ 6901; 3/10/86, RJ 6411; 8/2/88, RJ 795; 22/3/88, RJ 2244; 16/10/92, RJ 7838).

Por lo expuesto, entiende este comisionado parlamentario que la licencia urbanística denunciada conservaba su eficacia, al no haber sido declarada su caducidad, aun cuando se hubieran incumplido los plazos de comienzo y terminación de las obras.

Sentado lo anterior, esta institución estimó necesario dirigir una resolución al Ayuntamiento de la Villa de Adeje, con el fin de recordarle su deber legal de declarar la caducidad de las licencias urbanísticas, en los supuestos en que se produzca el incumplimiento de los plazos para el comienzo y finalización de las obras.

A la fecha de cierre del presente informe, la citada corporación municipal no se había pronunciado sobre el contenido de dicha resolución.

### 16.1.3. Suelo rústico.

En el EQ 1000/02, el reclamante manifiesta su disconformidad con la inactividad mantenida por el Ayuntamiento de Tías en relación con la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, aún cuando las mismas habían sido reiteradamente denunciadas ante dicha entidad local.

Analizada la documentación presentada por el reclamante, pudimos constatar que la citada corporación municipal había incoado el correspondiente expediente de suspensión y de legalización de dichas obras.

Por ello, se solicita un informe a esa corporación municipal para conocer si el promotor de las obras había instado la legalización y, en su caso, si se había concedido la licencia urbanística, pidiendo, también, que nos enviaran una copia

de las actuaciones que se habían llevado a cabo en los expedientes iniciados.

A la fecha de cierre del presente informe, continuábamos a la espera de recibir el informe solicitado.

En el EQ 43/02, una ciudadana nos comunicó que, en la vivienda de su propiedad, había construido una habitación sin la previa calificación territorial y sin la preceptiva licencia urbanística y que el Ayuntamiento de Breña Alta, La Palma, había procedido al precinto.

Tras solicitar un informe a la citada corporación municipal, ésta nos comunicó que *“por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural (...), se ha iniciado expediente por infracción urbanística, ya que lo construido sin la preceptiva licencia, consiste en ampliación de vivienda en 16 m<sup>2</sup> y la construcción de una bodega de 25 m<sup>2</sup>. Por la agencia, no por este ayuntamiento, se ha dispuesto la suspensión y precintado de las obras. La infracción señalada por la agencia se confirma por informe de la Oficina Técnica Municipal. (...)*

*Asimismo, consta que el promotor de las obras ha solicitado el 16 de abril de 2001, la calificación territorial para ‘legalización y terminación de bodega lagar’, con superficie de 20,38 m<sup>2</sup>, sin que haya sido resuelta.*

*En consecuencia, se observa que no se ha realizado trámite alguno tendente a la posible legalización de los 16 m<sup>2</sup> de ampliación de vivienda y la diferencia a lo realmente construido como bodega (25 m<sup>2</sup>)”.*

Si bien observamos que, en el presente expediente, se estaban adoptando las medidas legalmente previstas ante la comisión de la infracción urbanística señalada, trasladamos a la reclamante una copia del informe recibido, para alegaciones, sin que las hubiera formulado, a pesar de haber transcurrido en exceso el plazo concedido. Por esta causa se archivó el expediente.

En el EQ 474/01, una comunidad de propietarios solicitó la intervención de este Diputado del Común ya que la Agencia de Protección del Urbano y Natural no le había devuelto el reportaje fotográfico y demás documentos que acompañó a la denuncia presentada ante dicho organismo, por los daños que se habían producido, al parecer, como consecuencia de las obras que estaba llevando a cabo el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Tras iniciar nuestra investigación, pudimos constatar, por un lado, que la referida agencia había realizado varias actuaciones con la citada corporación municipal, sin que ninguna de ellas se hubiera comunicado al citado colectivo vecinal y, de otro lado, que había transcurrido en exceso el plazo establecido en nuestra ley reguladora para que la citada agencia emitiera los informes que le solicitamos, sin que hubiera procedido a cumplimentar nuestra solicitud.

Dio lugar a que dirigiéramos una resolución al citado departamento autonómico con el fin de recordarle sus deberes legales de responder expresamente las solicitudes formuladas por el colectivo reclamante, así como de colaborar con este Diputado del Común, en la forma y con la extensión prevista en su ley reguladora.

Al respecto, el aludido organismo nos comunicó que, dado que no se había cometido infracción urbanística alguna, no se había iniciado procedimiento sancionador, por lo que no se podía hablar de obligación de resolución expresa.

A juicio de este comisionado parlamentario, si bien no podía afirmarse un genérico derecho al procedimiento en relación con la potestad cuyo ejercicio se pretende, sí cabe reconocer un derecho al trámite, al procedimiento preliminar, como garantía del administrado frente a la eventual inactividad de la Administración. Dicho trámite o procedimiento preliminar tendría por objeto obtener una resolución motivada acerca de la incoación o no del procedimiento principal, resolución formal, hoy por hoy, indispensable para poder fiscalizar, en vía de recurso administrativo o jurisdiccional, la legalidad de la conducta que ha de seguir por la Administración y, eventualmente, su decisión de no actuar tal potestad.

Ya en el ámbito sancionador, ello significaría que la denuncia, si bien no da necesariamente derecho a la incoación de un procedimiento sancionador, sí lo da a una resolución administrativa al respecto, en la medida en que expresa o implícitamente contiene una solicitud en dicho sentido.

Puesto que la Administración está obligada a resolver sobre la petición de iniciación aparejada a la denuncia y, a la vista de la respuesta emitida por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, este Diputado del Común dirigió a la misma otra resolución, que consta incorporada en el anexo referido a las resoluciones del Diputado del Común en materia de política territorial, recomendándole que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar. Dicha resolución no había sido contestada a la fecha de cierre del presente informe.

La otra actuación que llevó a cabo esta institución en la presente queja, fue la solicitud que dirigió al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, con el fin de que nos remitieran los documentos y fotografías que le había enviado la referida agencia, sin que, a la fecha de cierre del presente informe, hubiera sido contestada nuestra petición. Anotamos la escasa colaboración de esta corporación municipal con este comisionado parlamentario.

## **16.2. La falta de ejecución por la Administración de sus propias resoluciones.**

Un año más nos vemos obligados a hacer referencia al EQ 342/00, en el que se evidencia la falta de ejecución, por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, de la resolución dictada en la que se requirió al promotor de unas obras para que solicitara su legalización, sin que lo hubiera realizado, a pesar de haber transcurrido más de un año.

Se observamos la doble inactividad denunciada, en primer lugar, del promotor de las obras y, después, de la entidad local, ya que, pese a haber ordenado a aquél que procediera a la demolición de las obras, habían transcurrido más de dos años y no se había llevado a cabo la misma de forma voluntaria, ni el ayuntamiento había procedido a la ejecución forzosa de dicho acto administrativo.

Considerando que los actos administrativos y acuerdos de las entidades locales gozan del privilegio de la inmediata ejecutividad, y pueden ejecutarse forzosamente, mediante ejecución subsidiaria, dirigimos a la citada Administración una resolución en tal sentido, instándole a que, en el más breve plazo posible, procediera a ejecutar, subsidiariamente, el acuerdo dictado y, con ello, a llevar a cabo la demolición de las obras denunciadas, a costa del obligado.

Nuestro recordatorio de deberes legales fue aceptado por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, a cuyo efecto dictó decreto de orden de ejecución en el mes de mayo de 2001, requiriendo al promotor de las obras para que, en el plazo de un mes, procediera a realizar las obras de demolición. Al mismo tiempo, dicha Administración aprobó el presupuesto de ejecución subsidiaria y apercibió a aquél de que, si transcurrido el plazo de un mes, no se hubieran efectuado las medidas mencionadas, se realizarían, subsidiariamente, por dicho ayuntamiento, a su costa.

Sin embargo, a juicio de este comisionado parlamentario, la actuación de la citada corporación municipal no fue eficaz, ya que, a pesar de que el expediente de disciplina urbanística se inició en el año 1998, habían transcurrido cuatro años y la situación de hecho denunciada no había variado.

Por ello, nos dirigimos nuevamente a la corporación municipal con el fin de conocer las razones por las que no se había procedido a la ejecución subsidiaria de la referida resolución, sin que, hasta la fecha, hubiéramos recibido contestación.

Otra queja en la que, por la misma razón, resultó implicado el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria fue el EQ 755/01.

Tras llevar a cabo nuestra investigación, solicitamos a esa entidad local que nos enviara una copia del expediente que se había tramitado como consecuencia de la ejecución de las obras ilegales que se habían denunciado.

Analizadas las actuaciones, observamos lo siguiente:

1) En el año 1998, varios propietarios habían denunciado las obras que estaba realizando un vecino en el ático del mismo edificio.

2) Dicho edificio figuraba incluido en el catálogo municipal de edificios protegidos.

3) La corporación municipal, tras constatar que las obras eran ilegales, acordó, mediante decreto de la Alcaldía, la suspensión de las aquéllas, al tiempo que procedió a incoar el expediente para la restauración de la legalidad urbanística, requiriendo al denunciado para que, en el plazo de un mes, instara la correspondiente licencia.

4) En el año 2000, se emitió informe técnico municipal, en el que se acredita, entre otros extremos, que "(...) desde la inspección exterior efectuada, se deduce que no se ha dado cumplimiento al decreto de la Alcaldía, al constatar la existencia de la construcción efectuada y no haber procedido a mostrar licencia de legalización de la misma".

5) En el año 2001, a la vista de que habían transcurrido más de dos años desde que se comunicó a la infractora que solicitara la legalización de las obras, sin que hubiera procedido a ello, la Alcaldía dictó otra resolución mediante la cual se requirió a la propietaria del inmueble para que, en el plazo de un mes, realizara las obras de demolición, aprobándose el presupuesto de ejecución subsidiaria, con apercibimiento de proceder a ello de forma subsidiaria, en caso de incumplimiento. Contra la anterior resolución, la infractora interpuso recurso de reposición, alegando la caducidad del procedimiento. El recurso fue estimado por la entidad local basándose en la alegación realizada por la denunciada, al tiempo que se acordó el archivo de las actuaciones.

Al respecto, el TRELOTENC, en su art. 180, no establece plazo y, por ello, limitación temporal para el ejercicio de la potestad de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado respecto a los actos de construcción,

edificación o uso del suelo y subsuelo, cuando hayan sido ejecutados o realizados afectando a bienes catalogados.

Sobre ello, la *Ley 7/1990, de 14 de mayo, de Disciplina urbanística y territorial*, disposición que se encontraba vigente en el momento de la comisión de la presunta infracción, y que resultaba de aplicación al expediente de legalización que se incoó en virtud de la disposición transitoria tercera del TRELOTENC, es contundente al establecer, en su art. 3.2, que “*la intervención administrativa en el uso del suelo y en la edificación, las medidas de protección de la legalidad urbanística y las relativas al procedimiento sancionador, son de ejercicio inexcusable para conseguir los objetivos de esta ley*”.

En parecidos términos se pronuncia el TRELOTENC, en su art. 164.2.

Asimismo, el art. 20.4 de la citada ley territorial dispone que “*en ningún caso la Administración puede dejar de adoptar las medidas tendentes a reponer los bienes afectados al estado anterior a la producción de la situación ilegal*”.

Ello ha sido confirmado por reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo (SS 16/7/96, RJ 5947; 17/10/95, RJ 7703; 20/6/95, RJ 5028; 22/2/93, RJ 539).

Asimismo, la jurisprudencia de nuestro alto tribunal ha declarado que las competencias que en materia urbanística la ley confiere a los ayuntamientos son, en general, regladas y, desde luego, lo son las destinadas a restablecer la legalidad urbanística, de forma que cuando se den los presupuestos de hecho a los que el ordenamiento anuda una consecuencia jurídica, el ayuntamiento no puede obviarla en función de consideraciones discrecionales de política urbanística; el ordenamiento obliga a todos los operadores jurídicos y cuando una determinada situación no está contemplada que sea resuelta de modo discrecional sino reglado (por ejemplo, la demolición, si se producen las circunstancias referidas) y, pese a ello, no se aplica la previsión legal establecida, se vulnera e infringe de modo grave el ordenamiento, vulneración que adquiere caracteres de extrema gravedad cuando esa vulneración es realizada por las administraciones públicas (por todas, la sentencia de 24/9/97, RJ 1289).

Sobre la caducidad del procedimiento iniciado como consecuencia de la ejecución de las obras ilegales, los efectos de aquél son, como su propio nombre indica, meramente procedimentales, por lo cual no produce, directamente o por sí sola, ninguna extinción de derechos o facultades y, en consecuencia, una vez producida la caducidad del procedimiento, la Administración puede y debe iniciar otro distinto si todavía no se ha producido la prescripción, según lo dispuesto en el art. 92.3 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)*, por remisión al art. 44.

Teniendo en cuenta que la competencia es irrenunciable, según la LRJPAC, y, además, que el aludido TRELOTENC, en su art. 190.1 a) le atribuye la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores por infracciones de normas municipales y de la ordenación urbanística, la citada corporación municipal estaba obligada a incoar un nuevo procedimiento y a resolverlo en los plazos legalmente establecidos.

A la vista de todo ello, hemos acordado formular una resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en

el sentido expuesto, si bien dicha actuación no se llevará a cabo hasta tanto la citada corporación municipal nos confirme si el inmueble donde se han realizado las referidas obras se encuentra recogido en el catálogo municipal, pues, en otro caso, la infracción habría prescrito y, con ello, la Administración no podría reaccionar ante la ejecución de dichas obras.

Al cierre del presente informe, nuestra petición no había sido cumplimentada.

También, en el EQ 966/02, una ciudadana expresaba la falta de ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, de la resolución dictada a raíz de que aquélla denunciara el deterioro que sufría su vivienda, como consecuencia del mal estado en que se encontraba el piso superior al suyo.

Al respecto, este comisionado parlamentario observó que, con posterioridad a formularse numerosas denuncias, fue cuando la citada corporación municipal incoó expediente de orden de ejecución de las obras necesarias para mantener y conservar las condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro del citado inmueble, al tiempo que requirió a la infractora para que, en un plazo no superior a cinco días, efectuara determinadas obras, con apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, la referida Administración las llevaría a cabo por el procedimiento de ejecución subsidiaria. Sin embargo, habían transcurrido nueve meses y no se habían llevado a cabo más actuaciones en el expediente.

A la vista de ello, solicitamos un informe al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sin que, al cierre del presente informe, lo hubiéramos recibido.

Otro asunto, recogido en el informe sobre a la gestión de este Diputado del Común en el año 2001, hacía referencia a la ejecución de unas obras, denunciadas desde hacía cuatro años, así como a la falta de actuación que, al respecto, había mantenido el Ayuntamiento de San Bartolomé, en la isla de Lanzarote, a pesar de que se trataba de unas obras para las que su promotor no disponía de la preceptiva licencia urbanística, además de resultar disconformes con el instrumento de planeamiento urbanístico vigente en dicho municipio (EQ 73/01).

Tras solicitar a la aludida Administración que nos enviara una copia del expediente administrativo que se había tramitado a raíz de las denuncias formuladas, nos comunicó que “*(...) el Pleno de este ayuntamiento ha acordado la demolición de las obras denunciadas, lo que ha sido puesto en conocimiento del Sr. (...), encontrándose en la actualidad el expediente en fase de ejecución del acuerdo de demolición*”.

En el curso de lo actuado en el presente expediente de queja este Diputado del Común pudo constatar que la citada corporación municipal no había prestado la colaboración que esta institución precisa para efectuar su labor. Esta falta de colaboración se manifestó de dos formas. Primero, nuestra petición no se cumplimentó debidamente, pues no se nos remitió la copia del expediente que le habíamos solicitado. Segundo, la información facilitada no era conducente a la resolución del asunto cuya investigación se nos encomendó, pues, aún cuando el referido ayuntamiento nos dio cuenta de que el expediente se encontraba en fase de ejecución del acuerdo de demolición, había transcurrido un año desde entonces y no se habían llevado a cabo más actuaciones.

Ello dio lugar a que esta institución formulara una resolución al Ayuntamiento de San Bartolomé, recomendándole lo siguiente:

- Colaborar con este alto comisionado, en la forma y con la extensión prevista en su ley reguladora.
- Dar respuesta expresa no sólo las solicitudes formuladas por el reclamante, sino a todas las peticiones que dirigieran a dicho ayuntamiento el resto de los ciudadanos.
- Iniciar, tramitar y resolver el expediente para el restablecimiento del orden jurídico perturbado.
- Proceder a la ejecución forzosa de la resolución que acuerde la demolición de la obra, en el supuesto de haberse resuelto la misma y que el obligado a ello no la lleve a cabo voluntariamente.

Como consecuencia de dicha resolución, el Ayuntamiento de San Bartolomé nos comunicó que se comunicaría por escrito al interesado las resoluciones recaídas en el expediente incoado, remitiéndonos, al propio tiempo, una copia del mismo. Por otro lado, nos informaron de que el expediente se encontraba en fase de ejecución forzosa y que, en aquella fecha, se estaba redactando el proyecto de demolición por parte del técnico correspondiente.

Dado que del contenido de dicho informe se desprendería que la citada corporación municipal había aceptado nuestras recomendaciones, procedimos a archivar provisionalmente el expediente. Sin embargo, nos hemos visto obligados a reabrirlo, pues, a pesar del tiempo que ha transcurrido, ni se ha redactado el proyecto de demolición ni, en consecuencia, se ha procedido a la ejecución de dicha medida.

En el EQ 341/02, un ciudadano manifestaba que, desde el año 1997, venía denunciando, en el Ayuntamiento de Santa Lucía, la realización de unas obras, presuntamente ilegales, en el piso superior al de su vivienda, lo que le había ocasionado molestias, agrietamientos en las paredes y humedades, y que, como consecuencia de dicha denuncia, la respectiva alcaldía había dictado una resolución en la que se declaraba que dichas obras no sólo eran ilegales, sino que resultaban disconformes con el instrumento de planeamiento urbanístico vigente en dicho municipio, lo que llevó a dicha autoridad a acordar su demolición.

Han transcurrido cuatro años desde que se acordaron dichas medidas y, a pesar de los requerimientos que, a tal efecto, había practicado la citada corporación municipal, la resolución no se había ejecutado ni voluntaria por el obligado a ello ni subsidiariamente por dicha Administración.

La inactividad evidenciada en este asunto por la entidad local nos llevó a solicitarle un informe, sin que nuestra petición se hubiera cumplimentado, a pesar de haber transcurrido seis meses desde que la formulamos y de las numerosas gestiones realizadas desde esta institución.

En el EQ 463/02, una ciudadana manifestaba que, a pesar de que la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife había resuelto la suspensión, el precinto y la demolición de unas obras que se realizaban, sin la correspondiente licencia urbanística, las mismas continuaban en ejecución, y que denunciado de forma reiterada ante dicha Administración no se han adoptado medidas ni se ha dado respuesta a sus escritos.

Tras solicitar un informe al referido organismo, nos comunicó que el edificio en el que se estaban realizando las

obras denunciadas se encontraba inscrito en el catálogo de edificios y espacios protegidos, con nivel de protección 3, en el que se incluyen los edificios en los que se protege íntegramente la fachada y el volumen del edificio. Asimismo, nos dieron cuenta de que, tras realizar una visita de inspección, pudo constatarse que se estaban realizando obras en la cubierta del edificio, consistentes en la construcción de una planta más. En dicho informe, se confirmó que las obras que se estaban ejecutando eran ilegales y, además, que no resultaban legalizables, ya que aumentaban el volumen del edificio, se incumplía el Plan General de Ordenación Urbana de aquel municipio.

La Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife, que resultó ser la promotora de las obras, alegó que no se estaba vulnerando parámetro urbanístico alguno, ya que la obra se estaba ejecutando conforme a las especificaciones previstas en el Plan Especial aprobado por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Sin embargo, la citada Gerencia Municipal de Urbanismo se ratificó en su informe, al tiempo que comunicó al organismo infractor que el referido edificio se encontraba fuera de los límites del Plan Especial del Puerto. El instrumento de ordenación es el Plan General de Ordenación Urbana y, en ningún caso, el aludido plan especial.

Con posterioridad, la gerencia municipal realizó una visita de inspección a la zona y se constató que no se había ejecutado la resolución relativa a la orden de suspensión, precinto y demolición de las obras que se llevaban a cabo en la cubierta del edificio. Como consecuencia de ello, la policía local comunicó que, personados en el lugar, se impidió la entrada al servicio actuante, y no se pudo llevar a cabo el precinto ordenado.

A pesar del contenido de los informes emitidos, la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife nos comunicó que, en el mes de julio de 2002, había ordenado el alzamiento de la orden de precinto de las obras llevadas a cabo en el lugar de referencia, manteniendo la suspensión de aquéllas.

A la vista de que la decisión adoptada por la referida gerencia, que procedió a desprecintar unas obras ilegales, que no resultaban legalizables, manteniendo la orden de suspensión y que, en ningún momento, había sido acatada, nos dirigimos nuevamente a dicho organismo, encontrándonos a la espera de recibir el informe solicitado.

En el EQ 432/02, un ciudadano se mostró en desacuerdo por la negativa del Ayuntamiento de Santa Úrsula a entregarle una copia de los expedientes sancionador y de restablecimiento del orden jurídico perturbado incoados a raíz de la presentación de sus denuncias, por la ejecución de unas obras ilegales.

Iniciada nuestra investigación, la citada corporación municipal nos comunicó que, en varias ocasiones, el denunciante había tenido acceso a los expedientes. Asimismo, dicha Administración nos envió una copia de la documentación que le solicitamos, que hacía referencia a la resolución dictada en el expediente sancionador, así como a las actuaciones que se habían llevado a cabo para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, lo que nos llevó a acordar el archivo del expediente, por haber alcanzado una solución el asunto planteado.

### 16.3. Planeamiento.

El retraso que, a juicio de la reclamante, se estaba produciendo en la tramitación para la aprobación del Plan Especial del Paisaje Protegido de Pino Santo, dio lugar a que formulara una queja. La referida ciudadana manifestaba que, hasta tanto no se produjera dicha aprobación, no podría obtener la licencia urbanística para ampliar su vivienda (EQ 964/01).

Puesto que la promotora de la queja alegaba que, desde el año 2000, no se habían llevado a cabo más trámites en el procedimiento iniciado para la aprobación del referido instrumento de ordenación, solicitamos un informe a la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente.

Cumplimentada nuestra petición, pudimos constatar que, desde aquella fecha, se realizaron varios trámites tendentes a la aprobación de dicho documento y que, en el mes de mayo de 2002, se encontraba pendiente de aprobación inicial por el director general de Ordenación del Territorio.

Ésta fue la causa por la que archivamos el expediente. El asunto se encontraba en vías de solución.

La propietaria de unos terrenos manifiesta su disconformidad con la inclusión de los mismos en un plan parcial que, al parecer, estaba tramitando el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, así como la falta de respuesta a los escritos que, al respecto, había dirigido a dicha corporación municipal (EQ 948/02).

Tras solicitar un informe a dicha Administración, ésta nos dio cuenta de que *“la queja hacía referencia a una alegación que la reclamante había realizado al Plan General de Ordenación de dicho municipio, el cual había sido aprobado inicialmente. Una vez que se haya aprobado provisionalmente por el Pleno corporativo, se contestará a cada una de las alegaciones presentadas”*.

Al respecto, esta institución observó que en la actuación municipal no se había producido infracción del ordenamiento jurídico, lo que nos llevó a archivar el expediente de queja, previa remisión a la reclamante del aludido informe.

En el EQ 839/02, un ciudadano, en representación de una asociación ecologista, se dirigió a esta institución con el fin de denunciar la falta de respuesta del Ayuntamiento de Agaete, al escrito que el mismo había presentado hacía casi un año, solicitando información relacionada con el procedimiento seguido para la aprobación de las Normas Subsidiarias de dicho municipio.

A la vista de ello, nos dirigimos a la citada entidad local, sin que hubiéramos recibido respuesta.

En el EQ 400/02, una asociación vecinal solicitó la intervención de este comisionado parlamentario por la falta de respuesta de la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente a los escritos que había presentado, en relación con la posible incorporación de una parte de la Urbanización de Tauro al monte público nº 3, de Arguineguín.

Solicitado un informe al citado departamento autonómico, pudimos constatar que la resolución de la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias, que ordenaba la Viceconsejería de Medio Ambiente que se procediese a las operaciones de amojonamiento del citado monte, había sido objeto de varios recursos contencioso-administrativos, además de encontrarse suspendidas, cautelarmente, las operaciones de amojonamiento por el Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

Remitimos copia del citado informe al colectivo reclamante y procedimos a archivar el expediente, por encontrarse dicho asunto pendiente de resolución judicial.

### 16.4. Otras quejas que se han formulado en el área de política territorial.

En el EQ 141/02, el reclamante manifestaba que había acudido al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz para comunicar el posible peligro de derrumbe de un edificio, que, al parecer, sufría aluminosis, sin que, a pesar de ello, se hubieran tomado las medidas oportunas.

Tras solicitar un informe a la corporación municipal sobre las gestiones llevadas a cabo para solucionar el asunto planteado, nos comunicó que *“(…) no se había declarado la ruina inminente del edificio, sino que, por el contrario, la comunidad de propietarios había decidido la rehabilitación del edificio, presentando un estudio técnico de la situación del mismo en orden a su posible rehabilitación integral, e interesando el levantamiento del precinto efectuado en su día para realizar las actuaciones precisas a fin de conseguir un diagnóstico riguroso de la situación de la estructura de la edificación”*.

A la vista del contenido de dicho informe, y dado que el TRELOTENC, en su art. 155, establece que en caso de declaración de la situación legal de ruina urbanística es el propietario de la edificación el que debe elegir entre la completa rehabilitación o la demolición, procedimos al archivo provisional del expediente en nuestras oficinas, por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

En el EQ 645/02, el propietario de dos viviendas mostraba su disconformidad con las resoluciones dictadas por el Ayuntamiento de Guía de Isora, por las que se acordó desestimar los recursos de reposición interpuestos contra las resoluciones que habían denegado las licencias de primera ocupación solicitadas por el referido ciudadano.

Estudiada la documentación aportada por el reclamante, observamos que la resolución denegatoria se basaba en que *“(…) la vivienda no se ajusta al proyecto por el cual se otorgó la licencia, incumpliendo la construcción con las condiciones necesarias para el uso al que se destina, incumpliendo, asimismo, con las condiciones de habitabilidad e higiene”*.

Considerando esta institución que uno de los fines de la licencia de primera ocupación era precisamente constatar si en la ejecución y materialización del proyecto se había respetado lo que el mismo expresaba y si la obra ya realizada podía destinarse al uso previsto, se acordó no admitir la reclamación, al no observar que se hubiera producido infracción del ordenamiento jurídico en la actuación del Ayuntamiento de Guía de Isora.

En el EQ 604/02, una ciudadana se mostraba en desacuerdo con el contenido del informe que había recibido de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, emitido como consecuencia de las denuncias que aquélla había presentado, debido a los continuos desprendimientos que se estaban produciendo en la fachada del edificio que la misma habitaba, con caída de cascotes a la vía pública, y con el consiguiente peligro para las personas que transitaban esa calle.



El organismo citado comunicaba, en el informe, a la denunciante que “(...) *la comunidad de propietarios deberá encargar a un técnico competente un estudio de la totalidad de la fachada en el que se evalúen los daños, se establezcan sus causas y se propongan soluciones para evitar que el edificio se continúe deteriorando, a los efectos de emprender las correspondientes acciones al respecto*”.

El informe continuaba indicando que “(...) *la intervención administrativa se circunscribe a la adopción de medidas cuando las mismas se refieran al orden público, no al privado, como es el caso de las relaciones entre copropietarios, correspondiendo al orden civil, con carácter exclusivo, conocer y dirimir aquellos conflictos relacionados con la propiedad privada*”.

Por ello, esta institución dirigió una recomendación a la referida gerencia municipal, basándonos en las siguientes consideraciones:

- El art. 19 de la *Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del suelo y valoraciones (LRSV)*, establece, en su número 1, que “*los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones deberán destinarlos a usos que no resulten incompatibles con el planeamiento urbanístico y mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. Quedarán sujetos igualmente al cumplimiento de las normas sobre protección del medio ambiente y de los patrimonios arquitectónicos y arqueológicos y sobre rehabilitación urbana*”.

- En nuestro ámbito territorial, el art. 153.1 del TRELITENC, dispone que “*los propietarios de terrenos, construcciones y edificios tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, con sujeción a las normas sectoriales que les sean de aplicación, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, a fin de cumplir en todo momento las condiciones requeridas para la habitabilidad o el uso efectivo establecido por el planeamiento*”.

- El deber de conservación de los edificios, manifestación de la intervención administrativa en la seguridad ciudadana [art. 1º del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955 (RSCL)] faculta a la Administración para adoptar las medidas tendentes a que estos permanezcan de forma que su estado no perturbe el orden ni la seguridad.

Al respecto, el Tribunal Supremo, en su Sentencia de 15 de octubre de 1992 (1992\8031), ha sancionado la potestad administrativa de intervención en la edificación y su ejercicio con las siguientes palabras:

“*En el ámbito urbanístico la Administración está habilitada para intervenir en la actividad de los administrados no sólo en la fase de construcción de los edificios, sino también a lo largo de toda la vida de éstos con la finalidad de garantizar su permanencia en buenas condiciones*”.

- El TRELITENC, en su art. 157.1, establece que “*los ayuntamientos, los cabildos insulares y, en su caso, el órgano de la Comunidad Autónoma competente en materia de patrimonio cultural cuando se trate de edificios declarados de interés histórico o artístico o en trámite de declaración, deberán dictar órdenes de ejecución de obras de reparación, conservación y rehabilitación de edificios y construcciones deteriorados o en condiciones deficientes para su uso efectivo legítimo*”.

Continúa dicho precepto indicando, en su número 3, que “*el incumplimiento injustificado de las órdenes de ejecución habilitará a la Administración actuante para adoptar cualquiera de estas medidas*”:

a) *Ejecución subsidiaria a costa del obligado y hasta el límite del deber normal de conservación.*

b) *Imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual, por valor máximo, cada una de ellas, del diez por ciento del coste estimado de las obras ordenadas. El importe de las multas coercitivas impuestas quedará afectado a la cobertura de los gastos que genere efectivamente la ejecución subsidiaria de la orden incumplida, sin perjuicio de la repercusión del coste de las obras en el incumplidor (...)*”.

El alto tribunal se ha pronunciado en su Sentencia de 9 de mayo de 1995 (1995\3790), en el sentido de que “(...) *La facultad del ayuntamiento y demás órganos competentes para ordenar la ejecución de obras necesarias para mantener los edificios en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público está reconocida en el art. 181 del Texto Refundido de la Ley del Suelo y desarrollada en el art. 10 del Reglamento de Disciplina Urbanística. Dichos preceptos, en definitiva, imponen a los propietarios de terrenos, urbanizaciones, edificaciones, etc. el deber de conservarlos en condiciones adecuadas, a la vez que habilitan a la Administración para exigir su cumplimiento así como para, en su caso, acudir al procedimiento de ejecución subsidiaria*”.

En consecuencia, este comisionado parlamentario recomendó a la referida gerencia municipal que, con el fin de evitar riesgos a personas y cosas, se incoara el procedimiento legalmente establecido y se dictara la correspondiente orden de ejecución de las obras necesarias en la fachada del citado edificio.

Asimismo, se recomendó a dicho organismo que, en el supuesto de que el obligado no cumpliera la orden de ejecución, se adoptara cualquiera de las medidas recogidas en el número 3 del art. 157 del TRELITENC.

Al respecto, la citada gerencia municipal no informó de que “(...) *por parte de este centro directivo se procederá a dar audiencia al Presidente de la comunidad de propietarios de referencia, con la finalidad de que informe acerca de la situación actual*.”

A la vista del contenido de dicho informe, observamos que el referido organismo había aceptado la recomendación que le dirigimos, lo que nos llevó a archivar provisionalmente el expediente, sin perjuicio de dirigirnos nuevamente a aquél con el fin de que nos mantuvieran informados de las actuaciones que, en lo sucesivo, se llevaran a cabo para solucionar el asunto planteado.

En el EQ 300/02, un ciudadano solicitó la intervención de este Diputado del Común por la presunta inactividad del Ayuntamiento de Los Realejos ante las reiteradas denuncias que el mismo había presentado, debido a los desperfectos causados en su vivienda.

Iniciada nuestra investigación, pudimos constatar que, en el año 1999, el reclamante había formulado sendas denuncias ante dicha Administración, a la vista del avanzado grado de deterioro en que se encontraba su vivienda, como consecuencia de las obras ilegales realizadas en el piso superior al suyo.

Tras solicitar un informe a la citada entidad local, nos comunicó que, a raíz de la visita de inspección que había realizado un técnico municipal y “(...) *tras comprobar que se estaban produciendo filtraciones de aguas sucias, mediante oficio de la Concejalía Delegada del Área de Urbanismo, se requirió a doña María Nieves Hernández Barroso, para que procediera a la reparación de los desagües causantes de los desperfectos, al tiempo que se había comunicado al Área de Medio Ambiente del Excmo. Cabildo de Tenerife, la existencia de filtraciones de aguas sucias, detectadas en el techo de una cueva bajo la edificación*”.

Asimismo, el ayuntamiento nos dio cuenta de que la infracción urbanística cometida por la Sra. Hernández Barroso había prescrito, y de que se le había otorgado licencia urbanística para la realización de obras de reparación de cocina y baño. El informe continuaba indicando que, a pesar de todo lo anterior, el afectado había presentado otras denuncias, ya que, al parecer, continuaban produciéndose las humedades, roturas de cañerías, etc., “(...) *constando informe emitido por los servicios técnicos municipales sobre el deterioro que presenta el forjado del apartamento del denunciante, expresándose la necesidad de proceder al apuntalamiento como media preventiva inmediata*”.

Por todo ello, y teniendo en cuenta que tanto la LRSV como el TRELITENC, establecen, en sus artículos 19.1 y 153.1, respectivamente, la obligación de los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones de destinarlos a usos que no resulten incompatibles con el planeamiento urbanístico y mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, así como de realizar los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, a fin de cumplir en todo momento las condiciones requeridas para la habitabilidad o el uso efectivo establecido por el planeamiento, dirigimos una resolución al Ayuntamiento de Los Realejos.

Recomendamos a esa corporación municipal que se incoara el procedimiento legalmente establecido y se dictara la correspondiente orden de ejecución de las obras necesarias, llevándose a cabo el seguimiento de las mismas con el fin de comprobar que se ha dado cumplimiento a la respectiva resolución. Asimismo, que, en el supuesto de que el obligado no cumpliera la orden de ejecución en el plazo que se disponga, se adoptara cualquiera de las medidas recogidas en el número 3 del art. 157 del citado TRELITENC.

A la fecha de cierre del presente informe, nuestra recomendación no había sido informada por la corporación municipal.

#### RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN MATERIA DE POLÍTICA TERRITORIAL

#### **EQ 474/01. La Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural elude su deber legal de contestar los escritos que le dirige un ciudadano. Recordatorio de deberes legales a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.**

Nos referimos, nuevamente, al expediente de queja, cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, en relación con la falta de respuesta de esa agencia a los escritos presentados por el representante de la Comunidad de Propietarios (...).

De lo actuado hasta el momento, resultan los siguientes antecedentes:

**Primero.-** Con fechas 29 de marzo de 2000 y 29 de marzo de 2001, la comunidad de propietarios citada presentó sendos escritos en ese organismo, sin que, hasta la fecha, ninguno de ellos haya sido contestado.

**Segundo.-** Con fecha 14 de junio de 2001, el referido colectivo formuló una reclamación en esta institución, lo que motivó que, previa su admisión a trámite, este alto comisionado solicitara un informe a esa agencia.

**Tercero.-** Con fecha 13 de septiembre de 2001, ese organismo nos dio cuenta de que había remitido al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna el reportaje fotográfico aportado por el colectivo reclamante, con el fin de que le informara sobre las medidas adoptadas, sin que, a pesar de las varias reiteraciones a dicha petición, ésta hubiera sido cumplimentada (expediente núm. 347/00-U).

Dado que la última gestión que, al respecto, efectuó esa agencia había sido el 31 de mayo de 2001, en el mes de octubre del mismo año le solicitamos que procedieran a reiterar a la corporación municipal la petición de devolución de los referidos documentos y fotografías.

A la vista de que había transcurrido en exceso el plazo establecido en nuestra ley reguladora para que esa agencia emitiera el informe solicitado, procedimos a reiterar nuestra petición y, con posterioridad, a recordarle su deber de colaborar con este comisionado parlamentario.

Seis meses después nos informaron, por lo que aquí interesa, de que “(...) *Se debe poner en conocimiento de esa institución que no ha habido falta de respuesta alguna por parte de esta agencia, que se ha solicitado en varias ocasiones la devolución de las fotografías, sin obtener respuesta alguna por parte de la corporación municipal, siendo ésta la Administración responsable de la obligación de hacer requerida y, por lo tanto, la que debe ser requerida para que proceda a ello*”.

A la vista de los hechos relatados, esta institución estima procedente someter a VI las siguientes consideraciones:

**I.** La Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en su artículo 30.1, establece lo siguiente: “*Las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones*”.

A tenor de dicho precepto, la colaboración de esa agencia resulta plenamente exigible y, además, indispensable para que esta institución cumpla con los fines que la justifican, y que se contienen en el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Canarias, tras la reforma operada por la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre, del siguiente tenor literal: “*El Diputado del Común es el alto comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias de acuerdo con lo que establezca la ley*”.

En desarrollo de esta previsión estatutaria, la Ley 7/2001, de 7 de julio, en su artículo 1, dispone: “*El Diputado del Común es el alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades constitucionales y supervisará las actividades de*

*las administraciones públicas canarias, en sus relaciones con los ciudadanos y a fin de garantizar dichos derechos y libertades, de acuerdo con lo establecido en la presente ley”.*

La falta de colaboración de esa agencia en el curso de lo actuado en el presente expediente de queja, se manifiesta en el incumplimiento del plazo legal de respuesta a nuestra demanda de información, contraviniendo lo preceptuado en el artículo 29 de nuestra ley reguladora.

**II.** Respecto a la falta de resolución expresa de las solicitudes presentadas por el colectivo reclamante, esta institución debe señalar que toda Administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos.

Concretamente, en el Título IV de la Constitución, dedicado al Gobierno y la Administración, se contiene el mandato constitucional del artículo 103.1, conforme al cual la Administración pública no solo debe actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sino también viene obligada a servir con objetividad los intereses generales y conforme al principio de eficacia.

Sobre ello, el art. 42.1 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero* (en adelante LRJPAC), dispone que: “*la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (...)*”.

Por su parte, el número 2 de dicho precepto señala que el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Por último, el número 3 del reiterado artículo 42 de la LRJPAC, prevé que cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de tres meses.

Asimismo, el art. 43 de dicho texto legal señala, en su número 1, que “*en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa legítima al interesado o interesados que hubieran deducido la solicitud para entenderla estimada o desestimada por silencio administrativo, según proceda, sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma prevista en el apartado 4 de este artículo*”.

En consecuencia, la LRJPAC no permite a la Administración eludir su deber de responder a todo escrito que se le formule y, además, conviene recordar que la desestimación por silencio administrativo, tiene los solos efectos de posibilitar a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente, según dispone el art. 43.3, *in fine*, de la LRJPAC.

Vemos, pues, que a través del silencio negativo, se evita la indefensión del particular, facilitándole el ejercicio de su derecho a una tutela judicial efectiva, reconocido en el art. 24 de la Constitución española.

En el caso planteado en la queja, este comisionado parlamentario ha podido constatar que, aún cuando en el mes de marzo de 2000, el referido colectivo denunció en ese organismo los daños producidos, al parecer, como consecuencia de las obras que estaba llevando a cabo el

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, un año después no se le había comunicado nada al respecto.

Ello dio lugar a que la aludida comunidad de propietarios solicitara a esa agencia la devolución del material que, inicialmente, había presentando con su escrito, sin que tampoco hubiera obtenido contestación.

Por todo lo anterior, esta institución, al amparo de lo dispuesto en el art. 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirige a VI el siguiente:

#### **Recordatorio de deberes legales**

- De colaborar con este alto comisionado, en la forma y con la extensión prevista en su ley reguladora.
- De dar respuesta expresa no solo las solicitudes formuladas por el colectivo reclamante, sino todas las peticiones que dirijan a ese organismo el resto de los ciudadanos.

Conforme al artículo 37.3 de la citada Ley del Diputado del Común, se solicita a esa Administración que conteste al presente escrito en el término no superior al de un mes, debiendo comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la resolución que se formula o, en el supuesto de que la misma no sea aceptada, los motivos de su rechazo.

#### **EQ 604/02. La Gerencia Municipal de Urbanismo del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife no dicta la correspondiente orden de ejecución de obras, ante el incumplimiento del deber de conservación por los propietarios de un edificio. recomendación a la referida Gerencia Municipal de Urbanismo.**

Se ha presentado una queja en esta institución por doña (...), cuya referencia consta en la parte superior de este escrito, debido a la disconformidad de la reclamante con el informe de esa gerencia, de fecha 03/06/02 (r/s. 4784/02), emitido como consecuencia de las denuncias que la referida ciudadana presentó en ese organismo, debido a los continuos desprendimientos que se estaban produciendo en la fachada del edificio que aquella habita, con caída de cascotes a la vía pública, con el consiguiente peligro que ello supone para las personas que transitan por la misma.

Mediante el aludido informe se comunicaba a la Sra. (...) lo siguiente: “*En relación con su denuncia, con fecha de registro de entrada en este centro directivo el 9 de mayo de 2002, significar que, con fecha 8 de abril de 2002, fue evacuado informe por la Unidad de Edificación y Disciplina Urbanística por aviso del Cecopal, con motivo de las lluvias acaecidas en el mes de marzo del presente. (...)*”

*La comunidad de propietarios deberá encargar a un técnico competente un estudio de la totalidad de la fachada en el que se evalúen los daños, se establezcan sus causas y se propongan soluciones para evitar que el edificio se continúe deteriorando, a los efectos de emprender las correspondientes acciones al respecto”.*

Continúa el informe indicando que “*(...) la intervención administrativa se circunscribe a la adopción de medidas cuando las mismas se refieran al orden público, no al privado, como es el caso de las relaciones entre copropietarios, correspondiendo al orden civil, con carácter exclusivo, conocer y dirimir aquellos conflictos relacionados con la propiedad privada”.*

Tras estudiar el contenido de la queja presentada, hemos constatado que, con anterioridad a la fecha en que se produjo el temporal en Santa Cruz de Tenerife, la referida ciudadana había presentado diferentes escritos en ese organismo, denunciando los desprendimientos en la fachada del edificio y el peligro que ello suponía no sólo para los viandantes sino para las cosas, sin que esa Administración adoptara ningún tipo de medidas.

Al respecto, esta institución estima necesario realizar las siguientes consideraciones:

1ª) El art. 19 de la *Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del suelo y valoraciones (LRSV)*, establece, en su número 1, que “*los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones deberán destinarlos a usos que no resulten incompatibles con el planeamiento urbanístico y mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. Quedarán sujetos igualmente al cumplimiento de las normas sobre protección del medio ambiente y de los patrimonios arquitectónicos y arqueológicos y sobre rehabilitación urbana*”.

En nuestro ámbito territorial, el art. 153.1 del *Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC)*, dispone lo siguiente: “*Los propietarios de terrenos, construcciones y edificios tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, con sujeción a las normas sectoriales que les sean de aplicación, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, a fin de cumplir en todo momento las condiciones requeridas para la habitabilidad o el uso efectivo establecido por el planeamiento*”.

2ª) El deber de conservación de los edificios, manifestación de la intervención administrativa en la seguridad ciudadana [art. 1º del Reglamento de Servicios de las corporaciones locales, aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955 (RSCL)] faculta a la Administración para adoptar las medidas tendentes a que estos permanezcan de forma que su estado no perturbe el orden ni la seguridad.

Al respecto, el Tribunal Supremo, en su Sentencia de 15 de octubre de 1992 (1992\8031), ha sancionado la potestad administrativa de intervención en la edificación y su ejercicio con las siguientes palabras: “*En el ámbito urbanístico la Administración está habilitada para intervenir en la actividad de los administrados no sólo en la fase de construcción de los edificios, sino también a lo largo de toda la vida de éstos con la finalidad de garantizar su permanencia en buenas condiciones*”.

3ª) La intervención administrativa en la edificación opera a través de las órdenes de ejecución reguladas por el art. 84.1 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local*, que reza lo siguiente: “*Las corporaciones locales podrán intervenir en la actividad de los ciudadanos a través de los siguientes medios:*

- a) *Ordenanzas y bandos.*
- b) *Sometimiento a previa licencia y otros actos de control preventivo.*
- c) *Órdenes individuales constitutivas de mandato para la ejecución de un acto o la prohibición del mismo*”.

Por su parte, el TRELOTENC, en su art. 157.1, establece que “*los ayuntamientos, los cabildos insulares y, en su*

*caso, el órgano de la Comunidad Autónoma competente en materia de patrimonio cultural cuando se trate de edificios declarados de interés histórico o artístico o en trámite de declaración, deberán dictar órdenes de ejecución de obras de reparación, conservación y rehabilitación de edificios y construcciones deteriorados o en condiciones deficientes para su uso efectivo legítimo*”.

Continúa dicho precepto indicando, en su número 3, que “*el incumplimiento injustificado de las órdenes de ejecución habilitará a la Administración actuante para adoptar cualquiera de estas medidas:*

a) *Ejecución subsidiaria a costa del obligado y hasta el límite del deber normal de conservación.*

b) *Imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual, por valor máximo, cada una de ellas, del diez por ciento del coste estimado de las obras ordenadas. El importe de las multas coercitivas impuestas quedará afectado a la cobertura de los gastos que genere efectivamente la ejecución subsidiaria de la orden incumplida, sin perjuicio de la repercusión del coste de las obras en el incumplidor (...)*”.

El alto tribunal se ha pronunciado en su Sentencia de 9 de mayo de 1995 (1995\3790), en el sentido de que “*(...) La facultad del ayuntamiento y demás órganos competentes para ordenar la ejecución de obras necesarias para mantener los edificios en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público está reconocida en el art. 181 del Texto Refundido de la Ley del Suelo y desarrollada en el art. 10 del Reglamento de Disciplina Urbanística. Dichos preceptos, en definitiva, imponen a los propietarios de terrenos, urbanizaciones, edificaciones, etc. el deber de conservarlos en condiciones adecuadas, a la vez que habilitan a la Administración para exigir su cumplimiento así como para, en su caso, acudir al procedimiento de ejecución subsidiaria*”.

A la vista de todo ello, y con el fin de evitar riesgos a personas y cosas, este comisionado parlamentario, en virtud de las competencias que le atribuye el art. 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, recomienda a esa Administración que se incoe el procedimiento legalmente establecido y se dicte la correspondiente orden de ejecución de las obras necesarias en la fachada del citado edificio.

Asimismo, se recomienda a ese organismo que, en el supuesto de que el obligado no cumpla la orden de ejecución, se adopte cualquiera de las medidas recogidas en el número 3 del art. 157 del TRELOTENC.

Conforme a lo establecido en el art. 37.3 de nuestra ley reguladora, esa gerencia municipal de urbanismo deberá remitir informe motivado respecto a la valoración que le merece esta resolución y sobre las medidas a adoptar en consecuencia, en el plazo no superior al de un mes, a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma.

**EQ 162/01. El Ayuntamiento de Adeje no declara la caducidad de una licencia urbanística, a pesar de haberse incumplido el plazo establecido en la misma para el comienzo de las obras. Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Adeje.**

Nos dirigimos nuevamente a VS en relación con la queja de referencia, motivada por el desacuerdo de doña (...) y don (...) con el otorgamiento de la licencia urbanística para la modificación del proyecto para un complejo residencial en (...), de ese término municipal.

Sobre ello, los reclamantes manifiestan que la licencia urbanística concedida a don (...) por la Comisión Municipal de Gobierno, en su sesión de fecha 08/08/88, para la construcción del aparthotel (...), en la referida parcela, se encuentra caducada, al haberse incumplido, entre otras, la condición referida al plazo de comienzo o interrupción de las obras, que se fijó en seis meses.

Al respecto, el Tribunal Supremo ha declarado que aunque en una licencia de obras se fije un plazo de validez, éste no opera nunca automáticamente, sino que requiere una expresa declaración de caducidad que ha de ser remate de un expediente seguido con intervención del interesado, emisión de informes y acreditamiento y ponderación de todas las circunstancias concurrentes, incluida, sobre todo, las que hayan determinado la inactividad del titular de la licencia (SS 24/3/98, RJ 2470; 16/4/97, RJ 2782; 1/7/96, RJ 6125; 1/2/94, RJ, 1000; 24/7/95, RJ 6095; 16/4/97, RJ 2782; 26/9/84, RJ 4877; 22/1/86, RJ 887; 16/12/77, RJ 361/78, entre otras).

En consecuencia, hasta tanto no se haya producido la declaración de caducidad de la licencia, el titular inactivo está legitimado para hacer uso de una autorización que, por no haber sido expresamente invalidada, conserva su eficacia (STS 30/9/88, RJ 7286).

A mayor abundamiento, si bien la caducidad es el instrumento jurídico para lograr la eficiente ejecución del planeamiento impidiendo la operatividad de licencias meramente especulativas, la jurisprudencia reitera que este instrumento expropiatorio de derechos ha de ser siempre interpretado restrictivamente, con flexibilidad y moderación (STS 18/7/86, RJ 5518; 28/7/86, RJ 6901; 3/10/86, RJ 6411; 8/2/88, RJ 795; 22/3/88, RJ 2244; 16/10/92, RJ 7838).

Por todo ello, a juicio de este comisionado parlamentario, la licencia urbanística denunciada conserva su eficacia, al no haber sido declarada su caducidad, aún cuando se hayan incumplido los plazos de comienzo y terminación de las obras.

Sentado lo anterior, esta institución estima necesario realizar las siguientes consideraciones:

**Primera.-** El art. 14 de la *Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del suelo y valoraciones* (LRSV), que tiene el carácter de legislación básica según su disposición final, establece que, entre los deberes de los propietarios de suelo urbano, se encuentra el de edificar en el plazo que, en su caso, establezca el planeamiento.

**Segunda.-** El art. 169.3 de la *Ley 9/1999, de 13 de mayo, de Ordenación del Territorio de Canarias*, entonces en vigor, dispone lo siguiente: “*El órgano competente para conceder la licencia declarará, de oficio o a instancia de cualquier persona, su caducidad, previa audiencia del interesado, una vez transcurridos e incumplidos cualesquiera de los plazos a que se refiere el número 1* (que hacen referencia a los de comienzo y finalización de las obras o, en el supuesto de no expresarse los mismos en la licencia, serán los de un año para iniciar las obras y dos años para terminarlas).

*La declaración de caducidad extinguirá la autorización, no pudiéndose iniciar ni proseguir las obras si no se solicita y obtiene una nueva licencia ajustada a la ordenación urbanística que esté en vigor*”.

**Tercera.-** La caducidad de las licencias encuentra también su aval legal en el art. 16.1 del Reglamento de Servicios de las corporaciones locales al establecer que las licencias quedarán sin efecto si se incumpliesen las condiciones a

que estuvieren subordinadas, tal y como ha afirmado la jurisprudencia de nuestro alto tribunal (SS 13/2/95, RJ 1074; 2/2/90, RJ 939; 13/10/93, RJ 7362).

De acuerdo con todo ello, esta institución, en uso de las facultades que tiene conferidas por el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, recuerda a ese ayuntamiento el deber legal de declarar la caducidad de las licencias urbanísticas en los supuestos en que se produzca el incumplimiento de los plazos para el comienzo y finalización de las obras.

Conforme al artículo 37.3 de la citada Ley del Diputado del Común, se solicita a esa Administración conteste al presente escrito en término no superior al de un mes, exponiendo la opinión que le merece el recordatorio de deberes legales que contiene y las medidas que, en su caso, adoptará.

### **EQ 73/01. El Ayuntamiento de San Bartolomé no ejerce las competencias que legalmente tiene atribuidas ante la ejecución de unas obras ilegales, que no resultan legalizables. Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé (Lanzarote).**

Nos referimos nuevamente al expediente de queja, cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, en relación con la inactividad mostrada por ese ayuntamiento ante la ejecución de una obra realizada sin la previa licencia urbanística, a pesar de que la misma ha sido reiteradamente denunciada por un ciudadano de ese municipio.

De lo actuado hasta el momento, resultan los siguientes:

#### **Antecedentes**

**Primero.-** En diferentes fechas, concretamente los días 4 y 5 de noviembre de 1997, 9 de enero y 25 de junio de 1998, y 24 de mayo y 21 de septiembre de 1999, don (...) denunció ante esa corporación municipal que en la calle (...), de ese municipio, se estaba llevando a cabo una obra sin contar con la previa licencia urbanística, que no resultaba legalizable, además de estar ocasionándole perjuicios en cuanto a vistas, luz y suficiente ventilación, sin que esa Administración le hubiera dado respuesta.

**Segundo.-** Con fecha 21 de diciembre de 2000, el Sr. (...) formuló otra solicitud ante ese ayuntamiento, en esta ocasión dirigida a obtener una copia de las actuaciones que, en su caso, se hubieran llevado a cabo en relación con la infracción urbanística denunciada, sin que dicha petición hubiera sido atendida.

**Tercero.-** Con fecha 13 de febrero de 2001, una vez admitida la queja a trámite, este comisionado parlamentario solicitó a esa corporación municipal que nos informaran sobre los hechos expuestos, al tiempo que le interesamos que nos remitieran una copia del expediente que, en su caso, se hubiera tramitado.

**Cuarto.-** Con fecha 25 de abril de 2001, esa Administración nos remitió un informe del siguiente tenor: “(...) *el Pleno de este ayuntamiento ha acordado la demolición de las obras denunciadas, lo que ha sido puesto en conocimiento del Sr. (...), encontrándose en la actualidad el expediente en fase de ejecución del acuerdo de demolición*”.

Al respecto, con fecha 22 de enero de 2002, es decir, casi un año después de haber recibido el informe municipal, el reclamante nos comunicó que, hasta la fecha, no se había

procedido a dictar la resolución para la demolición y, por ello, tampoco al restablecimiento del orden jurídico perturbado, además de no habersele trasladado acuerdo alguno.

Por otro lado, y siguiendo con el contenido de dicho informe, observamos que esa corporación municipal no cumplimentó nuestra petición en los términos que le solicitamos, ya que, aún cuando le interesamos que nos remitieran una copia del expediente que se había tramitado, el mismo no había sido enviado, ni en el informe se exponían las razones que lo habían impedido.

A la vista de los hechos relatados, esta institución estima procedente someter a VS las siguientes:

### Consideraciones

**I.** La Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en su artículo 30.1, establece lo siguiente: “Las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones”.

Por su parte, el art. 33 del mismo cuerpo legal dispone que “El Diputado del Común podrá solicitar de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, los documentos y expedientes que juzgue necesario para el ejercicio de su función, incluso aquéllos que tengan el carácter de reservados”.

Por ello, la colaboración de los administradores públicos es indispensable para que esta institución cumpla con los fines que la justifican, y que se contienen en el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Canarias, tras la reforma operada por la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre, del siguiente tenor literal: “El Diputado del Común es el alto comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias de acuerdo con lo que establezca la ley”.

En desarrollo de esta previsión estatutaria, la Ley 7/2001, de 7 de julio, en su artículo 1, dispone: “El Diputado del Común es el alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades constitucionales y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias, en sus relaciones con los ciudadanos y a fin de garantizar dichos derechos y libertades, de acuerdo con lo establecido en la presente ley”.

La falta de colaboración de esa Alcaldía, en el curso de lo actuado en el presente expediente de queja, se manifiesta de dos formas. En primer lugar, se observa que nuestra petición no ha sido cumplimentada debidamente, pues no se ha remitido la copia del expediente que le solicitamos. Este modo de actuar impide el desempeño eficaz de nuestra función supervisora y dilata la solución de la queja planteada. En segundo lugar, la información facilitada no es conducente a la resolución del expediente, pues, aún cuando esa corporación municipal nos informó desde hace casi un año de que “(...) el expediente se encuentra en fase de ejecución del acuerdo de demolición”, hasta la fecha, según manifiesta el reclamante, no se han llevado a cabo más actuaciones en el expediente ni se le ha comunicado el acuerdo plenario.

Con ello, queremos significar que el deber de colaboración no sólo implica la literalidad de la letra de la ley, sino que se proceda, en uso de los instrumentos y facultades que las normas le otorgan, a llevar a cabo las actuaciones procedentes en orden a solucionar el problema suscitado.

**II.** Respecto a la falta de resolución expresa de las solicitudes presentadas por el reclamante, esta institución debe señalar que toda Administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos.

Concretamente, en el Título IV de la Constitución, dedicado al Gobierno y la Administración, se contiene el mandato constitucional del artículo 103.1, conforme al cual la Administración pública no solo debe actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sino también viene obligada a servir con objetividad los intereses generales y conforme al principio de eficacia.

Sobre ello, el art. 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante LRJPAC), dispone que: “La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (...)”.

Por su parte, el número 2 de dicho precepto señala que el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Por último, el número 3 del reiterado artículo 42 de la LRJPAC, prevé que cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de tres meses.

Asimismo, el art. 43 de dicho texto legal, señala en su número 1, que “en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa legitima al interesado o interesados que hubieran deducido la solicitud para entenderla estimada o desestimada por silencio administrativo, según proceda, sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma prevista en el apartado 4 de este artículo”.

En consecuencia, la LRJPAC no permite a la Administración eludir su deber de responder a todo escrito que se le formule y, además, conviene recordar que la desestimación por silencio administrativo, tiene los solos efectos de posibilitar a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente, según dispone el art. 43.3, *in fine*, de la LRJPAC.

Vemos, pues, que a través del silencio negativo se evita la indefensión del particular, facilitándole el ejercicio de su derecho a una tutela judicial efectiva, reconocido en el art. 24 de la Constitución española.

En el caso planteado en la queja, este alto comisionado observa que, a pesar de que el Sr. (...) lleva cuatro años denunciando ante esa Administración la ejecución de unas obras presuntamente ilegales, esa corporación municipal no sólo ha dado la llamada por respuesta, sino que, ante la comisión de una infracción urbanística, no ha ejercido las competencias que por ley le vienen atribuidas, limitando su actuación a comunicarnos, como ha quedado indicado en el antecedente cuarto, que el Pleno había acordado la demolición de las obras denunciadas.

Al respecto, el Tribunal Supremo, en su Sentencia de 21 de febrero de 1983 (RJ 1983, 916), señala que, "(...) *en el supuesto de haberse formulado una denuncia, la Administración tiene obligación de realizar los actos de instrucción adecuados para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos denunciados. Hecho lo cual, habrá de decidir acerca de la iniciación o no del procedimiento correspondiente*".

**III.** En la materia que tratamos en la presente queja, el legislador ha implantado la acción pública, en donde se hace innecesaria la ostentación de interés alguno más allá del que a cualquier ciudadano corresponde en cuanto al respeto de la legalidad objetiva para exigir éste ante la propia Administración o los tribunales.

Sobre ello, el artículo 304 del *Real Decreto Legislativo 1/1992, de 26 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre el Régimen del suelo y ordenación urbana*, precepto que no resultó afectado por la Sentencia del Tribunal Constitucional 61/1997, de 20 de marzo, establece lo siguiente: "1. *Será pública la acción para exigir ante los órganos administrativos y los tribunales contencioso-administrativos la observancia de la legislación urbanística y de los planes, programas, proyectos, normas y ordenanzas.*

2. *Si dicha acción está motivada por la ejecución de obras que se consideren ilegales, podrá ejercitarse durante la ejecución de las mismas y hasta el transcurso de los plazos establecidos para la adopción de las medidas de protección de la legalidad urbanística*".

En nuestro ámbito territorial, el art. 249 del *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias (TRELATENC)*, establece que será pública la acción para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en este texto refundido.

Por su parte, el art. 166 del TRELATENC recoge la obra denunciada por el Sr. (...) como un acto sujeto a licencia urbanística y, en el supuesto de no disponer de dicha autorización con carácter previo a la ejecución de la obra –como es el caso–, estaremos en presencia de una infracción urbanística.

La consecuencia legal de dicha infracción viene recogida en el art. 188 del citado texto refundido, que reza lo siguiente: "*Toda acción u omisión tipificada como infracción en este texto refundido, dará lugar a la adopción por las administraciones públicas competentes de las medidas siguientes:*

- a) *Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.*
- b) *Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativas.*
- c) *Las pertinentes para el resarcimiento de los daños y la indemnización de los perjuicios a cargo de quienes sean declarados responsables.*

2. *En ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción*".

De ello se infiere que, ante la denuncia de unas obras presuntamente ilegales, la Administración no tiene opciones, sino que, por el contrario, viene obligada a iniciar el correspondiente procedimiento para determinar el carácter

legalizable o no de la obra en cuestión y a adoptar el resto de las medidas legalmente previstas.

Por todo lo anterior, esta institución recomienda a VS lo siguiente:

- Colaborar con este alto comisionado, en la forma y con la extensión prevista en su ley reguladora.
- Dar respuesta expresa no solo las solicitudes formuladas por el reclamante, sino todas las peticiones que dirijan a ese ayuntamiento el resto de los ciudadanos.
- Iniciar, tramitar y resolver el expediente para el restablecimiento del orden jurídico perturbado.
- Proceder a la ejecución forzosa de la resolución que acuerde la demolición de la obra, en el supuesto de haberse resuelto la misma y que el obligado a ello no la lleve a cabo voluntariamente.

Conforme al artículo 37.3 de la citada Ley del Diputado del Común, se solicita a esa Administración conteste al presente escrito en el término no superior al de un mes, debiendo comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la resolución que se formula o, en el supuesto de que no se acepte la misma, los motivos de su rechazo.

## **17. Obras públicas.**

### **17.1. Expropiaciones.**

Un año más hacemos referencia a algunas reclamaciones en las que los ciudadanos se muestran disconformes con la actuación de algunas administraciones públicas, cuando proceden a ocupar sus bienes, sin haberse tramitado el correspondiente expediente de expropiación para la fijación del justiprecio y su pago.

Asimismo, se han formulado varias quejas en las que se denuncia el retraso que se produce en la ejecución de las determinaciones del planeamiento municipal, lo que supone, a juicio de los reclamantes, que durante años no puedan disponer de sus propiedades.

Ello se puso de manifiesto, entre otras, en una reclamación en la que una ciudadana denunciaba que sus terrenos se encontraban afectados por un sistema general, a ejecutar por el sistema de expropiación, según el Plan General de Ordenación Municipal de Santa Cruz de Tenerife, que se encontraba en vigor desde el año 1992, y, diez años después, no se había iniciado el correspondiente expediente de expropiación (EQ 701/01).

Tras solicitar un informe a la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, nos confirmó los hechos expuestos, y que no tenía previsto iniciar dicho expediente en el ejercicio 2002.

Al respecto, y dado que observamos que se había producido un incumplimiento del plazo legal de cinco años que establece el art. 137.2 del *Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELATENC)*, para que se llevara a cabo la expropiación del sistema general en cuestión, sugerimos a la reclamante que se dirigiera al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y efectuara el requerimiento previsto en el art. 138 del referido texto legal y, con ello, que ejerciera su derecho a ser expropiada.

En el EQ 965/01, un ciudadano denunció que el Ayuntamiento de Tías había ocupado una finca de su propiedad, con el fin de ejecutar las obras de la planta

depuradora en ese municipio y que, a pesar de haber reivindicado los terrenos ante la citada corporación municipal, no le había dado respuesta ni devuelto su finca.

Al respecto, instamos a la esa Administración para que nos informara sobre si se había iniciado el correspondiente expediente para la expropiación de los terrenos, con remisión, en caso positivo, de una copia de las actuaciones practicadas y, en caso negativo, que nos dieran cuenta del título que poseía esa entidad local para llevar a cabo dicha ocupación.

El informe emitido por el referido ayuntamiento fue del siguiente tenor: “(...) *Toda vez que por parte del Ayuntamiento de Tías se procedió a la adquisición de la finca objeto de reclamación siguiendo el procedimiento legalmente establecido para ello, para la construcción de una estación depuradora, esta corporación se considera legítima propietaria. Por parte de don (...) se ha procedido a interponer el correspondiente recurso contencioso-administrativo contra el acto de ocupación de dicha finca, todo lo cual está pendiente de resolución judicial*”.

A la vista del contenido de dicho informe, procedimos a archivar el expediente por encontrarse el asunto planteado sometido a un procedimiento judicial.

En el EQ 24/02, una ciudadana denunció que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no había iniciado la tramitación del expediente de expropiación de unos terrenos de su propiedad, manifestando que ello le estaba produciendo perjuicios, pues ni podía disponer de aquéllos, ni la Administración municipal llevaba a cabo actuaciones para su obtención.

Tras iniciar nuestra investigación, pudimos constatar que en el Plan General Municipal de Ordenación, aprobado definitivamente el 26/12/00, dichos terrenos estaban clasificados como suelo urbano, con la categoría de Sistema General, y que dicho suelo iba a obtenerse mediante el Sistema de Ejecución Pública de Expropiación.

Al respecto, solicitamos a la citada corporación municipal que nos informaran del plazo que tenían previsto para la ejecución de aquél, dándonos cuenta de que sería en el segundo cuatrienio de vigencia del referido Plan General.

Sobre ello, el TRELOTENC, en su art. 137, relativo a las formas de ejecución, establece que el suelo destinado a sistemas generales se obtendrá mediante expropiación u ocupación directa, cuando no se incluya en un ámbito de gestión específico, fijando un plazo máximo para ello de cinco años a partir de la aprobación del planeamiento.

A la vista de ello, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas, al no observar que se hubiera producido infracción del ordenamiento jurídico en la actuación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Otra Administración implicada en un expediente de queja debido a la ocupación de unos terrenos de una ciudadana, sin haberse tramitado el correspondiente expediente de expropiación, fue el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, al que se había dirigido la propietaria hacía más de cinco años, sin que hubiera obtenido respuesta ni compensación alguna (EQ 1086/02).

Sobre ello, nos dirigimos a la esa corporación municipal con el fin de conocer las actuaciones que, en su caso, se hubieran realizado para la obtención de los terrenos, sin que, a la fecha de cierre del presente informe, nuestra petición hubiera sido cumplimentada.

En el EQ 307/02, un ciudadano denunciaba que la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas no le había abonado el justiprecio y la indemnización derivada de la urgente ocupación de unos terrenos de su propiedad, afectados por el proyecto de acondicionamiento de una carretera, que habían sido objeto de expropiación.

Tras solicitar un informe a dicha Administración, nos comunicó que el expediente de expropiación forzosa estaba tramitándose, dándonos cuenta de las actuaciones que se habían realizado en el mismo. Asimismo, que el propietario había interpuesto un recurso contencioso-administrativo contra el decreto por el que se declaró la urgente ocupación de los bienes y derechos afectados por la ejecución del indicado proyecto, sin que la Sala de lo Contencioso-Administrativo hubiera accedido a la suspensión del acto administrativo impugnado.

A la vista de todo ello, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas. Ello no impidió que, con carácter previo, examináramos las actuaciones que se habían llevado a cabo en el procedimiento tramitado por el citado departamento autonómico, observando este comisionado parlamentario que, aun cuando se habían ocupado los bienes del reclamante y no se había abonado el justiprecio, la citada Administración no había vulnerado los derechos del propietario, en lo que a este asunto se refería, por cuanto que, en aplicación del art. 52 de la Ley de Expropiación forzosa, de 16 de diciembre de 1954, cuando se declara urgente la ocupación de los bienes afectados por la expropiación, una de sus consecuencias es, precisamente, que la ocupación de la finca es previa a la determinación del justiprecio y su pago.

También, en el EQ 383/01, la propietaria de unos terrenos denunciaba que la referida consejería no le había abonado la cantidad correspondiente al plazo de ocupación temporal de una franja de terreno perteneciente a una finca de su propiedad, que no se encontraba incluida en el expediente de expropiación forzosa de los bienes y derechos afectados para la ejecución de un proyecto, aun cuando, en varias ocasiones, la reclamante se había dirigido a tal efecto al citado departamento autonómico.

Tras solicitar un informe a aquella Administración, nos informa de que se había firmado el acta de adquisición por mutuo acuerdo por un importe determinado, en la que se había incluido la indemnización correspondiente a la ocupación temporal inicialmente prevista. Al mismo tiempo, nos informó de que, dado que la ocupación temporal se había extendido durante dieciocho meses más de lo previsto, la Administración había fijado la cantidad correspondiente y había concedido a la propietaria un plazo para aceptar la misma o, en su defecto, presentar una tasación fundada. La tramitación del expediente sigue en el citado departamento.

Considerando esta institución que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas.

En el EQ 336/02, el reclamante manifestaba que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria había ocupado, sin consentimiento de sus titulares, superficies de terrenos en dicho término municipal para la construcción de viviendas sociales, vías y demás dotaciones urbanísticas, argumentando la confusión de titularidad o títulos de propiedad sobre los citados terrenos; asunto que había sido reiteradamente planteado ante dicha Administración, sin obtener contestación.



Tras iniciar nuestra investigación, pudimos constatar que, a pesar de que habían transcurrido más de dos años desde que la Comisión de Gobierno municipal adoptó el acuerdo de *“ordenar la adscripción temporal de un técnico cualificado del Área de Urbanismo al Servicio de Patrimonio, a los efectos de participar en la redacción de la memoria preceptiva prevista en el artículo 58 del Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales, con objeto de adoptar el acuerdo de iniciación del procedimiento de deslinde de los terrenos municipales”*, hasta la fecha no se había iniciado el mismo.

Al respecto, solicitamos un informe a la referida entidad local que nos confirmó los hechos expuestos, constatándose por este Diputado del Común que aun cuando a dicha Administración le constaba, desde el año 1985, la confusión de los límites de la referida finca, no sólo por el informe del letrado consistorial, sino por los escritos que algunos interesados presentaron en esa corporación municipal, no fue hasta catorce años después cuando la Comisión Municipal de Gobierno adoptó el acuerdo anteriormente citado y, a pesar de ello, habían transcurrido más de dos años y medio desde este último trámite, sin que se hubiera finalizado la redacción de la memoria.

En consecuencia, estimando esta institución que los plazos que habían transcurrido, sin que se hubiera resuelto el asunto planteado, estaban fuera de lo razonable, dirigimos una recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada, que se culminase la redacción de la memoria y, una vez confeccionado el correspondiente presupuesto, se resolviera sobre la iniciación del procedimiento de deslinde. Dicha resolución se formuló basándonos en lo siguiente:

- El derecho a un procedimiento administrativo sin dilaciones indebidas deriva del deber de la Administración de resolver en plazo [art. 42 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)*], del principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución española y 3.1 LRJPAC) y de los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos (art. 3.2 LRJPAC) y celeridad (art. 74.1 LRJPAC) a que la actividad administrativa se halla sometida.

- Atendiendo al principio de unidad que inspira todo el ordenamiento jurídico, estimamos que podrían ser extrapolables al procedimiento administrativo algunas de las conclusiones alcanzadas por la doctrina constitucional en cuanto al contenido y límites del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas.

La jurisprudencia constitucional ha ido fijando el alcance del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas en torno a la idea de la razonabilidad temporal, de la duración razonable del proceso. Así, todo proceso, de cualquier clase, ha de resolverse en un plazo razonable [SSTC 24/1981, de 14 de julio (RTC 1981, 24) y 25/1983, de 13 de abril (RTC 1983, 25)].

Al respecto, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, tras admitir que el procedimiento tramitado había sido objeto de dilaciones importantes, nos comunicó que la memoria estaba siendo ultimada y que se había procedido a consignar la correspondiente partida presupuestaria para peritajes del expediente de deslinde.

A la vista de ello, entendimos que nuestra resolución había sido aceptada por la citada corporación municipal y, con ello, que se estaban adoptando las medidas legalmente previstas para solucionar el asunto planteado, lo que dio lugar a que acordáramos archivar el expediente en nuestras oficinas, sin perjuicio de comunicar a la reclamante que se dirigiera nuevamente a nosotros, en el supuesto de que transcurriera un plazo prudencial y no se llevaran a cabo más actuaciones en el expediente.

## 17.2. Responsabilidad patrimonial.

En materia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, los ciudadanos continúan solicitando la intervención de este comisionado parlamentario, en unas ocasiones, por la falta de respuesta a las reclamaciones que los mismos formulan y, en otras, por la dilación que aquéllas observan en la tramitación de los procedimientos que se incoan.

Así, los daños ocasionados a dos vehículos cuando circulaban por algunas carreteras del municipio de Santa Cruz de Tenerife, originó que sus propietarios solicitaran la intervención de este Diputado del Común (EQ 370/02 y 374/02).

En la primera de las quejas, las administraciones implicadas resultaron ser el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y la Consejería de Sanidad y Consumo, y el objeto de la reclamación lo constituía la falta de respuesta a los escritos que el propietario del vehículo había presentado en los que solicitaba el pago de una indemnización.

Tras interesar un informe a los citados organismos, la Consejería de Sanidad y Consumo nos dio cuenta de que ya se había abonado al reclamante el importe de los desperfectos sufridos en su automóvil, lo que nos llevó a archivar el expediente en nuestras oficinas al haberse solucionado el asunto planteado.

Por la misma causa, se formuló la segunda de las quejas referidas, en esta ocasión, contra el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, que, a la fecha de cierre del presente informe, no había emitido el informe que le solicitamos acerca de las actuaciones que, en su caso, se hubieran llevado a cabo en el expediente iniciado.

También se formularon otras quejas, en esta ocasión referidas a los daños producidos en los bienes de algunos ciudadanos, como consecuencia de la ejecución de obras públicas. Concretamente, en el EQ 112/02, se denunciaban los perjuicios causados a la vivienda del reclamante, con motivo de la demolición de las colindantes, afectadas por las expropiaciones llevadas a cabo para la ejecución de una obra pública en la isla de Tenerife.

Como consecuencia de ello, en varias ocasiones, la afectada había solicitado en la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas el arreglo de los daños ocasionados, sin que hubiera recibido contestación.

Admitida la queja a trámite, nos dirigimos al citado departamento autonómico, que nos confirmó los hechos expuestos, al tiempo que nos comunicó que *“(...) estaban intentando corregir la situación denunciada, a cuyo efecto la dirección técnica de las obras estaba solicitando de algunos contratistas de obras el presupuesto de los trabajos que sería menester ejecutar en la vivienda”*.

El informe continuaba indicando que *“en la actualidad se están realizando obras de limpieza del solar adyacente a la vivienda del afectado, así como de protección de ésta*

y de impermeabilización de la pared medianera afectada por la demolición de la vivienda colindante expropiada”.

Por expuesto, se desprendía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, y remitimos dicho informe al reclamante para que formulara alegaciones, sin que las efectuara, transcurrido en exceso el plazo concedido. Ello nos llevó a archivar el expediente en nuestras oficinas, sin perjuicio de advertir a la afectada de que si transcurría un plazo prudencial y no se realizaban las obras para la reparación de los daños causados, solicitara nuevamente nuestra intervención.

En el EQ 791/02, un ciudadano manifestaba que, con posterioridad a la alteración del pavimento efectuado por el Ayuntamiento de Garachico, su vivienda sufría un avanzado deterioro y agrietamiento, producido por el paso de vehículos. Al respecto, la promotora de la queja había solicitado ante dicha Administración la cimentación entre el inmueble y la calzada, sin que dichas obras se hubieran llevado a cabo, aún cuando, al parecer, el ayuntamiento se comprometió a realizarlas.

Al respecto, la citada corporación municipal nos informó de que “(...) la Comisión de Gobierno municipal había acordado considerar la petición de subvención para los gastos de mano de obra necesarios en la próxima actuación de rehabilitación de viviendas en el medio rural, de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas del Gobierno de Canarias.

En julio de 2002, se pone en conocimiento de la afectada el plazo de presentación de solicitud de rehabilitación de viviendas en el medio rural y la documentación a aportar para la misma, cumpliéndose éste y no presentando ninguna documentación por parte de la usuaria. Por tal motivo, nos vemos en la obligación de aplazar dicha ayuda para incluirla en la próxima petición de solicitud de rehabilitación de viviendas 2003”.

Dado que el informe emitido por la citada entidad local no daba respuesta a las cuestiones que le planteamos, en particular la referida a las actuaciones que, en su caso, hubiera realizado para determinar si existía o no responsabilidad patrimonial de dicho ayuntamiento, nos dirigimos nuevamente a la corporación.

### **17.3. Otras quejas presentadas en el área de obras públicas.**

En el EQ 191/02, se expone la falta de desdía del Ayuntamiento de Arucas ante la denuncia que un ciudadano había presentado por la imposibilidad de acceder con su vehículo a su vivienda, pues el acceso lo había destrozado unos tractores de una empresa constructora que estaba realizando unas obras.

Interesamos a esa corporación municipal para que nos informara de las actuaciones que, en su caso, se hubieran llevado a cabo, sin que obtuviéramos contestación, ya transcurridos seis meses desde que formulamos nuestra petición. Por ello, dirigimos una resolución a esa Administración recordándole su deber de colaborar con este Diputado del Común.

Con posterioridad, el referido ayuntamiento nos dio cuenta de que “(...) se había celebrado una reunión con el constructor que llevaba a cabo la obra, al objeto de que repusiera a su estado primitivo el acceso a la vivienda, efectuándolo tan sólo en parte, por lo que, desde ahora, se

iniciarán los trámites administrativos necesarios en orden a su ejecución”.

Considerando esta institución que se estaban adoptando las medidas adecuadas para la solución del problema, procedimos a archivar provisionalmente el expediente.

En el EQ 796/01, un grupo de vecinos, preocupados por su seguridad y la de otras personas de la zona, solicitaron la intervención de este Diputado del Común. Los desprendimientos y derrumbes de terreno que se habían producido en una zona del municipio de Santa Úrsula, provocado por un desmonte realizado por una empresa les llevó a solicitar, en varias ocasiones, al ayuntamiento la construcción de un muro de contención, sin que hubieran recibido respuesta.

Iniciada nuestra investigación, la corporación municipal dictó una orden de ejecución a los promotores de las obras, para que, en el plazo de un mes, procedieran a la realización de un muro, obras que, al tiempo de emitir dicha información, se estaban realizando.

Con posterioridad, la Administración nos comunicó que, atendiendo la orden de ejecución, las obras estaban concluidas. Al haberse alcanzado una solución favorable, se archiva el expediente.

En el EQ 384/02, se denunció el mal estado en que se encontraba una carretera del municipio de Telde, a causa de las lluvias caídas durante el invierno, con grandes que producían el rozamiento del bajo de los vehículos que transitaban por la zona.

Iniciadas nuestras gestiones, pudimos constatar que ni el Ayuntamiento de Telde ni el Cabildo de Gran Canaria asumían la responsabilidad sobre dicha carretera ni, por consiguiente, el arreglo de la misma. Solicitamos, por tanto, a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas que nos diera cuenta de si la titularidad la era municipal, insular o regional. Al cierre del presente informe, no habíamos obtenido contestación.

En el EQ 850/01, un vecino del municipio de Puerto del Rosario manifestaba que, desde hacía dos años, venía denunciando la obstrucción de un barranco, como consecuencia de la construcción de un edificio, sin que se le hubiera dado respuesta.

Tras iniciar nuestras actuaciones, pudimos constatar que el Ayuntamiento de Puerto del Rosario no colaboraba con esta institución, dificultando nuestra función investigadora. No fue hasta diez meses después de solicitarle el correspondiente informe, cuando esa corporación municipal nos dio cuenta de las actuaciones que había realizado a raíz de las denuncias presentadas, que se concretaban en la ejecución de “(...) sucesivos trastones aguas arriba, de desviación de pluviales, además de advertir a la promotora de la edificación de la obligación de acometer la cuneta y encauzamiento de las aguas pluviales que inciden en dicha zona, previo a la terminación del edificio”.

De dicho informe, dimos traslado a la reclamante para que, si así lo consideraba, formulara alegaciones, sin que, hasta la fecha, las hubiéramos recibido.

En el EQ 921/02, un grupo de vecinos del asentamiento rural Almatriche de Tenoya, denunció la no terminación, por el Cabildo de Gran Canaria, de las obras que éste había iniciado para el acondicionamiento del camino de Almatriche, así como los problemas de acceso que dicha inejecución les estaba produciendo.

Para conocer las actuaciones que se habían realizado, a raíz del informe técnico emitido por el Área de Obras Públicas, en el que se constataba la suspensión de las obras hasta tanto el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria emitiera informe positivo para continuar las mismas, nos dirigimos a la citada corporación insular, sin que a la fecha de cierre del presente informe hubiéramos recibido respuesta.

En el EQ 992/02, el representante de una asociación vecinal denunciaba la ejecución de unas obras para la realización de un desvío de un barranco, sin la correspondiente autorización administrativa previa del Consejo Insular de Aguas de Tenerife.

Al respecto, el Reglamento sancionador en materia de aguas, aprobado por Decreto territorial 276/1993, de 8 de octubre, establece, en su artículo 4, que la invasión o la ocupación de cauces, sin la correspondiente autorización, cuando no se deriven daños para el dominio hidráulico constituye una infracción administrativa leve.

A la vista de ello, pudimos constatar que el Consejo Insular de Aguas tras comprobar *in situ* los hechos denunciados, dictó una resolución acordando iniciar el procedimiento sancionador y conceder el plazo de un mes a la empresa promotora de las obras para restituir el cauce del barranquillo, reponiendo el daño causado a su primitivo estado.

Dado que habían transcurrido once meses desde que se había dictado la anterior resolución, sin que la empresa implicada hubiera dado cumplimiento a las medidas acordadas, ni el referido consejo insular las llevara a cabo de forma subsidiaria, nos dirigimos a éste en solicitud del correspondiente informe, sin que nuestra petición hubiera sido cumplimentada a la fecha de cierre del presente informe.

En los EQ 1032/02 y 1045/02, los representantes de dos empresas denunciaron los perjuicios que les estaba produciendo la inacción que, al parecer, mantenía el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana para solucionar los problemas producidos en algunas zonas de Playa del Inglés, a raíz de las lluvias que tuvieron lugar a principios del año 2000.

Según los reclamantes, el origen de la situación creada se encontraba en que dicho municipio no disponía de las adecuadas infraestructuras, particularmente en el barranco de Bellavista, que carece de canalización y de mantenimiento, y que, pese a todo ello, la citada corporación municipal no había realizado obra alguna que impidiera que nuevas inundaciones volvieran a producirse, no había exigido el cumplimiento de las dos órdenes de ejecución que había dictado hacía casi tres años, ni había procedido a iniciar el procedimiento para la ejecución subsidiaria de las obras.

A la vista de ello, solicitamos un informe al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, sin que a la fecha de cierre del presente informe lo hubiéramos recibido.

En el EQ 1027/00, el presidente de una comunidad de propietarios manifestaba que una zona deportiva que utilizaban y disfrutaban los vecinos de la urbanización en la que estaba enclavada, fue vallada y cerrada por uno de los vecinos, que alegaba que dicha zona era de su propiedad, impidiendo, con ello, su uso público. Sobre ello, uno de los comuneros solicitada información al Ayuntamiento de Adeje, que confirmó que la zona era de dominio público; se solicitó a los propietarios a Administración que ejercitara las acciones necesarias para la defensa de sus bienes y derechos, sin que hubieran obtenido contestación.

Tras solicitar un informe a la citada corporación municipal, nuestra petición, después de casi dos años, no había sido atendida. Anotamos, pues, la falta de colaboración con este Diputado del Común de ese ayuntamiento.

En el EQ 1046/02, un ciudadano solicitó la intervención de este comisionado parlamentario debido a los perjuicios que estaba produciendo a un número considerable de vecinos el mal estado en que se encontraba una calle del barrio de Tenoya. Denunciada, reiteradamente, la situación en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, hasta la fecha no se habían adoptado medidas para solucionar el problema.

Estudiada la documentación aportada por el reclamante, se constata que las obras referidas al arreglo de dicha calle estaban contempladas en el Plan Especial de Reforma Interior de Tenoya. Solicitamos, pues, a la citada Administración que nos informaran de la fecha de aprobación y publicación de dicho plan y de la previsión de inicio para la ejecución de dicha obra.

En el EQ 1025/02, una ciudadana manifestó su oposición al establecimiento de una servidumbre forzosa de acueducto sobre un terreno de su propiedad, que iba a realizar el Ayuntamiento de Santa Brígida, que le había comunicado que “(...) en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria tenía a su disposición la cantidad fijada en concepto de indemnización como consecuencia de ello”.

Admitida la queja a trámite, nos dirigimos a esa corporación municipal con el fin de que nos enviaran una copia del expediente administrativo tramitado para la constitución de la referida servidumbre, al tiempo que le solicitamos que nos informaran de si era posible la imposición de la misma sobre otros predios con iguales ventajas para la citada entidad local y menores inconvenientes para el predio de la reclamante.

A la fecha de cierre del presente informe, continuábamos a la espera de que nuestra petición fuera atendida.

#### RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN

**EQ 336/02. El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no lleva a cabo actuaciones para el deslinde de un bien de su pertenencia, aún cuando, por sus propios informes jurídicos, le constaba que existían problemas de límites. Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.**

Agradecemos su informe de fecha 04/07/02 (reg./sal. 35.555), al que se adjunta el emitido por el Servicio de Patrimonio (Exp.: 1A-84/Deslinde), en relación con la ocupación de unos terrenos en (...), llevada a cabo por ese ayuntamiento.

Tras haber estudiado el contenido del mismo, hemos constatado que, con fecha 02/08/85, el letrado consistorial puso de manifiesto la existencia de diversos problemas jurídicos en relación con la finca adquirida por esa corporación municipal, debido a reclamaciones de terceros con pretensiones dominicales sobre partes de la misma.

Al respecto, el art. 56 del Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales, aprobado por Real Decreto 1.372/1986, de 13 de junio (RB), establece que “*las corporaciones locales tendrán la facultad de promover y ejecutar el deslinde entre los bienes de su pertenencia y los de los particulares, cuyos límites aparecieran imprecisos o sobre los que existieran indicios de usurpación*”.

En el caso planteado en la queja se observa que, aún cuando a ese ayuntamiento le constaba, desde el año 1985, la confusión de los límites de la referida finca, no sólo por el informe del letrado consistorial, sino por los escritos que algunos interesados presentaron en esa Administración, no fue hasta el 02/12/99 cuando la Comisión Municipal de Gobierno adoptó el acuerdo de ordenar la adscripción temporal de un técnico cualificado del Área de Urbanismo al Servicio de Patrimonio, a los efectos de participar en la redacción de la memoria prevista en el art. 58 RB. Asimismo, hemos constatado que han transcurrido más de dos años y medio, desde aquella fecha, y aún no se ha finalizado la redacción de la memoria.

Sobre ello, este comisionado parlamentario estima necesario realizar las siguientes

### Consideraciones

**Primera.-** La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), insiste en la necesidad de que la ordenación se rija por criterios de celeridad, lo que, además, constituye una exigencia ineludible del principio constitucional de eficacia de la actividad administrativa –art. 103.1 de la Constitución española (CE)–.

**Segunda.-** El derecho a un procedimiento administrativo sin dilaciones indebidas deriva del deber de la Administración de resolver en plazo (art. 42 LRJPAC), del principio de eficacia (art. 103.1 CE y 3.1 LRJPAC) y de los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos (art. 3.2 LRJPAC) y celeridad (art. 74.1 LRJPAC) a que la actividad administrativa se halla sometida.

**Tercera.-** Atendiendo al principio de unidad que inspira todo ordenamiento jurídico, estimamos que podrían ser extrapolables al procedimiento administrativo algunas de las conclusiones alcanzadas por la doctrina constitucional en cuanto al contenido y límites del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas.

La jurisprudencia constitucional ha ido fijando el alcance del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas en torno a la idea de la razonabilidad temporal, de la duración razonable del proceso. Así, todo proceso, de cualquier clase, ha de resolverse en un *plazo razonable* [SSTC 24/1981, de 14 de julio (RTC 1981, 24) y 25/1983, de 13 de abril (RTC 1983, 25)].

A juicio de esta institución, los plazos que han transcurrido sin que se haya resuelto el asunto planteado están fuera de lo razonable, por lo que, en virtud de las competencias que le atribuye el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se recomienda a ese ayuntamiento que se remuevan los obstáculos que están produciendo la dilación observada, culminándose la redacción de la memoria y, una vez sea confeccionado el correspondiente presupuesto, se resuelva sobre la iniciación del procedimiento de deslinde.

Conforme a lo establecido en el art. 37.3 de dicha ley, deberá esa corporación municipal remitir informe motivado respecto a la valoración que le merece esta recomendación y sobre las medidas a adoptar en consecuencia, en el plazo no superior al de un mes.

### 18. Agricultura, pesca y alimentación.

Las cuestiones que se han planteado en esta área de Agricultura y Pesca incidían en la petición de subvenciones, en el retraso en la concesión de las mismas e, incluso, en los impedimentos con que luego se encontraban, situaciones casi todas corregidas por la Administración. Este año, observamos una variación sustancial, consecuencia, quizá, de la situación económica que atraviesan las islas ya que son expedientes, como a continuación iremos analizando, derivados del problema de la pesca, atraques, importaciones de determinadas plantas, etc.

#### Asuntos y conclusiones sobre los que trata el área de agricultura y pesca.

En el EQ 146/02, un vecino de Arucas, con una explotación ganadera, cuya titular es su esposa, nos plantea los problemas que soporta con varios novillos que adquirió hace cuatro o cinco años, con los números de identificación (crotales) que, en su día, la consejería asignó y, después, cambió. Nos dirigimos a la consejería solicitándole explicación del porqué se cambian los números de identificación (crotales), asignados. Se tuvo que reiterar, posteriormente, el informe.

Recibido éste, se nos informa que el cambio se debe a las modificaciones en el sistema de identificación del ganado y que, una vez comprobada la documentación del ganadero, observan que el error era de la propia consejería al no grabar en la base de datos algunas de las reidentificaciones hechas por su servicio en la explotación. Trasladamos al reclamante el informe. Archivamos provisionalmente hasta tener noticias del reclamante.

En el EQ 315/02, la Asociación de Pescadores “El Amarradero”, Club de Pesca “La Tiñosa” y Asociación Tiñosa Tiguafay se dirigen a esta institución exponiendo los perjuicios que ocasiona un submarino de la empresa “Motobarcos Arosa” que ocupa atraques en el puerto de Puerto del Carmen para la realización de sus operaciones turísticas. Solicitamos informe a la Consejería de Agricultura sobre el asunto objeto de reclamación y que, según los reclamantes, perjudica la captura de cebo vivo destinada a la pesquería de túnidos. También nos dirigimos a la Consejería de Obras Públicas y Vivienda para que nos informe sobre los perjuicios que ocasiona el submarino de la empresa “Motobarcos Arosa”.

Recibimos informe de la Viceconsejería de Pesca que nos comunica que las embarcaciones sumergibles no tienen que ser por sí mismas negativas para la pesca, siempre que respeten determinadas cuestiones básicas:

- a) Absoluto respeto a todas las áreas de servicio relacionadas con el puerto.
- b) La zona o zonas donde se practiquen las inmersiones habrán de ser previamente acordadas por los promotores del sumergible con los sectores pesqueros en la zona.
- c) La velocidad del sumergible, tanto en superficie como en inmersión.
- d) Regulación de la frecuencia de salidas del sumergible.
- e) Estudio previo de posible impacto medioambiental.

A su vez, la Consejería de Obras Públicas nos comunica que no considera incompatible la coexistencia de las actividades pesqueras y deportivas con la incorporación de nuevas embarcaciones destinadas a la explotación turística y que la autorización de la prestación del servicio de atraque es una de las competencias que tiene delegadas el área de

puertos. No es necesaria la información pública por la propia naturaleza de la prestación.

Remitimos ambos informes al reclamante y nos dirigimos, nuevamente, a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas a la vista de las actuaciones que la Viceconsejería de Pesca ha llevado a cabo, rogándole nos informe de las medidas que ha tomado esa consejería y su valoración. Estamos pendientes de contestación. Remitimos informe de la Consejería de Obras Públicas al reclamante y procedemos al archivo del expediente por desistimiento del reclamante.

En el EQ 460/02, un vecino de Gran Canaria presenta la reclamación ante la negativa de la Viceconsejería de Medio Ambiente en Tenerife a la importación, procedente de Portugal, de *Vetiveria Zizanioides* para la investigación y experimentación. Solicitamos informe y lo reiteramos a la Consejería de Agricultura. Recibido el mismo, nos informa de que la Dirección General de Desarrollo Agrícola no ha recibido solicitud alguna referente a permisos de importación de plantas, por lo que no se ha emitido ningún informe al respecto. También nos informa de que la competencia de importación de material vegetal es del Ministerio de Agricultura, aunque en muchos casos solicita el parecer tanto de la Consejería de Agricultura, como de la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente. Solicitamos informe a la Consejería de Medio Ambiente, y estamos a la espera de contestación.

En el EQ 883/01, un vecino un vecino de Gran Canaria denuncia ante la Dirección General de Ganadería del Gobierno de Canarias la matanza de 14.000 gallinas que había en su granja, en noviembre de 2002, realizada por la policía local de Gáldar. Comunicamos al reclamante que no nos autoriza la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, art. 26, a intervenir en asuntos sujetos a un procedimiento judicial, sobre los cuales pueden exclusivamente pronunciarse jueces y tribunales de justicia, ni a revisar las resoluciones y sentencias de los mismos, cuyo examen y, en su caso, revocación, sólo compete a un tribunal de rango superior, mediante apelación o recurso formalizado por un abogado.

En el EQ 740/01, un vecino de Gran Canaria presenta su reclamación tras haberse dirigido a la Consejería de Hacienda, que nos remite el expediente por no ser de su competencia, ya que se trata de una sanción impuesta por un tema de pesca sin que consten más datos. Solicitamos al reclamante ampliación de datos. Archivamos expediente por desistimiento.

En el EQ 870/0, los miembros de la tripulación del barco *Dilay* que se encuentra en el Puerto de La Luz de Las Palmas de Gran Canaria presentan reclamación ante la negativa por parte del armador del *Dilay* de pagar el dinero que les adeuda. El barco no saldrá a la mar sin la presencia a bordo de los principales oficiales que se han negado hasta que no se efectúe el pago. Le comunicamos al reclamante el traslado al Defensor del Pueblo porque nuestras competencias no abarcan el ámbito de gestión que este caso precisa.

En el EQ 381/02, un vecino de Santa Úrsula denuncia el desaprovechamiento de la galería de agua situada en los montes de Icod de los Vinos, que no ha sido aprovechada por los agricultores de medianía. Después de las denuncias públicas se efectúan las obras de instalación de tuberías desde la galería a la desaladora próxima a La Guancha, pero no se ha realizado la conexión.

Nos dirigimos al presidente del Consejo Insular de Aguas para que nos informe de la respuesta a la denuncia formulada y qué tipo de actuación se ha llevado a cabo. Nos contesta el Consejo Insular de Aguas que por la insuficiencia de datos proporcionados en dicho escrito, ampliásemos más datos. Nuevamente, nos dirigimos al Consejo Insular de Aguas, cumpliendo con el requisito exigido; estamos pendientes de contestación.

En el EQ 411/02, un pescador de profesión de la isla de La Gomera que paga su seguridad social e impuestos correspondientes presenta denuncias contra los barcos de recreo que se dedican a la pesca y posterior venta de pescado ejerciendo una actividad por la que no cotizan, lo cual supone una competencia desleal. Solicita que esta institución medie para que se establezca por parte de las instancias administrativas pertinentes un control efectivo y real, que impida a las embarcaciones de recreo ejercer las faenas de pesca como si fuesen profesionales. Nos dirigimos a la Consejería de Agricultura y reiteramos informe, estando pendiente de contestación. Al no obtener respuesta por parte de la misma le remitimos recordatorio de deberes legales.

En el EQ 777/02, la Federación de Cofradías de Pescadores de Santa Cruz de Tenerife, en nombre de las cofradías de la provincia, presenta reclamación por la que se oponen a la pesca del atún, con cerco, para su posterior engrase y engorde en jaulas por un barco cerquero industrial, actividad que se desarrolla en aguas cercanas a Lanzarote la empresa Yaizatún, con el apoyo de la Consejería de Agricultura y beneplácito de la Secretaría General de Pesca Marítima. Según manifiestan, esta actividad es nefasta para la pesca actual tradicional canaria.

Solicitamos informe a la Viceconsejería de Pesca sobre el expediente de Yaizatún, así como el número de cofradías del archipiélago y unidades de barcos que las integran. Reiteramos informe al no recibir contestación.

En el EQ 1050/02, una ganadera de El Hierro se dirige a nosotros y nos informa de que es miembro de la directiva de una sociedad de cría de ganado ovino. Que tiene conocimiento de que dicha asociación ha procedido a la compra de ganado para repartirlo, posteriormente, al resto de asociados, y que no tiene conocimiento de esta actuación. Por los defectos de forma de su queja presentaba, nos hemos dirigido a la reclamante solicitándole que nos informara si se trataba de una sociedad pública o privada y si se había dirigido a la asociación y en qué términos le habían contestado.

## 19. Comercio y consumo.

El número de expedientes tramitados en esta área durante este año fueron treinta y tres.

Las quejas tramitadas bajo este epígrafe son de diversa naturaleza. Entre ellas destacamos:

- No existen quejas pendientes de años anteriores a 2001.
- Los EQ 222/02, 762/01, 397/01 y 103/2000 están archivados por solución.
- Las quejas, 676, 508, 272/02; 493,436, 260/01; 392, 140/00; 811 y 400/99 se han archivado al no apreciar injusto administrativo, si bien para ello, en muchos casos, hubo que realizar una investigación exhaustiva que tuvo como resultado:
  - a) Trasladas al Defensor del Pueblo y archivadas por ello, al quedar bajo el ámbito de las competencias de dicho comisionado, los EQ 913/01 y 1093/2000.

b) Archivadas por desistimiento del reclamante al no aportar lo que se les ha solicitado, seis.

Pasamos a exponer las más significativas.

En el EQ 631/02, el reclamante ha alegado que se dirigió a la Consejería de Sanidad y Consumo del Gobierno de Canarias (a la Dirección General de Consumo), para informarse de cómo iba el expediente que se estaba tramitando como consecuencia de una reclamación que había interpuesto contra una empresa mercantil.

El motivo de la queja en esta institución lo origina la información que la dirección citada anteriormente le había dado al ciudadano relativa a que no tenía la obligación de contestarle sobre su denuncia.

A la vista de lo anterior, esta institución solicitó al citado servicio que nos informara sobre lo expuesto por el reclamante, y, además, del estado actual del expediente incoado como consecuencia de la reclamación.

La petición de informe se hizo en julio y ante la falta de respuesta se reiteró en octubre y está pendiente de contestar. Anotamos la celeridad de la citada Administración en contestarnos y en resolver este asunto.

En el EQ 568/01, el reclamante presentó queja en esta institución por la falta de respuesta a los escritos que había presentado ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife sobre una reclamación de indemnización de los daños que había sufrido en su vehículo, ocasionados al circular por una vía municipal en mal estado.

Los anteriores escritos los había presentado el interesado en septiembre de 1998, abril de 1999, abril de 2000, y enero y junio de 2001, y había transcurrido, en exceso, el tiempo legalmente establecido para recibir respuesta expresa.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, nos dirigimos a la citada Administración para que nos informara de las razones por las que no había contestado al ciudadano.

Ante la falta de respuesta y de colaboración con esta institución, en enero de este año, reiteramos nuestra petición de informe.

En mayo del año que se informa, como aún la Administración no había contestado, después de varias gestiones telefónicas, esta institución envió una resolución a esa Administración municipal por la que le recordamos su obligación legal de respondernos a lo requerido.

Hasta la fecha de redacción de este informe (diciembre de 2002), el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife no nos ha contestado.

En el EQ 565/01 fue la falta de respuesta del Ayuntamiento de Arona a la denuncia que había presentado el reclamante, contra las actividades que se estaban realizando en un mercado ambulante la que motiva la reclamación.

Tras nuestra investigación se pudo comprobar, que la Administración municipal no había informado al interesado de los trámites que había realizado con motivo de la denuncia.

Por ello, le recordamos su deber legal de responder a las solicitudes que le formulan los ciudadanos.

Nuestra resolución se envió en abril de este año y reiterada en octubre, y hasta la fecha de redacción de este informe no hemos recibido contestación. La resolución se acompaña en el anexo.

En el EQ 311/01, el reclamante denunciaba que había presentado varias reclamaciones ante la Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias, por la atención que

había recibido en un establecimiento comercial, y que la Administración, como consecuencia del procedimiento administrativo incoado al efecto, le había dado información contradictoria sobre sus reclamaciones.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, solicitamos a la dirección general citada que nos enviara un informe de lo actuado.

De dicho informe se constató que la Administración sí había actuado, pero no había detectado infracción administrativa en materia de consumo, realizando además diversas gestiones ante el establecimiento reclamado con el fin de que las dos partes llegaran a un acuerdo amistoso.

El interesado solicitaba que se le arreglaran una serie de defectos de su vehículo, adquirido en ese establecimiento comercial. La entidad mercantil reparó los defectos que creyó que eran de fábrica, llegándose también, además se convino una reunión con el fin de que la empresa atendiera la pretensión del interesado para que se le indemnizara durante el tiempo que en vehículo estuvo en el taller y no ofrecerle otro en sustitución, ante los defectos advertidos.

El interesado presentó demanda ante los tribunales de justicia, motivo que causó el archivo de nuestras actuaciones.

En el EQ 719/01, el interesado reclama ante la de respuesta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria al escrito presentado.

En dicha solicitud, el reclamante había pedido, el día 19 de octubre de 2000, que se le abonara la indemnización reconocida por la Administración municipal, mediante el acuerdo que había adoptado el 22 de octubre de 1998, que, por diversas circunstancias, ya relatadas en el EQ 216/99 (expediente que se señaló en el informe del año 2000, con resolución que se anexó en esta área), no se le había satisfecho.

Después de esperar casi un año para que la Administración municipal le contestara, sin que ello ocurriera, el interesado presentó queja, de nuevo, ante esta institución en octubre del año pasado.

Admitida a trámite la queja, solicitamos en ese mes que se nos informara sobre las razones por las que no se le había respondido expresamente la solicitud del interesado, así como del estado de tramitación del expediente incoado como consecuencia de su escrito.

Ante la falta de respuesta del citado ayuntamiento, en enero del año en que se informa, reiteramos la solicitud.

Como consecuencia de la persistente falta de respuesta de la corporación municipal, en mayo le enviamos una resolución recordatorio el deber legal que tiene la Administración de colaborar con este comisionado del Parlamento de Canarias.

Después de estas gestiones, la Administración municipal nos informó que ya había satisfecho al interesado la responsabilidad patrimonial que le había reconocido en el año 1999, y nos trasladó la resolución y la copia del documento de pago.

A la vista de dichos documentos, la queja se encuentra en vías de solución, si bien, el impulso de oficio, principio que debe regir en todo procedimiento administrativo, se ha convertido en el presente caso en impulso a instancia de la actuación de esta institución.

No obstante, hemos observado que no se le ha abonado al interesado los intereses de demora generados por la tardanza en pagarle la responsabilidad reconocida, y ante ello, hemos

recordado su procedencia legal, recordatorio que se anexa, e instado a la Administración mencionada para que procediera a efectuar la liquidación de los mismos, con su correspondiente abono. La respuesta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, que firma el gerente del Consejo Municipal de Cultura, fue que la Administración a la que representa no se le debe de cargar con los intereses de demora, puesto que considera que la misma no los ha motivado, comunicándonos además que el reclamante “*tiene abierta la vía judicial para efectuar cualquier reclamación que estime conveniente.*”

Ante esta respuesta, esta institución va a dirigir al mencionado gerente una resolución para recordarle que en nuestro ordenamiento jurídico vigente, los intereses de demora están reconocidos legalmente, *ope- legis*, y al ser de devengo tasado no se puede entrar en consideraciones subjetivas sobre la intención o no de la Administración en pagar en un plazo determinado la indemnización que ella mismo adoptó en octubre de 1998.

En el EQ 712/01, se origina por la falta de respuesta del Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino, en Gran Canaria, a los escritos presentados por el interesado en los que solicitó ayuda técnica y material para proceder a retirar los escombros y animales en descomposición existentes en su finca, como consecuencia del incendio que había ocurrido en el palmeral situado en Tasarte.

Tampoco se le había atendido la solicitud del interesado de reintegro de los gastos que le había ocasionado el tener que retirar el mismo los mencionados efectos.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó al mencionado ayuntamiento que nos informara sobre quién era el responsable de los daños ocasionados por el incendio, así como quién era el titular del palmeral incendiado.

El ayuntamiento nos informa de que el titular del terreno incendiado era el reclamante, y que, por lo tanto, no procedía el abono de los gastos que solicitaba.

A la vista de lo expresado, trasladamos el informe al interesado para que alegara lo que estimara conveniente.

Transcurrido un plazo prudencial, y ya que el reclamante no ha objetado nada al respecto, hemos archivado la queja por no haber apreciado injusto administrativo.

#### ANEXO DE RESOLUCIONES DEL ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

##### **Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Arona para que conteste de forma expresa a las solicitudes y cuestiones que le planteen los ciudadanos.**

Señoría:

Agradecemos los informes que nos han enviado para la solución de la presente queja.

De lo actuado hasta ahora, se ha constatado que esa Administración municipal no ha contestado al escrito que le presentó el reclamante el día ... de abril de 2001.

De acuerdo con el contenido del artículo 42.1 párrafo primero de la *Ley 30/1992, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común*, en adelante LRJPAC, reformada por Ley 4/1999, de 13 de enero, “*la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.*”

En consecuencia con lo anterior, esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, le recuerda su deber legal de contestar de forma expresa la solicitud del interesado.

De conformidad con el art. 37 de la referida *Ley 7/2001*, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia de este recordatorio de deberes legales o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que le merece el mismo, en el plazo de un mes a contar desde el recibo del presente escrito.

##### **EQ 719/01. Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por la que se le recordó que la indemnización acordada por esa Administración a la hora de su abono debe ir acompañada de los intereses legales de demora.**

Ilmo. Sr.:

Nos referimos de nuevo al expediente de queja arriba referenciado, incoado a instancias de D. ..., acusando recibo de su atento informe de fecha ... de julio, con registro de salida nº ...

Dado que del contenido de dicho informe se desprende que el motivo de la queja ha quedado resuelto con el abono de la indemnización, y con el fin de que esta institución pueda concluir con la tramitación de esta queja, le solicitamos que nos informe acerca de cuándo va a efectuar, o si ya lo realizó, el abono de los intereses de demora que legalmente corresponden al reclamante.

Agradeceríamos la remisión de su informe en el plazo de quince días a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma.

##### **20. Turismo y transportes.**

Los expedientes tramitados en este año fueron doce. De ellos, cuatro corresponden al año 2002. Se han archivado, durante el año, siete. Uno, por tanto, queda en tramitación.

Los motivos de archivos son los siguientes:

- De las quejas del año 2002, se han archivado tres, de las que dos son por no haber apreciado vulneración del ordenamiento jurídico vigente; una, por falta de reclamación previa a la Administración y una, por desistimiento del reclamante.
- Del año 2000, dos, de ellas, una, por solución y otra, por no haber apreciado injusto administrativo.
- Del año 1999, tres, por no infracción del ordenamiento jurídico vigente.

Su contenido es diverso, sin poderlos considerar bajo un mismo epígrafe al no coincidir los asuntos planteados.

Los expedientes tramitados hasta el 10 de octubre de 2002, en esta área son doce, de los que:

- cuatro son del año 2002,
- siete se tramitan desde el año anterior
- no hay pendientes de otros años,
- dos (EQ 552/02 y 1128/00), archivados por no haber apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente,
- uno (EQ 869/01), traslado al Defensor del Pueblo por quedar encuadrado el motivo de la queja planteada en el ámbito de sus competencias,
- dos (EQ 869 y 870/99), archivados, por límite de actuaciones.

La mayoría de las quejas presentadas tratan sobre asuntos de índole jurídico privada, por lo que las mismas terminan en archivo por no competencia.

Entre las que se encuentran admitidas a trámite, su naturaleza es muy variada.

El EQ 631/01 se origina por la supresión, en la compañía Iberia, de los descuentos de familia numerosa a las familias titulares de dichos carnés.

Aunque la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, establece que el Diputado del Común tiene encomendada la defensa de los derechos y libertades constitucionales y a este fin, supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias en sus relaciones con los ciudadanos, con el objetivo de garantizar dichos derechos y libertades, esta institución, por la trascendencia social y económica del asunto planteado por el reclamante, y, además, teniendo conocimiento que el Gobierno de Canarias había presentado ante la citada compañía aérea una iniciativa tendente a que este descuento no se suprimiese, solicitamos de la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias, salvando competencias, que nos remitiera un informe de las gestiones realizadas sobre este asunto.

Recibido el informe se constató lo siguiente:

Que la Dirección General de Aviación Civil, perteneciente al Ministerio de Fomento, había informado al Gobierno de Canarias que el motivo por el que la compañía mencionada había adoptado esta medida estaba basado en la Sentencia 67/01 del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 2 de Palma de Mallorca, de 16 de mayo de 2001, que estableció que era conforme a Derecho la no aplicación de los descuentos a las familias numerosas por la compañía citada, dado que el régimen de empresas concesionarias de servicios aéreos, determinado por la Ley de Navegación aérea, había quedado derogado tácitamente con la entrada en vigor de los reglamentos CEE 2408/92 y 2409/92, relativos al libre acceso de las compañías aéreas de la Comunidad, y a la libre fijación de las tarifas, respectivamente.

Por todo lo anterior, el artículo 21 de la Ley 25/1971, de Protección a las familias numerosas, había quedado sin efecto, en lo concerniente al transporte aéreo, al desaparecer el concepto de "empresas concesionarias" conforme a la normativa comunitaria de liberalización del transporte aéreo.

Que además, lo relatado anteriormente había sido transmitido al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por razones de competencias de ayudas sociales a las familias numerosas, con objeto de que se estudiaran otras alternativas legales en cuanto a las ayudas sociales al transporte aéreo.

A la vista de lo expuesto, durante el año que se informa, este comisionado del Parlamento de Canarias solicitó a la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias que nos comunicara cualquier información que fuera obteniendo sobre este asunto, a la vez que le formulamos la pregunta de que si el Gobierno de Canarias iba a realizar alguna acción que estuviera en el ámbito de sus competencias relacionada con este asunto.

La respuesta de la citada consejería fue que no tenía conocimiento de que el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias estuviese realizando alguna acción sobre este asunto.

También, dado que los mismos pronunciamientos judiciales se habían producido en litigios solventados con las compañías aéreas Spanair y Air Europa, esta institución consideró necesario remitir a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales una resolución en virtud de lo que dispone el

art. 36.2 de nuestra Ley reguladora, la 7/2001, que dispone: "*Si como consecuencia de sus investigaciones (el Diputado del Común), llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al órgano legislativo competente o a la respectiva Administración la modificación de la misma*", y dirigir al consejero de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias una resolución consistente en sugerirle que realizara las acciones oportunas con la Administración del Estado, con el fin de que las familias numerosas puedan disfrutar de los descuentos que tenían antes de la mencionada supresión, y así gozar de los beneficios que le dispensa la Ley 25/1971, de Protección a las familias numerosas, sugerencia que se adjunta.

La sugerencia que fue remitida en mayo de este año y a la fecha de redacción de este informe (finales de diciembre de 2002) no ha sido contestada.

De la anterior queja, este comisionado del Parlamento de Canarias se ve en la necesidad de investigar la situación del estado de las ayudas que se otorgan al colectivo de las familias numerosas, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, y para todos los medios de transportes públicos.

A tal efecto, a finales del año que se informa se ha acordado abrir una queja de oficio con el fin de conocer la realidad del régimen de ayudas a este especial y sensible colectivo social. Del resultado de dicha investigación se informará en la memoria del próximo año.

El EQ 303/01, como expusimos en el informe anual del año anterior, se origina por la ausencia de respuesta del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna a los escritos presentados por el interesado, en los que había manifestado su disconformidad con el cambio de itinerario de la guaguas de la empresa Titsa. El nuevo itinerario ocasionaba, según el reclamante, a él y a los vecinos de la zona, perturbaciones por las aceleraciones, los arranques de estos vehículos, así como por los ruidos y los humos tóxicos generados.

El interesado no había aportado las copias de los escritos dirigidos al ayuntamiento mencionado, por lo que, previo a la admisión a trámite de la queja, le solicitamos que nos los enviara.

Realizada la ampliación, en diciembre del año 2001, en enero de este año solicitamos el oportuno informe a la Administración local mencionada.

Ante la falta de respuesta a nuestra petición de informe, en abril la reiteramos.

En junio, y pues aún no disponíamos del informe solicitado a la corporación municipal, hicimos gestiones telefónicas con ella.

En agosto, tuvo entrada el informe requerido, del que constatamos lo siguiente:

- los escritos del reclamante no fueron contestados por la Administración municipal,
- el ayuntamiento creía que el tema era de la competencia del cabildo insular (al tratarse de disconformidad con los itinerarios de las guaguas), y,
- con fecha de julio de 2002, recomienda la remisión de los escritos del interesado al Cabildo Insular de Tenerife por ser la competente para este asunto.

Ante lo expuesto, solicitamos a la corporación municipal que nos indicara cuál era la razón por la que no había remitido con anterioridad los escritos al órgano competente,



así como por qué no había contestado de forma expresa al interesado hasta la fecha que nos informaba.

Dicha petición está pendiente de respuesta.

La queja se encuentra en tramitación por lo señalado anteriormente. Anotamos, el incumplimiento de la citada Administración en su obligación legal de contestar expresamente y en plazo la solicitud del interesado.

En el EQ 552/02, que no pudo ser admitido a trámite porque del escrito presentado en esta institución se deducía que el interesado no se había dirigido a la Administración competente (la Comisión Europea).

El objeto de la queja era su disconformidad con los criterios con los que la citada Comisión reembolsaba los gastos de viaje a los becarios de ésta.

No obstante, remitimos la queja presentada a la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias por si en el ámbito de sus competencias pudiera atender la reclamación del interesado o informarle de las vías adecuadas para ello.

La queja fue archivada por no infracción del ordenamiento jurídico vigente.

El EQ 869/101, que hemos señalado con anterioridad, fue trasladado al Defensor del Pueblo por quedar bajo el ámbito de su supervisión la Administración reclamada, el Instituto Nacional de Estadística, INE, se origina por las presuntas irregularidades cometidas por parte de los funcionarios del INE a la hora de realizar encuestas sobre estadística de transportes de viajeros.

Constatado de que se trataba de un asunto de la Administración del Estado, esta institución remitió al Defensor del Pueblo la queja con el objeto de que actuara.

El Defensor del Pueblo nos informó que ha admitido a trámite la queja y que ha realizado diversas peticiones de informe al INE, comunicándonos que cuando concluya su actuación nos informara de lo actuado.

Porello, cuando el citado comisionado de las Cortes Generales termine su actuación se informara a esta Cámara del resultado.

**Sugerencia al consejero de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias para que realice las acciones oportunas ante la Administración del Estado con el fin de que los descuentos para viajar en transportes aéreos a la Península se restablezcan, con el fin de que las familias numerosas puedan disfrutar de las ayudas que establece la Ley de Protección a las familias numerosas (Ley 25/1971).**

Se tramita en esta institución el expediente de referencia EQ 631/01, relativo a la supresión de los descuentos a familias numerosas por parte de las compañías aéreas que efectúan este servicio en el ámbito espacial del territorio del Estado español.

Dado que la actuación de las compañías aéreas, hoy todas de capital privado, no puede ser motivo de supervisión por parte de este comisionado del Parlamento de Canarias, y ante la trascendencia social y económica que la supresión del aludido descuento supone, así como ante los perjuicios que dicha medida va a ocasionar en las familias numerosas, esta institución, previas las oportunas investigaciones, tiene a bien trasladarle los informes que hemos recibido de la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias, para la consideración de VE.

Asimismo, y en virtud de las facultades que nos atribuye el artículo 36 de nuestra ley reguladora, Ley 7/2001, de 31 de julio, hemos considerado oportuno sugerirle que realice las acciones que considere más convenientes con la Administración del Estado, con el fin de que este colectivo social pueda disfrutar de los descuentos que tenía antes de su supresión, y así gozar de los beneficios que le dispensa la Ley 25/1971, de Protección a las familias numerosas.

De conformidad con los artículos 36 y 37 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia de esta sugerencia, o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que le merece la misma, en el plazo de un mes a contar desde el recibo del presente escrito.

### **21. Quejas sin área determinada.**

Se ha procedido al archivo de diversas quejas recibidas en el último mes del ejercicio anterior, en las que los reclamantes expresaban su disconformidad con el trato de favor que recibe una determinada empresa informática por parte de las administraciones públicas (EQ 926/01, 927/01, 933/01 y 934/01). Según los reclamantes, el sistema operativo que se viene utilizando, hoy día, en la mayoría de las administraciones públicas no supone la única opción disponible, ni tampoco es la más avanzada tecnológicamente ni la más económica. Igualmente, la mayoría de las aplicaciones de organismos públicos son desarrolladas exclusivamente para dicho sistema operativo, excluyendo así a un porcentaje significativo de usuarios.

No obstante, las quejas no fueron admitidas a trámite, ya que los reclamantes no aportaron la documentación que les fue requerida para la tramitación de la misma, ni concretaron la Administración pública canaria contra la que reclamaban.

También correspondiente al último mes del pasado ejercicio es el EQ 958/01, en el que el reclamante se quejaba de la falta de respuesta a un escrito en el que solicitaba una serie de datos a diversos ayuntamientos de la isla de Lanzarote, a efectos de realizar un proyecto universitario.

En relación con el asunto planteado, observamos que el reclamante no acreditaba haberse dirigido por escrito a la Administración, por lo que no se admitió a trámite la reclamación. En este sentido, recomendamos al mismo que solicitara mediante escrito la información que necesitara y que se volviera a dirigir a esta institución, en caso de que no recibiera respuesta en los plazos establecidos en la *Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición* (10 días para el acuse de recibo, 45 días para declaraciones de inadmisibilidad y tres meses para dar respuesta, en caso de que se admita).

Correspondientes al ejercicio 2002 no se admitieron a trámite las quejas EQ 139/02, en la que se hacía una denuncia genérica sobre la divulgación excesiva de material pornográfico sin concretarse la pretensión que se ejercitaba ante el Diputado del Común y el EQ 332/02, en el que el reclamante se quejaba del régimen de utilización del aparcamiento existente junto al Hospital Materno-Infantil de Las Palmas de Gran Canaria, sin haberse dirigido previamente a la gerencia del complejo hospitalario.

Tampoco se han admitido a trámite otros dos expedientes recibidos durante el ejercicio 2002, por tratarse en ambos casos de asuntos de índole jurídico-privada (ocupación sin

título por parte de la Cruz Roja de un local perteneciente a una asociación de vecinos, EQ 780/02, y desacuerdo con el cambio de ubicación en el graderío del estadio Heliodoro Rodríguez López de un grupo de abonados del Club Deportivo Tenerife, EQ 802/02).

En el mismo sentido, la institución acordó la inadmisión del EQ 385/02, alusivo a la disconformidad de una asociación de vecinos de San Juan de la Rambla con el acuerdo plenario por el que se aprobó la propuesta de traslado del ayuntamiento desde el casco de San Juan de la Rambla hasta el barrio de San José en dicho municipio. A juicio de los reclamantes, el acuerdo podría estar viciado de nulidad, por comportar un cambio en la capitalidad del municipio y no haberse seguido el procedimiento legalmente establecido. Puesto que el colectivo reclamante nos comunicó que se había interpuesto recurso contencioso-administrativo contra el acuerdo plenario, se acordó la inadmisión de la queja, por encontrarse en el supuesto previsto en el art. 26 de nuestra ley reguladora.

Con respecto a los expedientes que han sido admitidos a trámite, hacemos referencia, en primer lugar, a los EQ 566/02 y 596/02, que, también, se circunscriben al ámbito municipal. En el primero de ellos, una representante de un partido político expresa su queja por los problemas que han tenido con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para poder desarrollar una campaña de explicación a los ciudadanos sobre los contenidos de la reforma laboral relativa a la protección por desempleo (prohibición de entrega de octavillas y prohibición de la colocación de carteles pegados en tablillas y atados a las farolas). Solicitado informe a la corporación, esta nos hace saber que su actuación tuvo fundamento en las ordenanzas municipales de limpieza pública y de publicidad, no contando la organización reclamante con las preceptivas licencias para el reparto de octavillas y colocación de carteles. La queja ha sido archivada, al no observarse infracción del ordenamiento jurídico.

Por su parte el EQ 596/02 hace referencia al supuesto uso partidista de la emisora de radio municipal de Moya, y a la negativa de la corporación a entregar una grabación de un programa emitido por la citada radio y solicitada por el reclamante. Nos encontramos a la espera de respuesta al informe solicitado.

En los expedientes EQ 741/02 y EQ 833/02, la Administración pública objeto de queja es el Gobierno de Canarias, el Instituto Tecnológico de Canarias, en el primer caso, y la Consejería de Sanidad y Consumo, en el segundo. Ambas quejas aluden a ausencia de respuesta a las peticiones formuladas por los reclamantes y ambas quejas se encuentran en trámite en la actualidad.

Nos detenemos en el asunto planteado en el segundo de los expedientes de queja (EQ 833/02), promovido por un administrador de fincas que gestiona diversas comunidades de propietarios, la mayoría de las cuales tienen en común el ser de pequeño tamaño (entre 15 y 30 apartamentos), contar con zonas comunes con piscina y solarium y tener carácter residencial, es decir, que son habitadas por los propietarios y sus familias.

Todas las piscinas están dadas de alta en la Consejería de Sanidad y Consumo, en cumplimiento de la Orden de 12 de marzo de 1989, por la que se regula el régimen técnico-sanitario de las piscinas y a tenor de la cual todas las piscinas que no sean de carácter exclusivamente unifamiliar, baños termales y las destinadas a uso terapéutico tendrán carácter público, y le son, por lo tanto, de aplicación la exigencia de la presencia de un socorrista durante todo el horario de apertura de la piscina.

A juicio del reclamante, esta norma no responde a la realidad social y económica de las comunidades de propietarios, puesto que el sueldo de un socorrista trabajando de 10 a 12 horas diarias todos los días de la semana excede las posibilidades económicas de una comunidad. En opinión del reclamante, el propio Departamento Técnico de Sanidad Ambiental del Servicio Canario de la Salud es consciente de las dificultades que entraña esta normativa, y proyecta, al parecer, la sustitución de la exigencia de socorrista por la implantación de determinadas medidas de seguridad.

Para finalizar este bloque de quejas sin área determinada, hemos de referirnos de nuevo a la queja recogida en el informe del pasado ejercicio, alusiva a la situación de los ciudadanos canarios que fueron represaliados tras la guerra civil y durante la dictadura y que no pudieron acceder a las indemnizaciones contempladas en la *Ley 4/1990, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para 1990*. Dicha ley estableció, en su disposición adicional decimotercera, el derecho a percibir una indemnización aquellas personas que sufrieron prisión durante la dictadura franquista, como consecuencia de los supuestos contemplados en la *Ley 46/1977, de 15 de octubre, de Amnistía*.

La disposición adicional decimotercera de esta ley exigía dos requisitos para acceder a las indemnizaciones contempladas en la misma: haber pasado más de tres años en la cárcel y contar con más de 65 años de edad en la fecha de 31 de diciembre de 1990, y contemplaba, en el supuesto de que el causante del derecho a la indemnización hubiese fallecido, el derecho a la misma por parte del cónyuge superviviente pensionista de viudedad por tal causa.

Esta institución dirigió una recomendación a la Presidencia del Gobierno de Canarias, para el establecimiento de un sistema de indemnizaciones que viniera a cubrir las situaciones no contempladas por la normativa estatal (EQ 424/01), recomendación que fue expresamente aceptada.

En esta ocasión debemos resaltar, positivamente, el consenso de todos los grupos parlamentarios de la Cámara autonómica para la presentación y aprobación, en sesión plenaria celebrada el 9 y 10 de octubre de 2002, de una proposición de ley en la línea sugerida en la recomendación formulada por esta institución.

Esta Ley 9/2002, de 21 de octubre, ha sido remitida a los reclamantes que promovieron el expediente de queja EQ 424/01, que dio lugar a la intervención del Diputado del Común, así como al promotor de la queja EQ 893/02, recibida recientemente en nuestras oficinas, interpuesta por un ciudadano canario al que se le denegó la indemnización solicitada al amparo de las previsiones de las leyes de Presupuestos Generales del Estado para 1990 y 1992.

## ANEXO I. ACTIVIDAD DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN LAS ISLAS MENOS POBLADAS

### 1. El Hierro.

#### 1.1. Introducción.

Durante el año 2002, el Diputado del Común ha continuado desarrollando en El Hierro una importante labor en el ejercicio de las competencias que le asigna el artículo 1 de nuestra Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, en cuanto “...alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades constitucionales”.

Con el objeto de mejorar el ejercicio de tales competencias, dispone en dicha isla de una oficina, a través de la que se desarrolla, también, una labor de asesoramiento y orientación a favor de quienes, debido a la situación de doble insularidad que sufren los habitantes de la isla, por su lejanía respecto de las islas capitalinas, desconocen en muchas ocasiones a qué administraciones públicas, y aún más, a qué organismos privados dirigirse para actuar los derechos y libertades de los cuales son titulares.

La oficina cuenta con un asesor técnico, al que se le ha encomendado, además de las funciones inherentes al adecuado funcionamiento de la misma (tales como atención al reclamante, control de la caja fija y de la valija, registro de quejas...), la labor de colaborar con el asesor encargado del área de espectáculos públicos y actividades clasificadas.

Asimismo, y con la intención de mejorar la calidad del servicio que presta al ciudadano, bien atendiendo sus reclamaciones, bien orientándolos, dentro de los límites de nuestras competencias, respecto de aquellas cuestiones para cuyo conocimiento no es competente este comisionado parlamentario, se ha desarrollado una actividad institucional.

Dicha actividad institucional se realiza, fundamentalmente, en dos campos. Por un lado, en la presencia de este comisionado en diversos actos culturales, sociales y de otra índole, a los que ha sido invitado, lo que ha contribuido al conocimiento de esta institución en El Hierro. Y, por otro lado, como adelantábamos, en el desarrollo de una labor de orientación a los ciudadanos, que, en muchas ocasiones, se plantean cuestiones tales como qué es y para qué sirve el Diputado del Común.

#### 1.2. Actividad institucional.

El Diputado del Común ha estado presente en los actos que se han celebrado en El Hierro a los que ha sido invitado, representado por su personal, cuando, por diversas razones, singularmente por problemas de agenda, no ha podido acudir en persona. Entre éstos podemos mencionar:

- Inauguración del monumento del escultor Francisco Armas Padrón, el día 22 de febrero, en Valverde.
- Encuentro insular “Los jóvenes por una sexualidad saludable”, el día 15 de junio, en Frontera.
- Festividad de Nuestra Señora del Pilar, el día 12 de octubre, en Valverde.
- Aniversario de la Constitución española, en Valverde.
- Festividad de Nuestra Señora de La Concepción, el 8 de diciembre, en Valverde.
- Tradicional “tafeña”, celebrada por la Asociación de Mayores “Lagartos de Salmor”, en Frontera.

Por otro lado, ha sido intención de este Diputado del Común continuar la labor de difusión de los derechos y libertades constitucionales, y su garantía a través del mismo. En este marco, podemos mencionar la charla impartida a través de la emisora local Radio Garoé, el día 5 de octubre, con lo que hemos intentado acercarnos una vez más a los residentes en El Hierro, y a sus particularidades en cuanto componentes de una de las islas menos pobladas.

En la visita mantenida por este comisionado en El Hierro, durante los días 4 a 6 de octubre, ha estado acompañado por el Adjunto del mayor, así como por el asesor encargado del área funcional de mayores. En su objetivo de elaborar un informe especial al respecto, se ha mantenido un contacto directo con las residencias y asociaciones de mayores en la isla. Ello ha contribuido a conocer más de cerca los problemas de este sector de la población, máxime en una isla, como la del meridiano, caracterizada precisamente por la longevidad de su población. Así, y además de conocer *in situ* sus carencias y expectativas, las citadas visitas nos han permitido acercarnos a la institución, y, singularmente, informar sobre nuestras competencias ante este núcleo de personas. Nos remitimos al respecto, a las páginas correspondientes de este informe en las que se analiza estas cuestiones más detenidamente.

#### 1.3. Atención al ciudadano.

Durante el año 2002, se han registrado en la oficina de El Hierro un total de 75 consultas. En gran medida, se buscaba orientación y asesoramiento respecto a cuestiones burocráticas a las que los residentes herreños no están acostumbrados. En este sentido, podríamos decir que esta institución actúa, en numerosas ocasiones, supliendo la inexistencia de un órgano que informe al respecto, razón por la cual se ha podido apreciar, incluso, una cierta desidia y pasividad en los mismos respecto de posibles abusos o arbitrariedades de las administraciones públicas.

Además, cabe destacar que la mayoría de los problemas que nos han planteado son de carácter jurídico-privado. En estos supuestos, hemos intentado que no se vayan con un silencio por respuesta, haciéndoles saber dónde dirigirse, en la medida en que tales cuestiones conforme a nuestra ley reguladora no son de la competencia del Diputado del Común. De ello, puede deducirse este comisionado que aún queda una gran labor que desempeñar en la divulgación de las competencias de esta institución.

Del total de las visitas registradas, veintitrés han devenido en expedientes de queja. Cuatro han sido archivadas; de ellas, dos, por solución del problema que nos planteaba el reclamante. Otras cuatro reclamaciones han sido remitidas al Defensor del Pueblo, por ser de la competencia del mismo las cuestiones planteadas. En estos momentos, nos encontramos a la espera del resultado de su gestión. El resto, están tramitándose.

Por otro lado, y al igual que en años anteriores, ha sido el área de Justicia la que más número de reclamaciones ha registrado, con un 34’78 por ciento del total. Por lo demás, hemos de destacar la variedad de los asuntos que han sido objeto de reclamación, enmarcándose en distintas áreas del organigrama de esta institución.

**Clasificación de las quejas por áreas**

Justicia	8	(34'78%)
Seguridad pública	2	(8'69%)
Servicios sociales	2	(8'69%)
Servicios urbanos	2	(8'69%)
Obras públicas	2	(8'69%)
Actividades clasificadas	2	(8'69%)
Menores	1	(4'34%)
Salud y sanidad pública	1	(4'34%)
Servicios públicos	1	(4'34%)
Seguridad Social	1	(4'34%)
Agricultura y pesca	1	(4'34%)
<b>Total</b>	<b>23</b>	

**Clasificación de las quejas por municipios**

Valverde	14	(14'86%)
Frontera	9	(39'3%)

**2. La Gomera.****2.1. Introducción.**

A lo largo del año 2002, la oficina del Diputado del Común en la isla de La Gomera ha continuado la labor que ha marcado su trayectoria en los tres últimos años, y que se define por la atención al ciudadano tanto en cuestiones objeto de queja y, por tanto, de trámite por esta institución, como en aquellas de índole diversa, ajenas a nuestro ámbito competencial, pero a los que se les facilita toda la información y orientación necesaria para la adecuada solución de sus problemas.

Esta oficina, un año más, ha venido a suplir la desorientación del ciudadano, en unos casos, y la escasez de información, en otros, a la hora de reclamar o hacer valer sus derechos frente a terceros, dando una atención personalizada a cada ciudadano que acude a esta institución. Esta labor es importante, no sólo por la ayuda que se presta al ciudadano, sino por que esta institución se ve obligada a llevar a cabo una tarea que, en muchos casos, correspondería realizar a las administraciones públicas.

Tras la toma de posesión, este Diputado del Común ha visitado las oficinas de la institución en las distintas islas, aprovechando, además, para presentarse a las autoridades. Así, en julio del presente año, se realizó la correspondiente visita a La Gomera, por parte de este alto comisionado y uno de sus adjuntos.

De obligada referencia es exponer que, fruto de la visita anteriormente mencionada, y gracias a la colaboración del Cabildo Insular de La Gomera, la oficina del Diputado del Común en la isla cuenta desde agosto de 2002 con una persona, cedida por la Administración citada, que asume labores propias del quehacer administrativo así como de colaboración con la responsable de la oficina en la tarea de atención al ciudadano reclamante.

**2.2. Actividad divulgativa.**

La labor divulgativa desarrollada por esta institución en la isla de La Gomera no sólo se limita a difundir los preceptos que substancia la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, sino que, además, se complementa

con la difusión de los derechos y libertades constitucionales que nos asisten, y el efectivo ejercicio que de los mismos podemos ejercitar los ciudadanos.

Por lo expuesto, durante el ejercicio del que se da cuenta, se ha continuado con el mismo método de trabajo, procurando abarcar ámbitos distintos para así, llegar a colectivos de población de índole diversa. De entre las actividades, cabe citar:

- Enero de 2002, colaboración con la hoja informativa "Eco de Gara", editada por la Asociación de Mujeres "Gara".

- Febrero de 2002, colaboración con un proyecto divulgativo, del Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, sobre los distintos servicios a los que tiene acceso el ciudadano de este municipio.

- Marzo de 2002, charla coloquio en "Radio Ipalán", emisora municipal de San Sebastián de La Gomera.

- Octubre de 2002, charla coloquio en "Radio Insular de La Gomera".

**2.3. Atención al ciudadano.**

Durante el año 2002, se ha atendido en la oficina del Diputado del Común en la isla de La Gomera un total de sesenta y cinco consultas. De éstas, veinte devinieron en queja, mientras que las cuarenta y cinco restantes, al no estar definidas en los preceptos establecidos por la Ley del Diputado del Común, esto es, ser asuntos de índole jurídico privada, estar *sub iudice*, o bien no haber realizado reclamación previa en vía administrativa, quedaron fuera del trámite de esta institución. Si bien, en todos los casos, se prestó al ciudadano el asesoramiento necesario acerca de cuales eran las vías a seguir para la solución del problema.

De los veinte expedientes de queja, cinco se archivaron, por motivos varios: EQ 165/02, por no existir injusto administrativo; EQ 174/02, por traslado al Defensor del Pueblo; EQ 428/02, EQ 480/02, por no haber vencido el plazo para silencio administrativo y EQ 278/02, por límite de actuaciones. Continúan, por tanto, en trámite quince expedientes.

Un año más quiere este Diputado del Común dejar constancia del gran número de consultas que se atienden en la oficina de La Gomera en relación con los problemas surgidos en las relaciones comerciales entre el ciudadano y organismos o empresas que comercializan tanto bienes como servicios.

Evidentemente, el carácter jurídico privado que preside estas relaciones nos impide entrar de lleno en la resolución del conflicto, pero, sí se ha procurado, en la medida de lo posible, orientar adecuadamente al ciudadano, que en estos casos acude en calidad de consumidor. Esta labor, que nos vemos obligados a asumir, pone de manifiesto un año más, la carencia absoluta en esta isla de un organismo de atención al consumidor.

En cuanto a las quejas relativas a ejercicios anteriores, recogidas en la oficina de La Gomera, permanecen vivas las siguientes: EQ 1097/00, sobre el área funcional de Cultura, EQ 535/01 y EQ 866/01, tramitadas ambas en el área de Servicios públicos, y EQ 649/01, en Actividades clasificadas. De ellas, se da cumplida cuenta en las páginas dedicadas a las áreas respectivas del informe general.

**Clasificación de las quejas por áreas**

Servicios públicos	1	(5%)
Agricultura y pesca	1	(5%)
Política territorial	2	(10%)
Medio ambiente	1	(5%)
Trabajo y F. Pública	1	(5%)
Vivienda	12	(60%)
Actividades clasificadas	1	(5%)
Sanidad	1	(5%)
<b>Total:</b>	<b>20</b>	

**Clasificación de las quejas por municipios**

Agulo	0	
Alajeró	0	
Hermigua	1	(5%)
S.S. Gomera	19	(95%)
Valle Gran Rey	0	
Vallehermoso	0	
<b>Total:</b>	<b>20</b>	

**3. Lanzarote.****3.1. Introducción.**

La actividad generada en la oficina del Diputado del Común en la isla de Lanzarote fue parecida a la de años anteriores, lo que supone que la institución está consolidada en la población de la isla, aunque hay que seguir profundizando en la difusión, pues todavía hay sectores de la población que no conocen la figura del Diputado del Común y sus competencias. No obstante, se suele producir un conocimiento de una forma indirecta, consecuencia de denuncias que, formuladas ante otras instituciones como Víctimas del Delito u Oficina de Consumo, etc., y no ser de sus competencias, las derivan a esta institución.

Con independencia de lo expuesto, la difusión de la oficina de esta isla se materializó en entrevistas realizadas en los periódicos, radios y televisiones locales y en periódicos provinciales, dando a conocer, cada vez más, la figura del Diputado del Común.

La representación del Diputado del Común en la isla acudió a muchos de los actos que organizan los ayuntamientos, cabildo, ejércitos de tierra, mar y aire, sociedades de cultura y recreo, asociaciones, etc., dando siempre a conocer y divulgar la figura de la institución.

En este año 2002, la oficina recibió la visita de ciento noventa y cinco personas que plantearon diferentes problemas, consultas personales, etc., además de las telefónicas, muchas de las cuales fueron resueltas en el acto de la visita, otras fueron derivadas a otras instituciones por no ser competencia de este alto comisionado. De ellas, cincuenta y tres originaron quejas que quedaron registradas en la institución.

Debemos destacar el incremento de quejas presentadas por inmigrantes causadas por el retraso en la solicitud de residencia y, también, las quejas que denuncian la instalación de antenas de telefonía móvil e instalaciones de líneas telefónicas.

**Relación expedientes de la oficina de Lanzarote por municipios**

Tías	3
Yaiza	1
Arrecife	31
Haría	1
San Bartolomé	11
Tinajo	1
Teguise	5

**Relación expedientes de la oficina de Lanzarote por áreas**

Política territorial	1
Medio ambiente	1
Vivienda	1
Justicia	5
Seguridad pública	10
Economía y Hacienda	4
Servicios públicos	9
Establecimientos públicos/actividades MINP	6
Educación	1
Comercio y Consumo	4
Salud y Sanidad pública	5
Servicios Sociales	1
Seguridad Social	4
Menores	2

**3.2. La difusión de la oficina de Lanzarote en el año 2002.**• *A través de la asistencia a actos:*

El Asesor del Diputado del Común ha asistido, dando siempre a conocer y divulgar la figura de la institución, a más de cuarenta actos, entre ellos:

- Asistencia al acto que con motivo de las fiestas patronales de Nuestra señora de la Candelaria y San Blas tuvo lugar en Tías.

- Asistencia al acto de presentación de los proyectos ganadores del concurso abierto para la adecuación del hospital insular por parte del presidente del Excmo. Cabildo de Lanzarote.

- Asistencia a la presentación del libro *Arrecife. Historia de sus calles*.

- Asistencia a la exposición de "la inmigración un dramático problema social".

- Asistencia a la lectura del pregón de las fiestas patronales de San José Obrero del barrio Titerro y a cargo de D. Carlos Morales Quintana.

- A la designación de la biblioteca del Casino Club Náutico de Arrecife "Guillermo Topham Díaz, Guito".

- Inauguración de las nuevas instalaciones de Servicios Sociales.

- Exposición escuela de ciudadanía "los nuevos derechos ciudadanos".

- Inauguración de la II Feria de Ocio-Tecnológico 2002.

- Jornadas sobre nuevas tecnologías y su incidencia en el turismo.

- Exposición de nuevos vehículos de Protección Civil y a la entrega de credenciales a los voluntarios.

- A la tradicional misa en honor a nuestra santa patrona la Virgen del Carmen.
- A la exposición “La Ciudad de todos”.
- A la misa con motivo de la celebración del santo patrón del Cuerpo de la policía local de Tías, Cristo de la Veracruz.
- Toma de posesión del Acuartelamiento Aéreo de Peñas del Chache.
- A la misa del patrón del Cuerpo Nacional de Policía en Arrecife.
- A la misa de la patrona de la Guardia Civil en Arrecife.
- Celebración del XXIV Aniversario de la Constitución española.
- A la misa de la patrona del Arma de Infantería la Inmaculada Concepción.
- A la misa de la patrona del Ejército del Aire Santa Loreto.
- *Visitas a la oficina:*
  - Visita protocolaria de D. Manuel Alcaide al Excmo. presidente del cabildo, director insular de la Administración General del Estado y a la alcaldesa de Arrecife el 26/02/02.
  - Visita de D. Federico, Adjunto segundo del Diputado del Común, al Excmo. Sr. presidente del Cabildo de Lanzarote, consejero de Servicios Sociales del Cabildo y a los centros de mayores y menores dependientes del Cabildo de Lanzarote el 20/06/02.
  - *A través de los medios de comunicación:*
    - En el periódico *La Provincia*:
      - 29/01/02 Titeroygakat apoya las declaraciones de Manuel Alcaide.
      - 27/02/02. El Defensor del Pueblo ratifica las condiciones deplorables de los inmigrantes en Fuerteventura.
      - 27/02/02. D. Manuel Alcaide apela a la solidaridad de toda la sociedad para acoger a los inmigrantes.
    - En el periódico *Canarias 7*:
      - 29/01/02 Otro apoyo para Alcaide.
      - 27/02/02 Alcaide ve relación entre inmigración y delincuencia “por sentido común”.
      - 28/02/02 Diputado del Común, visita la isla.
      - 6/06/02 Los canarios elevaron 406 quejas al Diputado del Común en 2001.
    - En el periódico *La Voz de Lanzarote*:
      - 22/01/02 El Sr. Alcaide y la invasión.
      - 24/01/02 El PIL aplaude las palabras del Diputado del Común.
      - 25/01/02 Nicolás de Paiz continuará como asesor del Diputado del Común.
      - 27/02/02 Alcaide desconoce la situación de los centros de recepción de Lanzarote y Fuerteventura.
      - 27/02/02 La oficina del Defensor del Pueblo califica de “lamentables” las condiciones de los inmigrantes.
      - 27/02/02 El anterior Diputado del Común criticó las “pésimas condiciones de habitabilidad” de Guacimeta.
      - 30/05/02. “El Estatuto fue un acontecimiento de cambio importante, pero aún hay mucho por hacer”.
      - 6/07/02 “El Diputado del Común de Lanzarote ha recibido 233 quejas”.
      - 15/10/02 “La Guardia Civil celebra la festividad de su patrona”.
      - 5/12/02 Entrevista a D. Nicolás sobre el vigésimo cuarto aniversario de la Constitución española.

- 6/12/02 “El consenso ha servido para que gobiernen partidos de derecha y de izquierda”.
- A través de Canal 9, Las Arenas:
  - 22/01/02 Entrevista a D. Nicolás de Paiz en el programa “En primera persona”.
- En el periódico *Lancelot*:
  - 1/03/02 Se recalienta la polémica sobre la inmigración.
  - 1/03/02 Defensor de todo pueblo.
  - 25/03/02 “Lo que acabo de ver es ciencia-ficción”.
  - 20/09/02 “La Policía Local de Tías rinde homenaje a su patrón”.
- A través de TV Lanzarote:
  - Entrevista a D. Nicolás en el programa “Frente a frente”.
- A través de Archipiélago Televisión:
  - El día 22 de enero de 2002 entrevista en el programa “Primera persona” a D. Nicolás de Paiz.
- A través del *Lancelot* en inglés:
  - Tías Mayor José Juan Cruz and Nicolás de Paiz, the Ombudsman, in The Fiesta of Our Lady of the Candelaria 2001 at Tías.
  - *A través de agradecimientos:*
    - EIEQ 936/01, escrito ampliación datos agradecimiento por solución.
    - El EQ 275/02, escrito agradecimiento por solución.
  - *Incidencias oficina Lanzarote:*
    - Gestión ante el consejero de Servicios Sociales del Cabildo de Lanzarote
    - Gestión ante el Ayuntamiento de Teguipe por el cobro a un pensionista de la basura.
    - Solicitamos información al secretario del Cabildo de Lanzarote de los centros de menores y mayores de la isla.

#### 4. Fuerteventura.

##### 4.1. Introducción.

Dentro de los objetivos que se plantea el Diputado del Común en esta nueva etapa está el mantenimiento y potenciación de las oficinas que la institución mantiene en las islas menos pobladas.

Durante el año 2002, al precisar el Cabildo Insular de Fuerteventura para otros usos la oficina hasta entonces cedida al Diputado del Común, nos hemos visto en la obligación de trasladar la misma a un nuevo inmueble, con cargo a los presupuestos de la institución.

Desde este alto comisionado se tiene muy presente que el territorio en donde se reside no debe de ser una barrera que menoscabe el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, y que, en nuestra comunidad, el fenómeno de la insularidad afecta. en demasiadas ocasiones. el efectivo disfrute de tales derechos. Por ello se ha determinado lograr la consolidación del servicio que el Diputado del Común presta a los ciudadanos residentes en tales islas, de forma que los mismos estén en plano de igualdad, al menos en lo que a sus relaciones con esta institución se refiere, con los canarios que habitan en las islas capitalinas.

Por otro lado se pretende rentabilizar los medios, humanos y materiales, que se han asignado a tales oficinas, de manera que el esfuerzo presupuestario que para dotar las mismas se ha realizado, redunde en beneficio no sólo del servicio que se presta en aquéllas, sino en general para optimizar, agilizando, la actuación de toda la institución con plena integración en la estructura orgánica de la misma.

Se continúa, desde la oficina en Fuerteventura, con la función divulgativa de la figura del Diputado del Común, y ello en el entendimiento de que, a pesar del tiempo transcurrido desde su implantación, y de la labor en tal sentido desarrollada en anteriores etapas, todavía no es suficientemente bien conocida por ciertos sectores de la población, sobre todo en los más desfavorecidos y vulnerables.

Asimismo, dentro de la misión que como garante de los derechos y libertades constitucionales tiene encomendado el Diputado del Común, y en la creencia de que quien no conoce sus derechos, mal puede ejercerlos, se ha estimado preciso proseguir con la promoción de los mismos en los ámbitos en donde, en tal sentido, se nos ha requerido.

Respecto al número de quejas presentadas en la isla de Fuerteventura, de nuevo sobresalen las referidas al área de vivienda, seguridad pública y justicia, seguidas de las que han sido tramitadas sanidad y actividades clasificadas.

Inmigración irregular, y carencia de infraestructuras (de vivienda, sanitarias, docentes, de transportes y relacionadas con la Administración de Justicia, fundamentalmente) son los dos problemas que la población majorera ve con mayor preocupación, y así se resalta en todos los estudios sociales al efecto desarrollados.

En cuanto al primero de ellos, a pesar del esfuerzo realizado desde las distintas administraciones, entre los que hemos de destacar la apertura de un nuevo centro de retención en la localidad de El Matorral, y la firma de un convenio de colaboración entre los cabildos insulares para la ordenación de la acogida de menores extranjeros, la constante y creciente afluencia de inmigrantes irregulares (más de 5.000 en lo que va de año) supone un fenómeno al que el Diputado del Común presta especial atención por la trascendencia que el mismo tiene sobre los derechos, no sólo de tales inmigrantes sino también de los ciudadanos canarios.

En este sentido, y salvando la ausencia de competencia directa que esta institución tiene respecto al fenómeno de la inmigración irregular, es preciso abogar, de nuevo, por la necesaria solidaridad entre las distintas islas del archipiélago, y entre éstas y el resto del Estado, así como en la debida cooperación y colaboración entre administraciones.

El importante crecimiento demográfico que, de manera constante, experimenta la isla desde hace años, el mayor con diferencia, en términos porcentuales, de la comunidad canaria, hace imprescindible, si se pretende al menos mantener el nivel de servicios públicos que se presta, un continuo incremento en las dotaciones presupuestarias para infraestructuras básicas dentro de las cuales hemos de señalar, por su especial incidencia, en los derechos de las personas, las referidas a vivienda, sanidad, educación y Administración de Justicia.

Dentro de la actividad diaria de la oficina en Fuerteventura, de nuevo debemos destacar la importante labor de asesoramiento que en la misma se presta a la población insular. Así se han atendido más de 210 consultas que sobre los más diversos asuntos han sido planteados al personal técnico al frente de dicha oficina, consultas cuya resolución ha supuesto que, de aquéllas, hayan devenido en expedientes de queja tramitados tan sólo 61, bien porque los problemas formulados estaban fuera de nuestro ámbito de competencia (asuntos jurídico privados, pendientes de resolución judicial, etc.), bien porque la información facilitada a los ciudadanos sirvió para indicarles la vía de solución adecuada.

## **4.2. Actividad de la institución.**

### **4.2.1. Actividad institucional.**

De nuevo, durante este año, el responsable de la oficina en Fuerteventura ha estado presente en los actos en los que el titular de la institución, considerando oportuna la presencia de la institución, no ha podido por motivos de agenda acudir de manera personal.

En sentido se relacionan, a continuación, las actividades institucionales desarrolladas, destacando las visitas de inspección realizadas a dependencias municipales de Puerto del Rosario en el curso de la investigación desarrollada en un expediente de queja respecto del que se consideró preciso recabar información personal.

- Reunión con la secretaria del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, el 3 de octubre.

- Reunión del Diputado del Común con el director Insular de la Administración General del Estado, el 15 de febrero.

- Reunión de trabajo del Diputado del Común con el presidente del Cabildo Insular de Fuerteventura y con la consejera de Servicios Sociales, el 15 de febrero.

- Reunión con el alcalde del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, el 15 de febrero.

- Visita al Juzgado decano de Puerto del Rosario, el 15 de febrero.

- Rueda de prensa del Diputado del Común ante los distintos medios de comunicación de la isla, el 15 de febrero.

- Asistencia a los actos celebrados con motivo del Día internacional de la mujer trabajadora. Salón de plenos del cabildo insular el 8 de marzo.

- Asistencia al acto institucional con motivo de día de los derechos del consumidor en el Recinto ferial de Puerto del Rosario, el 15 de marzo.

- Asistencia al acto de apertura del III Congreso Regional de UGT.

- Reunión del Adjunto 1º de la institución con el alcalde del Ayuntamiento de La Oliva, y con la consejera de Servicios Sociales del Cabildo Insular de Fuerteventura, el 21 de mayo.

- Visita de inspección del Adjunto 1º de la institución a los centros de menores de Casillas del Ángel y Puerto del Rosario, el 21 de mayo.

- Reunión del Adjunto 1º con el presidente y responsables de Cruz Roja Insular, el 21 de mayo.

### **4.2.2. Atención al ciudadano.**

Sesenta y uno (...) son los expedientes de queja que durante el año 2002 se han originado en la isla de Fuerteventura, cuya relación se adjunta al presente, con expresión del objeto, área de procedencia, y situación de las mismas a 31 de diciembre de 2002. Como dato digno de mención, se puede anotar que las áreas de vivienda, justicia y seguridad pública abarcan más del 40% de quejas tramitadas, mientras que si sumamos las referidas a sanidad pública y actividades clasificadas ese porcentaje se eleva hasta casi el 60%.

En cuanto al origen por municipios, cuyo resumen comparativo, asimismo, se acompaña, es de destacar la proporción de expedientes que tienen origen en el de Puerto del Rosario, un 72'13% del total.

Por último es preciso hacer referencia al número de expedientes de queja, veinticuatro (...) que, originados en el año 2002, se habían archivado al cierre del ejercicio, por distintos motivos (solución del problema planteado, límite de actuaciones, etc.).

## **ANEXO II. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN.**

### **1.- Estructura de la información.**

Un año más los datos se presentan, con el objeto de facilitar tanto su comprensión global como la celeridad en el acercamiento al conjunto de resultados estadísticos que reflejan la gestión de esta institución durante el año 2002, mediante imágenes gráficas de barras o secciones, a las que se adjuntan, en algunos casos, tablas con los datos del epígrafe en cuestión.

En el presente informe de 2002, junto a los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados en el 2002, figuran los mismos parámetros, aunque referidos al trabajo desarrollado en el año de supervisión en relación con expedientes iniciados en ejercicios anteriores.

El motivo de la inclusión de estos últimos datos no es otro que el de presentar cifras que reflejan, con mayor fiabilidad, el trabajo que se realiza cada día en las dependencias que integran la institución, ya que, si bien las quejas presentadas durante el año 2002 han sido 1.160, si adicionásemos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultaría un total de 2.028 expedientes de queja, con las gestiones correspondientes a cada uno de ellos.

### **2.- Análisis de la gestión institucional.**

#### **A) Expedientes de queja.**

La tabla A.1 presenta el total de quejas recibidas (1.160); la tabla A.2 repite los mismos datos, aunque en referencia a los expedientes que se tramitan durante 2002, correspondientes tanto a 2002 como a años anteriores: 2.028 quejas.

En referencia a los expedientes tramitados (tablas A.1 y A.2: 1.160 y 2.028, respectivamente), se presenta también el total de expedientes archivados (A.1: 540-A.2: 1.274), siendo, por tanto, los expedientes que al cierre del ejercicio continúan en trámite 620 del año 2002, o 754, considerando los acumulados de ejercicios anteriores.

#### **B) Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2002 y años anteriores.**

La tabla B.1., como continuación de las tablas A.1 y A.2, presenta el panorama general de gestiones referidas a los expedientes del ejercicio y acumulados, las cuales suman un total de 4.064 ó 6.725, correspondiendo a cada expediente una media de 3,50 gestiones o de 2,10, respectivamente.

En las tablas B.2 (B.2.1. y B.2.2.) se desglosan las gestiones y se clasifican en siete categorías: inadmisión previa, traslados, fin de actuaciones-archivo, trámites de estudio, trámites externos con reclamantes, trámites externos con la Administración y gestiones personales. De entre todos ellos destacan, por su número, los trámites externos con los reclamantes (2.180 - 53'64%) y los trámites externos con la Administración (1.006 - 24'75).

Como ya señalamos en las tablas A, el porcentaje de expedientes archivados es mayor cuando tomamos en consideración los expedientes acumulados, 62'8%, que cuando consideramos únicamente las quejas de 2002, 46'6%, ya que la tramitación de algunas quejas, ante la falta de colaboración de determinadas administraciones, se dilata en el tiempo más allá de las previsiones de nuestra ley reguladora.

El gráfico, así como la tabla adjunta, B.2.3 relaciona los trámites, así como los archivos, efectuados en el ejercicio 2002, clasificando las quejas según el año de inicio del expediente. Asimismo, se relaciona el porcentaje de quejas archivadas de cada ejercicio durante el año 2002.

#### **C) Quejas clasificadas por área.**

Las gráficas C.1 y C.2 clasifican las quejas en función de la naturaleza del problema planteado por el reclamante ante esta institución. Atendiendo a la referida naturaleza, se dividen las mismas en 23 áreas de trabajo, tanto a efectos expositivos como estadísticos, si bien debe destacarse que en cada área pueden confluir títulos competenciales de dos o más administraciones públicas.

Además, cabe resaltar el cambio de denominación del área de seguridad pública, que pasa a denominarse ciudadanía, extranjería y seguridad pública, así como la inclusión del área de mayores como área independiente de la de Servicios Sociales.

Considerando las quejas del año 2002, como dato más significativo, debe destacarse el importante número de quejas relacionadas con el área de Justicia (161, el 13'9%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de trabajo y función pública (125, 10'8%), vivienda (109, 9'4%) y ciudadanía, extranjería y seguridad pública (102, 8'8%). Destacan también, cuantitativamente, las quejas sobre salud y sanidad públicas (84 quejas, el 7'2%) y política territorial (67, el 5'8%).

Las áreas de trabajo y los contenidos de las mismas son los siguientes:

- Justicia (actuaciones de profesionales de la Justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos procedimentales).
- Trabajo y función pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones del funcionariado).
- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).
- Ciudadanía, extranjería y seguridad pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).
- Salud y sanidad pública (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).
- Política territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).
- Establecimientos públicos (actividades clasificadas, infracciones, licencias).
- Economía y hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).
- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).
- Menores.
- Servicios públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).
- Servicios sociales (centros, drogodependencias, familia, minusvalías, pensiones asistenciales, prestaciones no contributivas).



- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).
- Obras públicas (carreteras, daños a terceros, expropiación, puertos, recursos hidráulicos).
- Servicios urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).
- Sin determinar.
- Mayores.
- Medio ambiente (áreas naturales, caza, costa, estudios de impacto ambiental, infracciones medioambientales, montes).
- Comercio y consumo (derechos del consumidor, infracciones, manipulación de alimentos, mercados, precios, reclamaciones, venta ambulante).
- Agricultura y pesca (infracciones, licencia, planificación y explotaciones, subvenciones).
- Turismo y transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).
- Cultura (ayudas, becas, convocatorias culturales, oferta cultural, patrimonio).
- Deportes (ayudas, infraestructura, ofertas).

#### **D) Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia.**

En las gráficas D) se clasifican las quejas atendiendo a la procedencia de las mismas en quejas clasificadas por islas, quejas procedentes del resto del estado y del extranjero.

Así, la gráfica D.1 contiene el número total de quejas en el año 2002, en relación con su procedencia y con el número de las mismas que han sido archivadas durante el ejercicio referido, y la gráfica D.2 recoge los mismos datos, aunque referidos al año 2002 y anteriores.

En orden decreciente, la procedencia de las quejas correspondientes al ejercicio 2002 es la siguiente:

- Gran Canaria: 425 reclamaciones, es decir, 37%.
- Tenerife: 409 reclamaciones, 35%.
- La Palma: 100 reclamaciones, 9%.
- Lanzarote: 69 reclamaciones, 6%.
- Fuerteventura: 61 reclamaciones, 5%.
- El Hierro: 27 reclamaciones, 2%.
- La Gomera: 24 reclamaciones, 2%.
- No constan datos: 24 reclamaciones, 2%.
- Resto Estado: 13 reclamaciones, 1%.
- Extranjero: 8 reclamaciones, 1%.

Es de destacar que si bien la presentación de reclamaciones ha ido en aumento en casi todas las islas con respecto al ejercicio 2001, se debe mantener la labor de promoción y difusión de la institución en todas ellas, al objeto de acercar y dar a conocer la institución a la sociedad canaria.

#### **E) Quejas clasificadas por procedencia y área.**

En los gráficos-tablas E puede apreciarse la tipología de las quejas que se presentan en función del lugar de procedencia de las mismas.

Los gráficos-tablas E.1 a E.7 representan a cada una de las siete islas, destacándose en la gráfica las cinco áreas que reciben más quejas en cada una de ellas. La gráfica se acompaña de una tabla en la que se recoge el número de quejas en cada área funcional según la isla que se estudia en cada caso.

Considerando los datos globales y que la mayor parte de las quejas recibidas proceden del archipiélago (ver gráficas D), se aprecia que el área de Justicia aparece como denominador común en las islas de La Palma, El Hierro y Tenerife; la de Vivienda, en Fuerteventura, La Gomera y Gran Canaria; y el área de ciudadanía, extranjería y seguridad pública, en Lanzarote.

Los gráficos-tablas E.8 y E.9 corresponden a las quejas por área procedentes del resto del Estado y del extranjero, respectivamente, destacándose, en este ejercicio, el área de Justicia.

#### **F) Quejas clasificadas por Administración.**

Atendiendo a la Administración contra la cual se presenta la reclamación, éstas se clasifican en cinco grupos: municipal, insular, autonómico, estatal y otros organismos o entidades de diversa índole. En el año 2002, son de resaltar, por su cuantía, los índices de reclamaciones referidas a la Administración autonómica (361-36%) y a la municipal (309-31%), a los que siguen las presentadas contra la Administración estatal (234-23%), y en menor número, las referidas a la insular (55-6%) y a otros organismos (41-4%).

#### **G) Quejas en cada isla por municipios (año 2002).**

Los gráficos G.1 a G.9, así como las tablas adjuntas a los mismos, recogen los datos relativos a la procedencia de las quejas, es decir, quejas en cada isla por municipios, quejas procedentes del resto del Estado y del extranjero.

### EXPEDIENTES DE QUEJA

#### A.1. Año 2002

EXPEDIENTES DE QUEJA	
Año 2002	
Número de expedientes de queja .....	1.160
Archivados .....	540
En trámite .....	620
Gestiones realizadas .....	4.064

#### A.2. Año 2002 y anteriores

EXPEDIENTES DE QUEJA	
Año 2002 y anteriores	
Número de expedientes de queja .....	2.028
Archivados .....	1.274
En trámite .....	754
Gestiones realizadas .....	6.725

**B. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2002 y años anteriores**

**B.1. Panorama general**

AÑO 2002 Y ANTERIORES					
Expedientes tramitados	Expedientes	Archivados	%	Gestiones realizadas	Gestión media
Del año 2002	1.160	540	46'6%	4.064	3,50
Del año 2002 y anteriores	2.028	1.274	62'8%	6.725	3,31

**B.2.2. Clasificación de las gestiones realizadas (Año 2002 y anteriores)**

Quejas tramitadas .....	2.028
Expedientes archivados .....	1.274
Gestiones .....	6.725

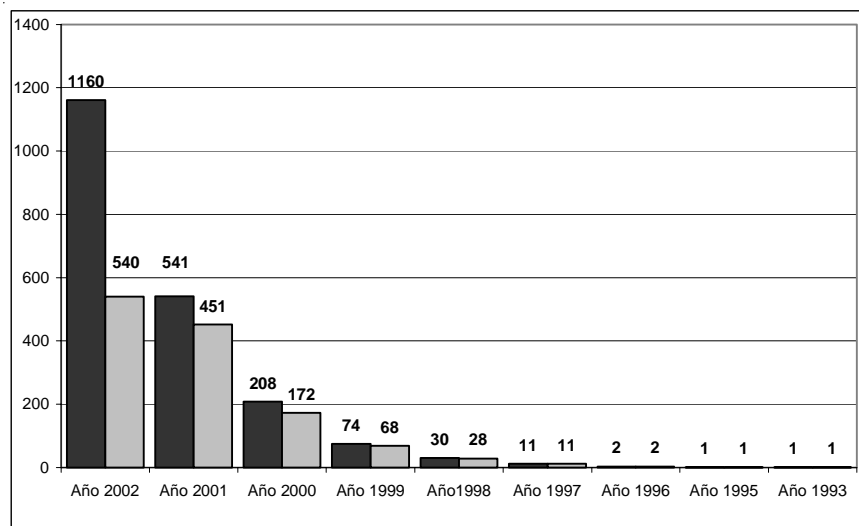
**B.2. Clasificación de las gestiones realizadas**  
**B.2.1. Clasificación de las gestiones realizadas (año 2002)**

Quejas recibidas .....	1.160
Expedientes archivados .....	540
Gestiones .....	4.064

GESTIONES (AÑO 2002 Y ANTERIORES)	
Inadmisión previa .....	223
Traslados .....	257
Fin de actuaciones. Archivado .....	725
Trámites de estudio .....	790
Trámites externos con reclamantes .....	2.867
Trámites externos con la Administración .....	1.783
Gestiones personales .....	80

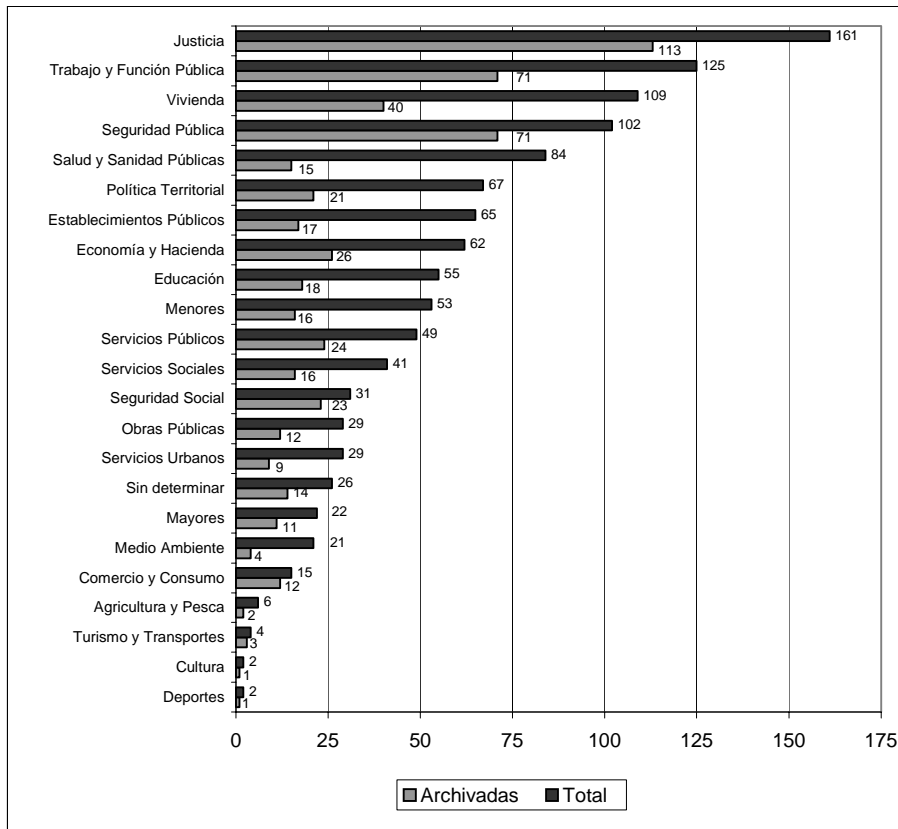
GESTIONES (AÑO 2002)	
Inadmisión previa .....	187
Traslados .....	217
Fin de actuaciones. Archivado .....	180
Trámites de estudio .....	284
Trámites externos con reclamantes .....	2.180
Trámites externos con la Administración .....	1.006
Gestiones personales .....	10

**B.2.3. Quejas archivadas en el año 2002**

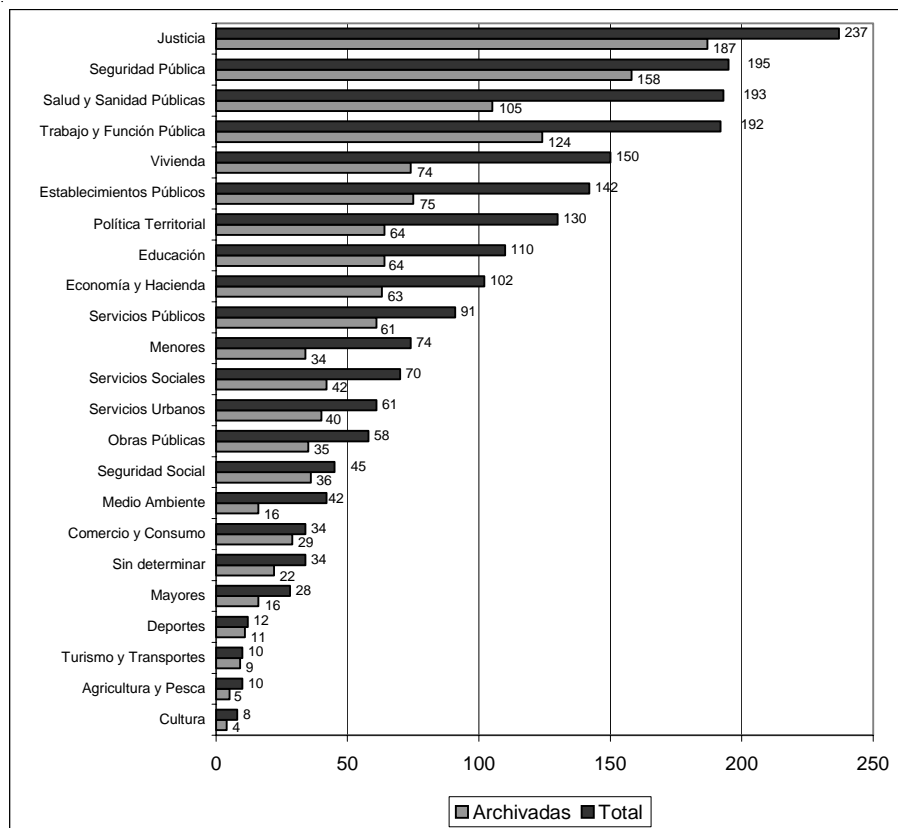


Año presentación de la queja	Quejas tramitadas	Total Archivadas	%
Año 2002	1.160	540	47%
Año 2001	541	451	83%
Año 2000	208	172	83%
Año 1999	74	68	92%
Año 1998	30	28	93%
Año 1997	11	11	100%
Año 1996	2	2	100%
Año 1995	1	1	100%
Año 1993	1	1	100%
<b>Totales</b>	<b>2.028</b>	<b>1.274</b>	<b>63%</b>

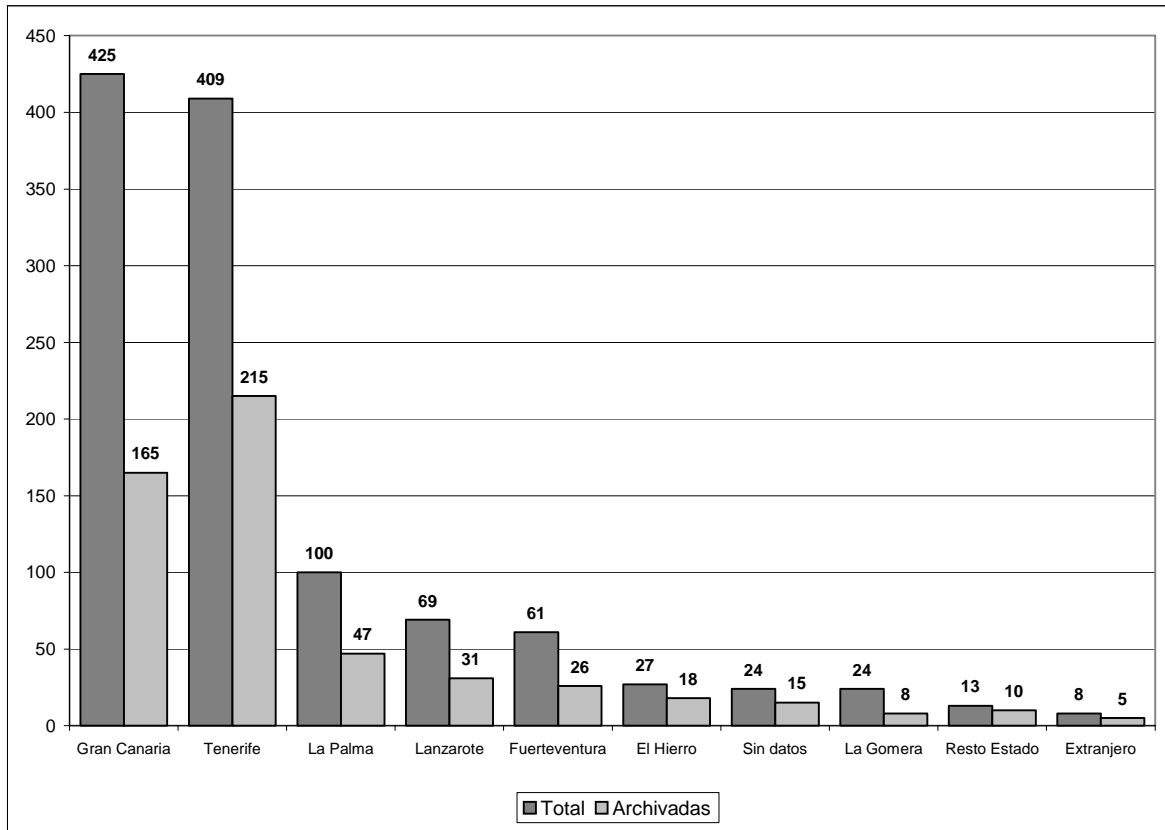
**C. Quejas clasificadas por área**  
**C.1. Quejas clasificadas por área**  
**(Año 2002)**



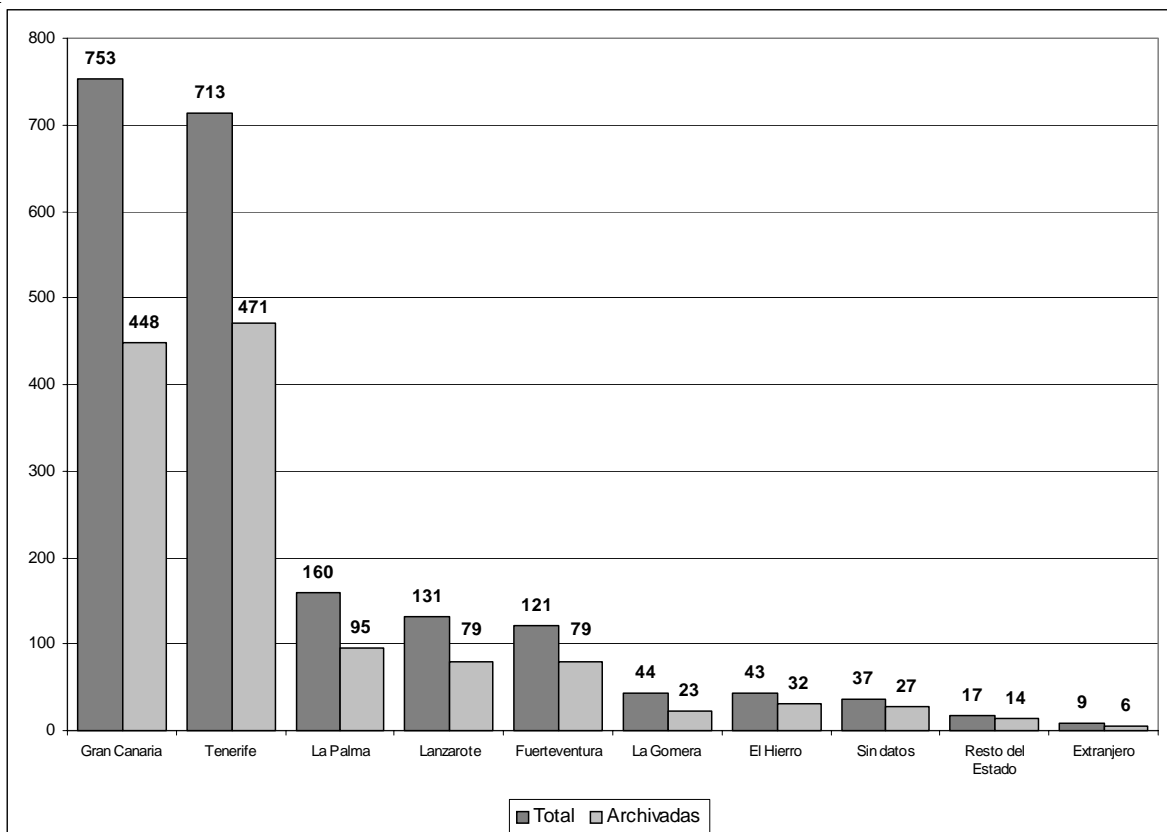
**C.2 Quejas clasificadas por área**  
**(Año 2002 y anteriores)**

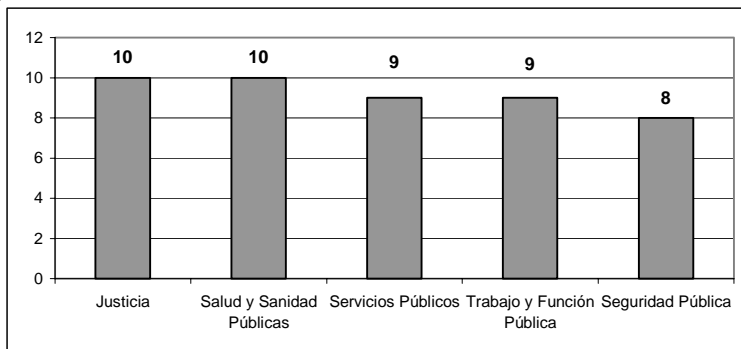


**D. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia**  
**D.1. Procedencia (Año 2002)**

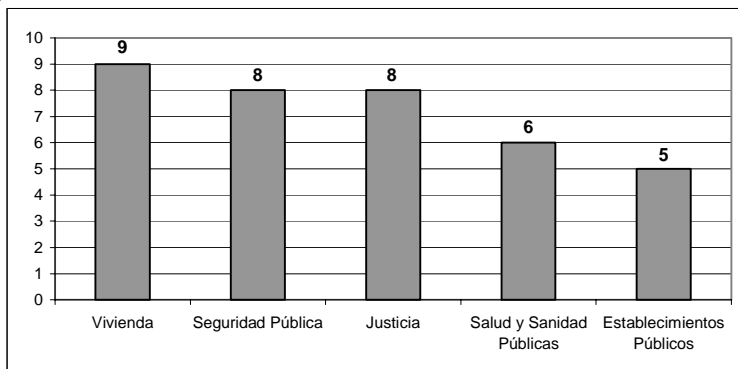


**D.2. Procedencia (Año 2002 y anteriores)**

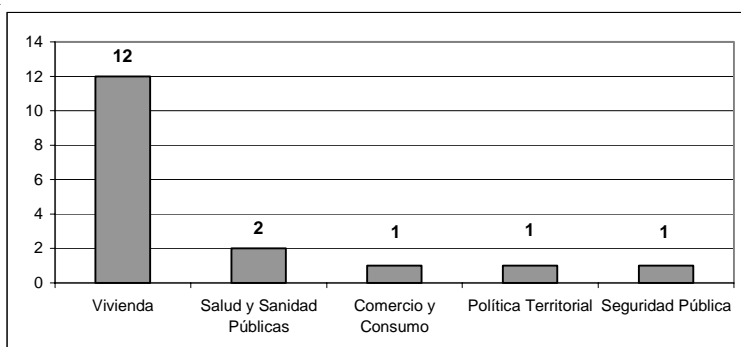


**E. Quejas clasificadas por procedencia y área (Año 2002)****E.1. La Palma**

Área	Total	Archivo
Justicia	10	8
Salud y Sanidad pública	10	1
Servicios públicos	9	6
Trabajo y Función pública	9	2
Seguridad pública	8	5
Vivienda	8	4
Establecimientos públicos	8	1
Seguridad Social	6	6
Política territorial	6	2
Educación	5	1
Economía y Hacienda	4	3
Servicios Sociales	4	2
Menores	3	2
Medio ambiente	3	0
Comercio y consumo	2	2
Obras públicas	1	1
Turismo y transportes	1	1
Deportes	1	0
Mayores	1	0
Servicios urbanos	1	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>47</b>

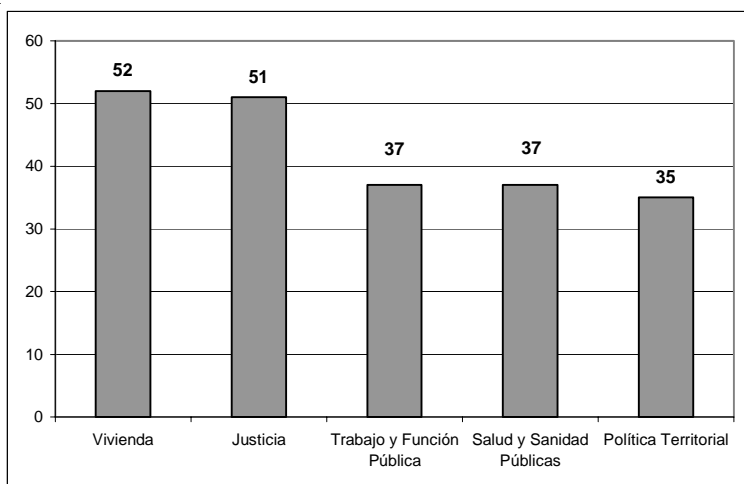
**E.2. Fuerteventura**

Área	Total	Archivo
Vivienda	9	1
Seguridad pública	8	7
Justicia	8	4
Salud y Sanidad pública	6	1
Establecimientos públicos	5	1
Educación	4	3
Economía y Hacienda	3	1
Trabajo y Función pública	3	1
Servicios urbanos	3	0
Servicios públicos	2	2
Medio ambiente	2	1
Seguridad Social	2	1
Sin determinar	2	1
Política territorial	2	0
Obras públicas	1	1
Servicios Sociales	1	1
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>26</b>

**E.3. La Gomera**

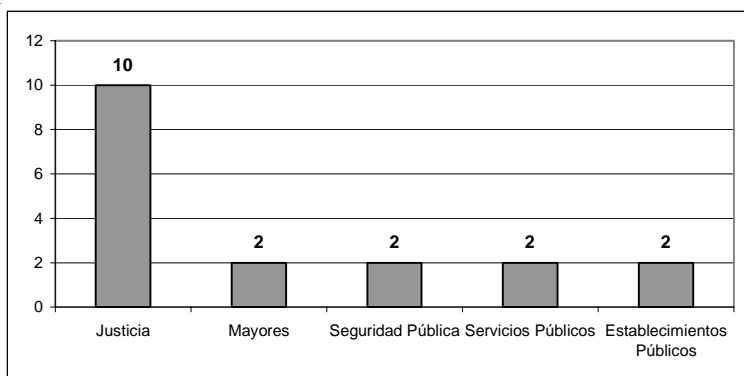
Área	Total	Archivo
Vivienda	12	1
Salud y Sanidad Pública	3	1
Comercio y consumo	1	1
Política territorial	1	1
Seguridad pública	1	1
Seguridad Social	1	1
Servicios públicos	1	1
Trabajo y Función pública	1	1
Agricultura y pesca	1	0
Establecimientos públicos	1	0
Medio ambiente	1	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>8</b>

**E.4. Gran Canaria**



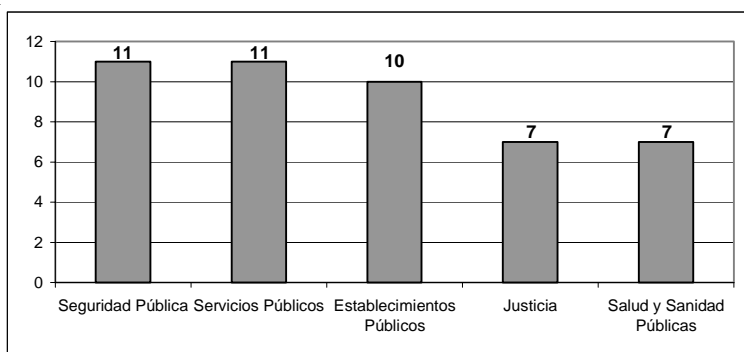
Área	Total	Archivo
Vivienda	52	23
Justicia	51	34
Trabajo y Función pública	37	15
Salud y Sanidad pública	37	7
Política territorial	35	9
Seguridad pública	31	18
Economía y Hacienda	26	8
Educación	23	7
Servicios Sociales	21	10
Menores	20	4
Servicio urbanos	13	5
Establecimientos públicos	13	4
Servicios públicos	13	3
Obras públicas	12	3
Sin determinar	11	5
Mayores	10	3
Medio ambiente	8	1
Comercio y consumo	5	3
Seguridad Social	4	3
Agricultura y pesca	2	1
Cultura	1	0
Turismo y transportes	1	0
<b>Total</b>	<b>425</b>	<b>165</b>

**E.5. El Hierro**

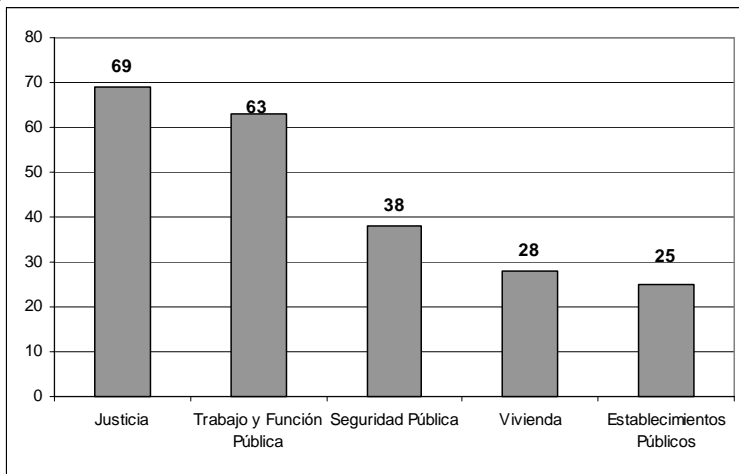


Área	Total	Archivo
Justicia	10	8
Mayores	2	2
Seguridad pública	2	2
Servicios públicos	2	2
Establecimientos públicos	2	1
Economía y Hacienda	1	1
Obras públicas	1	1
Seguridad Social	1	1
Agricultura y Pesca	1	0
Menores	1	0
Política territorial	1	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
Servicios Sociales	1	0
Servicios urbanos	1	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>18</b>

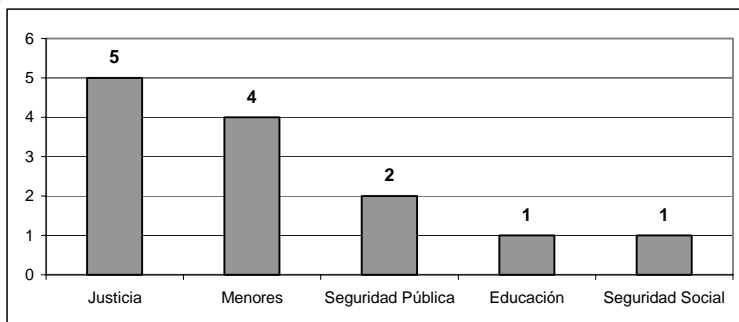
**E.6. Lanzarote**



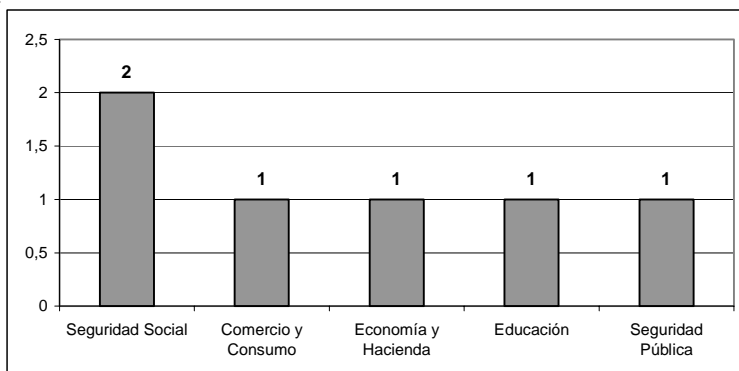
Área	Total	Archivo
Seguridad pública	11	8
Servicios públicos	11	4
Establecimientos públicos	10	1
Justicia	7	5
Salud y Sanidad pública	7	1
Economía y Hacienda	6	1
Comercio y consumo	4	4
Política territorial	3	1
Seguridad Social	3	1
Menores	2	2
Agricultura y pesca	1	1
Mayores	1	1
Trabajo y Función pública	1	1
Obras públicas	1	0
Servicios Sociales	1	0
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>31</b>

**E.7. Tenerife**

Área	Total	Archivo
Justicia	69	49
Trabajo y Función pública	63	42
Seguridad pública	38	27
Vivienda	28	11
Establecimientos públicos	25	9
Salud y Sanidad pública	21	6
Educación	21	5
Menores	20	7
Economía y Hacienda	19	10
Política territorial	18	7
Servicios Sociales	14	4
Obras públicas	13	6
Servicios públicos	11	6
Sin determinar	11	6
Servicios urbanos	11	4
Seguridad Social	10	8
Medio ambiente	7	2
Mayores	5	4
Deportes	1	1
Turismo y transportes	1	1
Agricultura y pesca	1	0
Comercio y consumo	1	0
Cultura	1	0
<b>Total</b>	<b>409</b>	<b>215</b>

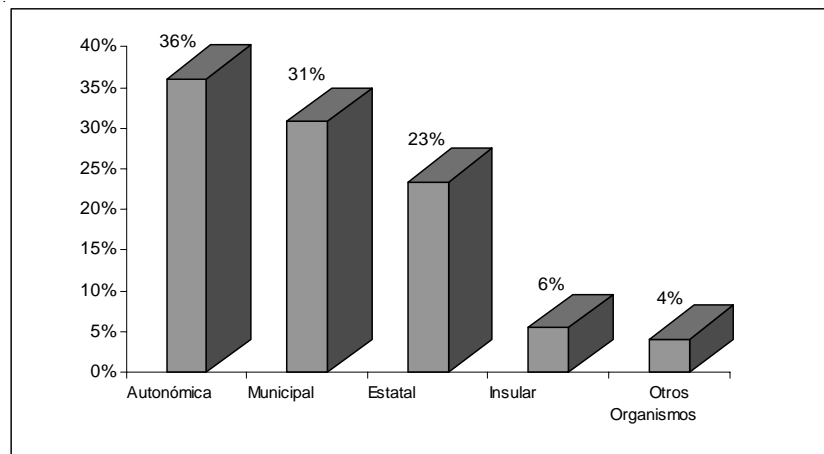
**E.8. Resto del Estado**

Área	Total	Archivo
Justicia	5	5
Menores	4	1
Seguridad pública	2	2
Educación	1	1
Seguridad Social	1	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

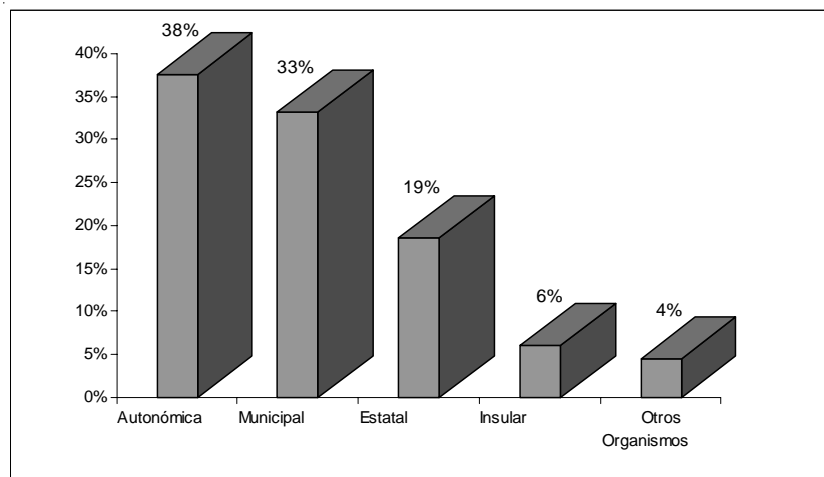
**E.9. Extranjero**

Área	Total	Archivo
Seguridad Social	2	1
Comercio y consumo	1	1
Economía y Hacienda	1	1
Educación	1	1
Seguridad pública	1	1
Justicia	1	0
Menores	1	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

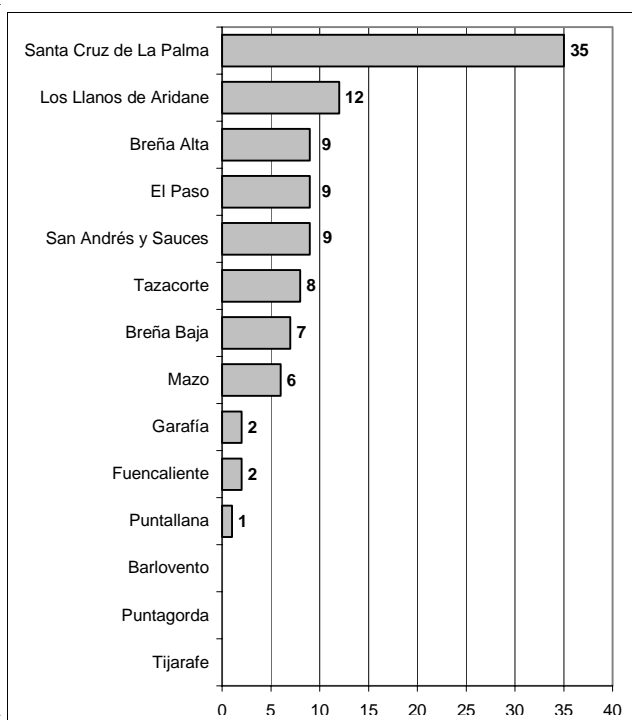
**F. Quejas clasificadas por Administración**  
**F.1. Quejas del año 2002**



**F.2. Quejas del año 2002 y anteriores**

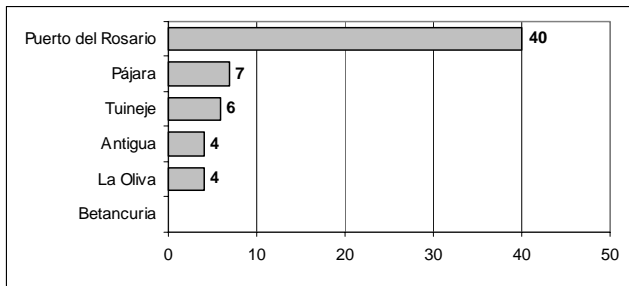


**G. Quejas en cada isla por municipios (año 2002)**  
**G.1. La Palma**

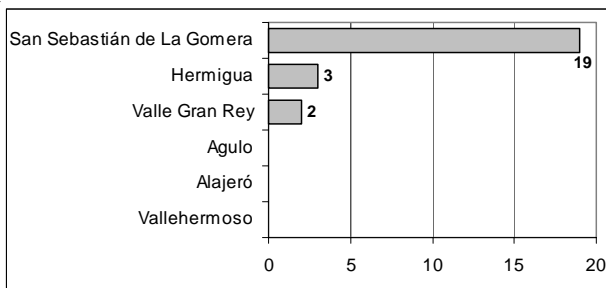


La Palma	Total	Archivo
Santa Cruz de La Palma	35	14
Los Llanos de Aridane	12	7
Breña Alta	9	6
El Paso	9	2
San Andrés y Sauces	9	1
Tazacorte	8	3
Breña Baja	7	6
Mazo	6	4
Garafía	2	2
Fuencaliente	2	1
Puntallana	1	1
Barlovento	0	0
Puntagorda	0	0
Tijarafe	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>47</b>

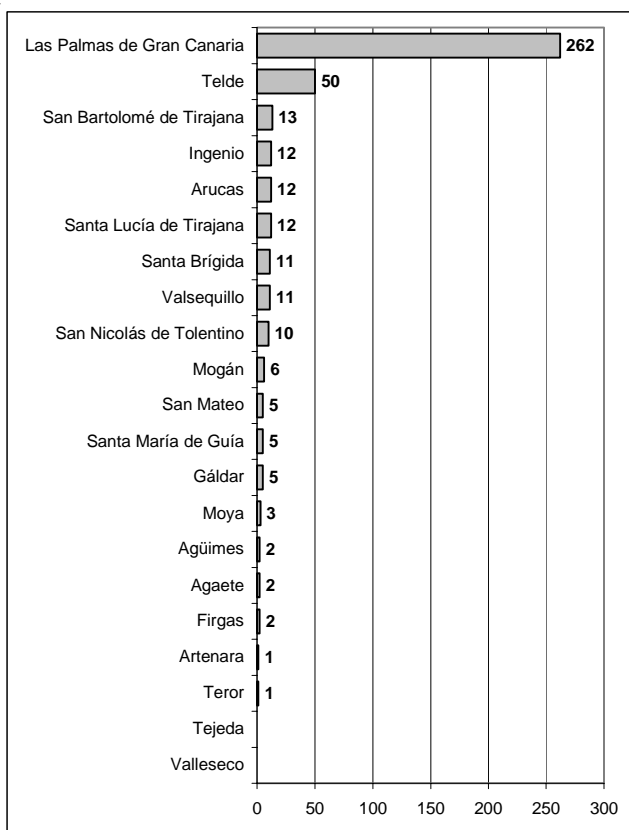


**G.2. Fuerteventura**

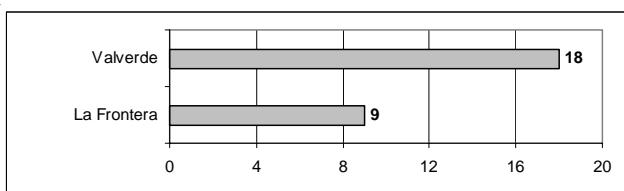
Fuerteventura	Total	Archivo
Puerto del Rosario	40	21
Pájara	7	1
Tuineje	6	1
Antigua	4	2
La Oliva	4	1
Betancuría	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>26</b>

**G.3. La Gomera**

La Gomera	Total	Archivo
San Sebastián de La Gomera	19	4
Hermigua	3	2
Valle Gran Rey	2	2
Agulo	0	0
Alajeró	0	0
Vallehermoso	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>8</b>

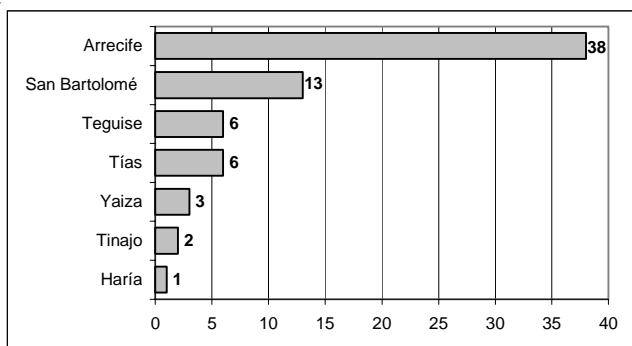
**G.4. Gran Canaria**

Gran Canaria	Total	Archivo
Las Palmas de Gran Canaria	262	107
Telde	50	19
San Bartolomé de Tirajana	13	3
Ingenio	12	7
Arucas	12	4
Santa Lucía de Tirajana	12	3
Santa Brígida	11	4
Valsequillo	11	0
San Nicolás de Tolentino	10	5
Mogán	6	5
San Mateo	5	3
Santa María de Guía	5	2
Gáldar	5	1
Moya	3	1
Agüimes	2	1
Agaete	2	0
Firgas	2	0
Artenara	1	0
Teror	1	0
Tejeda	0	0
Valleseco	0	0
<b>Total</b>	<b>425</b>	<b>165</b>

**G.5. El Hierro**

El Hierro	Total	Archivo
Valverde	18	10
La Frontera	9	8
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>18</b>

**G.6. Lanzarote**



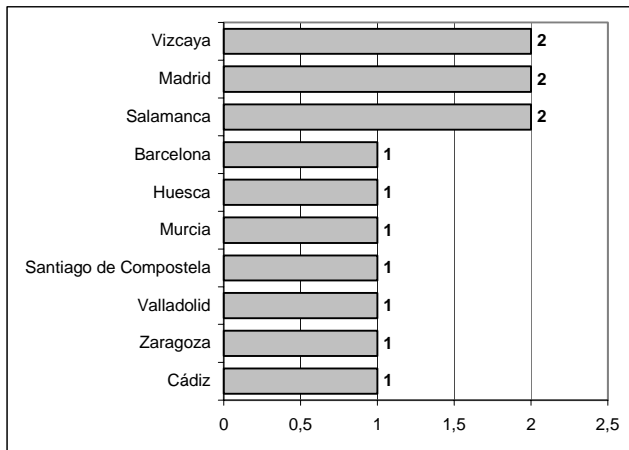
Lanzarote	Total	Archivo
Arrecife	38	17
San Bartolomé	13	5
Teguiise	6	2
Tías	6	2
Yaiza	3	2
Tinajo	2	2
Haría	1	1
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>31</b>

**G.7. Tenerife**



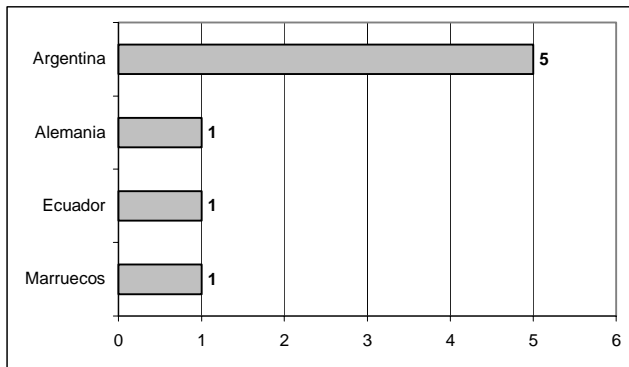
Tenerife	Total	Archivo
Santa Cruz de Tenerife	166	90
San Cristóbal de La Laguna	86	45
El Rosario	22	15
Puerto de La Cruz	20	8
Arona	14	9
Granadilla de Abona	11	6
Güímar	11	5
Candelaria	9	4
Tegueste	8	2
La Orotava	6	4
Adeje	6	3
Los Realejos	6	2
Tacoronte	6	2
La Victoria de Acentejo	5	2
San Juan de La Rambla	4	3
El Sauzal	4	2
Arico	3	2
Buenavista del Norte	3	2
Garachico	3	2
Icod de Los Vinos	3	2
Santa Úrsula	3	2
Arafo	3	0
San Miguel de Abona	2	1
Santiago del Teide	2	1
La Matanza de Acentejo	2	0
Guía de Isora	1	1
El Tanque	0	0
Fasnia	0	0
La Guancha	0	0
Los Silos	0	0
Vilaflor	0	0
<b>Total</b>	<b>409</b>	<b>215</b>

## G.8. Quejas del resto del Estado



Resto del Estado	Total	Archivo
Vizcaya	2	2
Madrid	2	1
Salamanca	2	1
Barcelona	1	1
Huesca	1	1
Murcia	1	1
Santiago de Compostela	1	1
Valladolid	1	1
Zaragoza	1	1
Cádiz	1	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

## G.9. Quejas del extranjero



Extranjero	Total	Archivo
Argentina	5	3
Alemania	1	1
Ecuador	1	1
Marruecos	1	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

## ANEXO III. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO.

La Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en su artículo 47.3 dispone que, en un anexo del informe anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

En consecuencia, a continuación se expone la liquidación de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de 2002.

La Mesa del Parlamento de Canarias atribuyó, a propuesta del Diputado del Común, una dotación económica de un millón setecientos sesenta y ocho mil doscientos tres euros (1.768.203,00), a los que se suma incorporación de remanente de ciento cincuenta y seis mil ochocientos sesenta y cuatro euros con dieciséis céntimos (156.864,16) y un crédito en alta para anticipos reintegrables de dos mil setecientos cincuenta y cinco euros con cuarenta y dos céntimos (2.755,42), resultando un crédito total para el ejercicio de 2002 de un millón novecientas veintisiete mil

ochocientos veintidós euros con cincuenta y ocho céntimos (1.927.822,58) distribuidos por capítulos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de personal	1.408.730,54 euros
Capítulo II	Gastos corrientes	458.757,00 euros
Capítulo VI	Inversiones	57.513,62 euros
Capítulo VIII	Activos financieros	2.821,42 euros

Esta dotación suponía, frente al ejercicio anterior, un incremento en el Programa 111 B, Diputado del Común del 6'79%.

Al cierre del ejercicio económico de 2002, el grado de ejecución del presupuesto fue del 84'53%, con un remanente total de ciento cuarenta y seis mil euros (146.000,00), correspondiendo esa cantidad al siguiente desglose por capítulos.

Capítulo I	Gastos de personal	110.000,00 euros
Capítulo VI	Inversiones	36.000,00 euros

**BALANCE DE GASTOS Y PAGOS POR CAPÍTULOS DEL PROGRAMA 111B  
DIPUTADO DEL COMÚN DE CANARIAS**

Denominación	Crédito inicial	Modificac. crédito altas	Modificac. crédito	Crédito total	Pendiente pago	Total pagos	Disponible
Capítulo I	1.271.518,00	251.012,54	187.800,00	1.334.730,54	15.787,25	1.128.431,44	190.511,85
Capítulo II	439.457,00	7.300,00	17.000,00	496.757,00	48.070,94	387.595,29	61.090,77
Capítulo VI	57.162,00	80.951,62	44.600,00	93.513,62	8.589,44	38.385,94	46.538,24
Capítulo VIII	66,00	2.755,42	0,00	2.821,42	0,00	2.821,42	0,00
Total Programa 111B/	1.768.203,00	409.019,58	249.400,00	1.927.822,58	72.447,63	1.557.234,09	298.140,86

Liquidación al 31/12/2002.

**GRADO DE EJECUCIÓN POR PARTIDAS**

	Crédito total	Disposiciones	Disponible	Grado de ejecución
<b>Capítulo I</b> Personal	1.334.730,54	1.144.218,69	190.511,85	85'72%
<b>Capítulo II</b> Gastos	496.757,00	435.666,23	61.090,77	87'68%
<b>Capítulo VI</b> Inversiones	93.513,62	46.975,38	46.538,24	50'18%
<b>Capítulo VIII</b> Activos financieros	2.821,42	2.821,42	0,00	100'00%
<b>Totales euros</b>	1.927.822,58	1.629.681,72	298.140,86	84'53%

