



INFORME ANUAL

2019

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia

INFORME ANUAL 2019

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia



“Las injusticias sociales se reflejan en cuestiones espaciales: la segregación, la gentrificación, la especulación se manifiestan en el modo que vive la gente.

El derecho a la ciudad habla de todas las dimensiones que permiten llevar una vida digna.

Una de las cosas que se reivindican es la ordenación urbana con criterio de justicia social y ambiental, y la promoción de políticas participativas para que los ciudadanos sean actores en la vida de la ciudad: la ciudad es de todos y hay que hacerla entre todos”

(Campillo, Antonio. Un lugar en el mundo, justicia espacial y derecho a la ciudad. Ed. Catarata, 2018)

“Asistimos a una transformación de una república de ciudadanos en una república de fans. A los ciudadanos se les trata como a hinchas de fútbol. Cada vez que pierdes, alguien debe tener la culpa, nunca tu quipo”.

(Krastev, Ivan. La luz que se apaga, Ed. Debate, 2019)

“Los problemas globales pueden tener soluciones locales.” Son los ayuntamientos los que legislan contra el capitalismo global para proteger las ciudades, opina Sennett, defendiendo los lugares públicos conquistados desde abajo”.

Que el espacio público se resista a menguar depende de los ciudadanos. Y esa resistencia lo reinventa.

El espacio público refleja la convivencia y el conflicto. Allí se hace historia y se desarrolla la vida cotidiana. A veces se planifica y otras se improvisa. Pero lo que lo define es siempre lo mismo: el acceso universal. Por eso es un lugar de mezcla que hace visibles los problemas y muchas veces también hace posible sus soluciones”

(Zabalbeascoa, Anatxu. Calles abiertas. Babelia, El País, 23 de junio de 2018)

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

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

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

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

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

Edita: Ayuntamiento de Segovia

Depósito Legal: SG 251-2016

Textos: Rodrigo González Martín

Documentación Estadística: Gracia Canet Ruiz

Imágenes de las portada y contraportada: José Luis Saura

Imágenes de la portada y contraportada:

Mariano Carabias

Portada:

Segovia, 2019

Gouasche y grafito sobre papel. 12,5 x 8,5 cms.

Contraportada:

San Esteban 2019

Gouasche y Grafito sobre papel. 12 x 12 cms.

El artista segoviano Mariano Carabias, pintor, diseñador, vitralista, ceramista, desarrolla una extensa y metódica obra con un alto contenido simbólico en sus retratos y una esquemática riqueza gráfica en sus paisajes. Suyas son las pinturas de la portada y contraportada, así como las manchas gráficas interiores, que nos ha permitido utilizar en la Memoria 2019 de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Le agradecemos su generosidad y su permanente vinculación artística con los más variados proyectos en esta ciudad, como la sugerente y bella intervención en los frisos cerámicos del Jardín Botánico, ahora en proceso de restauración, los esgrafiados de la Iglesia de San Frutos o las ilustraciones de las publicaciones de la Concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Segovia, entre otros muchos.

PRESENTACIÓN

Presentamos al Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Segovia la Memoria de Actividades, como Informe Anual, de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia correspondiente al año 2019, que incluye las actuaciones realizadas durante el año natural anterior 2019.

El Informe Anual de 2019 se presenta cumpliendo lo previsto en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, aprobado en sesión de Pleno Municipal del día 1 de diciembre de 2017 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia el día 16 de febrero de 2018.

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

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

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

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

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

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

Por ello se presenta al Pleno Municipal del mes de febrero y en sesión ordinaria, el Informe Anual de las actividades realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía que incluye las actividades realizadas durante el año 2019.

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

Una vez más conviene recordar que el Ayuntamiento de Segovia crea la Defensoría Local en el año 2003 y desde entonces mantiene esta figura siendo la única Defensoría Local de Castilla y León. Merece la pena recordar y reconocer esta decisión política y ciudadana pionera que se anticipó y desarrolló en la ciudad de Segovia.

Una vez más conviene recordar e insistir que con el Informe presentado, se acepta con satisfacción y responsabilidad esta obligación formal. Se pone en evidencia el esfuerzo y dedicación con que se ha trabajado, siempre con la pretensión de dar la mayor dignidad y prestigio al cargo de defender tantos los intereses legales y legítimos de ciudadanos y ciudadanas de Segovia en sus

relaciones con la Administración Municipal, como, por propia iniciativa, la defensa de los intereses colectivos y comunes de toda la ciudadanía, más allá de las concreciones y particularidades de los casos que se presentan. Junto a la atención individualizada todas las personas que han llamado a la puerta de la Defensoría, se ha puesto especial interés en la atención, conocimiento y relación directa con cuantos colectivos, asociaciones y organizaciones hemos tenido la oportunidad de conocer y detectar sus necesidades y aspiraciones, apoyando solidariamente sus finalidades y retos.

Las funciones asumidas en la Defensoría de la Ciudadanía tienen siempre como finalidad plena asumir cuantas actividades sean necesarias para la defensa de los Derechos Humanos como contexto elemental de calidad y madurez democrática en el entorno de la ciudad, tarea que a todas y todos nos incumbe como finalidad tan real como utópica de la sociedad y que debemos vincular con todas las situaciones conflictivas, quejas y denuncias observadas, y que dan sentido y fundamento a la labor de “asesoramiento, información, atención y ayuda” a la ciudadanía para mediar en sus relaciones con la Administración Local, construyendo entre todos una sociedad más participativa, transparente, igualitaria, inclusiva y justa.

Sirva este documento como reconocimiento del trabajo y dedicación de todas las personas que en el ámbito municipal y en el cumplimiento de sus variadas funciones crean un espacio de diálogo y consenso, para contribuir a que Segovia logre niveles de excelencia y progreso en la “democracia de proximidad”, que una y otra vez defendemos.

Con modestia y determinación seguimos convencidos que la Defensoría de la Ciudadanía representa un sujeto activo y valioso en la madurez de la democracia que pasa por momentos dificultosos en nuestro entorno político y cultural.

Finalmente, recordar que con fecha 16 de septiembre de 2019, al cumplirse el periodo de mi responsabilidad en la Defensoría de la ciudad de Segovia (tomé posesión el día 14 de septiembre de 2015), presenté a la Ilma. Sra. Alcaldesa, Presidenta de este Pleno Municipal, la renuncia a dar continuidad a mi trabajo en este servicio de atención, información, asesoramiento y mediación a la ciudadanía en sus quejas y demandas ante el Ayuntamiento de Segovia y sus Departamentos y Servicios.

Mi renuncia, aceptada y aprobada por el Pleno Municipal en sesión del 27 de noviembre de 2019, venía motivada por la “expiración del plazo para el que fui designado, sin optar a la posible reelección”, según el art. 10, a y b del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudadanía de Segovia. Hasta hoy, cumpliendo con las previsiones del art. 10, g. del Estatuto, he venido desarrollando mis funciones con la pretensión de evitar vacíos y desatenciones a las demandas de la ciudadanía, dando la mayor relevancia y dignidad posibles a la figura de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, con la voluntad de consolidar esta institución cívica tan necesaria a efectos de reforzar una democracia de calidad.

En el tiempo que he desempeñado la Defensoría de la Ciudadanía he tenido el firme compromiso de atender con empatía y escuchar activamente a todas las personas que han demandado mi función de mediación entre las quejas y conflictos de ciudadanas y ciudadanos y los Servicios Municipales de Segovia. Aunque mis actuaciones y resoluciones no hayan tenido carácter ejecutivo, sí que he puesto mi mayor empeño y dedicación en atender, asesorar y defender las quejas razonables y razonadas que llegaban a este Servicio de Participación.

En estos momentos es mi obligación manifestar a la Sra. Alcaldesa y al Pleno Municipal mi más profundo y sincero agradecimiento por la confianza mostrada a mi persona, así como reconocer la autonomía e independencia con las que he desarrollado mi actividad. Soy yo el mayor beneficiado en la actividad de la Defensoría por el intenso, realista y efectivo aprendizaje de ciudadanía que he

vivido. En esta educación y madurez ciudadana estamos todas y todos implicados.

En las distintas Memorias Anuales presentadas por la Defensoría ante el Pleno Municipal para responder de las actuaciones realizadas, queda constancia de cómo se ha atendido, ayudado, informado, asesorado y mediado entre la ciudadanía y la Administración Municipal con la intención de escuchar a todas las personas, de forma directa, personalizada y gratuita, sin exclusión y discriminación alguna, y buscar y proponer resoluciones argumentadas y equitativas con el objetivo de atender las quejas que la ciudadanía segoviana nos presentaba en sus relaciones diversas y a veces en disenso con la Administración Local. Alguna vez me han oído decir que no se pretendía abrir y cerrar expedientes sin más, sino colaborar modesta y sensatamente a solucionar los muchos problemas detectados.

Una vez elegida la persona que asumirá la Defensoría en los próximos cinco años, además de felicitarla y animarla en el desempeño de sus funciones, le ofrezco con igual generosidad mi colaboración y apoyo en la medida que lo necesite y quiera. Me alegra comprobar que en Segovia seguimos defendiendo la figura de la Defensoría de la Ciudadanía local con convicción unánime y que en esta ocasión este servicio recae en manos de una mujer.

Confío haber actuado con la mayor dedicación, ecuanimidad y responsabilidad. Agradezco la confianza concedida, lamentando si alguna discrepancia ha podido distraer mis deberes, aunque siempre he mantenido el respeto por la legalidad vigente y la mayor lealtad institucional al Ayuntamiento de Segovia, sus órganos y servicios, así como a las personas que en cada caso lo representaban. Manifiesto mi voluntad de seguir participando activamente en el proyecto, siempre abierto y plural, de hacer de Segovia una ciudad comprometida y respetuosa con las libertades y derechos que nos convierten en ciudadanas y ciudadanos más dignos, libres, iguales y justos.

Rodrigo González Martín

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia



Imagen 1. Presentación de la Memoria 2018 de la Defensoría de la Ciudadanía al Pleno Municipal, sesión ordinaria de 01 de marzo de 2019

ÍNDICE

Para cumplir lo prescrito en el nuevo Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, la presente Memoria recoge las actividades realizadas durante 2019 en el marco de las competencias de la Defensoría y se desarrolla según los apartados del siguiente índice:

0. Presentación.

1. Fundamento y significado del Defensor de la Ciudadanía.

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

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

- 2.1 Presencia en Actos Institucionales.
- 2.2 Reuniones varias de la Defensoría.
- 2.3 Actividades de la Defensoría:
 - A. Participación en Consejos Sectoriales Municipales.
 - B. Participación en actos solidarios de Instituciones, Asociaciones y Colectivos.
 - C. Participación en actividades corporativas municipales y de instituciones sociales, académicas y culturales.
- 2.4 Colaboración de la Defensoría de la Ciudadanía con la Universidad de Valladolid.
- 2.5 Presencia en los medios de comunicación.
- 2.6 Documentación recibida.
- 2.7 Páginas WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat.
- 2.8 Defensoría de la Ciudadanía en el Proyecto Smart City.
- 2.9 Cambio de sede de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.

3. Memoria de la Defensoría. Datos estadísticos.

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

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

Quejas y problemas presentados.

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

- 4.1 Procedimiento y tramitación de quejas.
- 4.2 Seguimiento y resumen de expedientes. Ejercicio 2019.
- 4.3 Resoluciones: Propuestas y sugerencias más relevantes incluidas en las resoluciones de los expedientes tramitados por Concejalías afectadas.
 - 4.3.1 Expedientes abiertos “a instancia de parte”
 - 4.3.2 Expedientes abiertos “de oficio” y sugerencias legislativas .

5. Valoraciones y conclusiones generales.

6. Campos de actuación preferentes y propuestas de futuro.

6.1 Defensoría por la inclusividad y la perspectiva de género

7. Agradecimientos.

8. Anexos

- 8.1 Dónde y cómo reclamar ante la Administración Municipal de Segovia.
- 8.2 Audiencias y atención a la Ciudadanía
- 8.3 Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, Pleno de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., 16 de febrero de 2018).
- 8.4 Carta Europea de la Salvaguardia de los derechos Humanos en la Ciudad, en Saint-Denis (Francia), a 18 de mayo de 2000.
(<https://www.uclg-cisdp.org/es/el-derecho-la-ciudad/carta-europea>)
- 8.5 Carta-Agenda Mundial de Derechos Humanos en la Ciudad, en Florencia (Italia), a 11 de diciembre de 2011.
(https://www.uclgcisdp.org/sites/default/files/Carta_Agenda_Mundial_DDHH_Ciudad_CGLU_0.pdf)
- 8.6 Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
(<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>)
- 8.7 Declaración de Girona, Congreso Internacional de Defensores Locales. Girona, a 25 de noviembre de 2016

1. FUNDAMENTO Y SIGNIFICADO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA.

1.1 PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Para orientar y dar sentido y significado a nuestra actuación, nunca deberíamos olvidar los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas en los grandes textos que la humanidad se ha ido dando, desde la Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU, 1948) a los Convenios Europeos de Derechos Humanos (1950) y la Carta Social Europea (1961), de la Constitución Española (CE, 1978) al Estatuto de la Comunidad Autónoma de Castilla y León (1983). Muy especial atención debemos prestar a la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (2000) y a la Carta-Agenda Mundial de los Derechos Humanos en la Ciudad (2011), que formulan los derechos humanos en sus distintas generaciones y desarrollos, especialmente aquellos que llamamos los de tercera generación como:

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

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



Imagen 2. Día Internacional de la Mujer Trabajadora. Plaza Mayor, 3 de marzo de 2019

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

A continuación, se hace mención de aquellos actos diversos de instituciones, corporaciones, asociaciones y colectivos a los que se ha asistido y en los que ha participado el Defensor de la Ciudadanía en calidad de tal. No se incluyen actividades sociales, culturales, académicas y de otra índole de carácter más personal o profesional, aunque en algunos casos su participación también haya estado relacionada con la Defensoría.

Estas actividades marcan la agenda de la Defensoría de la Ciudad, con la intención de dar presencia y visibilidad a la institución y mostrar la mayor implicación y compromiso ciudadano con las instituciones y corporaciones de Segovia. Especial interés se ha puesto en la participación de las actividades y eventos vinculados con las asociaciones de todo tipo que desarrollan sus proyectos en Segovia, como muestra de identificación y solidaridad de la Defensoría con sus retos, iniciativas y reivindicaciones.

2.1 PRESENCIA EN ACTOS INSTITUCIONALES

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

- Asistencia a la Recepción oficial del nuevo Sr. Procurador del Común de Castilla y León, D. Tomás Quintana López, con la Sra. Alcaldesa de Segovia y el Sr. Concejal de Participación, el día 15 de enero de 2019. Entrevista posterior con el Sr. Procurador para abordar temas de nuestras respectivas competencias.
- Presentación de la Memoria Anual 2018 de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia al Pleno del Ayuntamiento de Segovia, 1 de marzo de 2019.
- Fiesta de la Policía Local. Plaza Mayor, 1 de marzo de 2019.
- Concentración y Lectura del Manifiesto por el Día de Europa, Manifiesto por Europa, día 9 de mayo de 2019 en la Plaza Mayor de Segovia
- Asistencia al Acto Protocolario de concesión de Medalla de Bronce del Ayuntamiento de Segovia a la Sociedad Filarmónica de Segovia. Ayuntamiento de Segovia, 21 de marzo de 2019.
- Actos protocolarios previstos con motivo de las Ferias y Fiestas de San Juan y San Pedro. Acto inaugural y Pregón de las Ferias y Fiestas. 22 de junio de 2019.
- Asistencia al Acto Protocolario de Constitución del Pleno de la Excm. Diputación Provincial de Segovia, en Salón de Actos de la Diputación Provincial, 22 de julio de 2019.
- Acto institucional del Cuerpo de la Guardia Civil de Segovia con motivo de la Virgen del Pilar, patrona del Cuerpo, en la Plaza del Azoguejo, 12 de octubre de 2019.
- Asistencia a los Actos corporativos con motivo de la Fiesta de San Frutos, Catedral y Plaza Mayor de Segovia, 25 de octubre de 2019.



Imagen 3. Recepción del nuevo Procurador del Común de Castilla y León, D. Tomás Quintana López, con la Sra. Alcaldesa de Segovia, 15 de enero 2019

2.2 REUNIONES Y ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA

Reuniones con representantes del Pleno Municipal de Segovia:

- Entrevista con la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, 15 de mayo de 2019.
- Reunión con Concejalía de Cultura. Cierre de periodo corporativo. 13 de junio de 2019.
- Envío de escrito de saludo, felicitación y contacto del Defensor de la Ciudadanía a todos y cada uno de los Concejales y las Concejales de la nueva Corporación Municipal, 18 de julio de 2019.
- Presentación por Registro General de escrito de renuncia a continuar en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, 16 de septiembre de 2019.
- Entrevista con Grupo Municipal Ciudadanos del Ayuntamiento de Segovia, 25 de septiembre de 2019.
- Entrevista con Grupo Municipal Izquierda Unida del Ayuntamiento de Segovia, 12 de noviembre de 2019.

2.3 ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA

- A. - Según los correspondientes Reglamentos y en calidad de experto la Defensoría ha asistido y participado activamente en varias sesiones, según convocatorias correspondientes, del Consejo de Participación (10 de junio de 2019, 18 septiembre de 2019 (Asamblea Abierta Informativa), 30 de septiembre de 2019 (Reunión extraordinaria de constitución del Consejo Sectorial de Participación del nuevo periodo corporativo), 21 de octubre de 2019,) y del

Consejo de Accesibilidad (26 de marzo de 2019, 30 de julio de 2019).

- Votación de Propuestas de Presupuestos Participativos del Ayuntamiento de Segovia, 5 de octubre de 2019.

- En el Consejo de Accesibilidad ha participado con personas vinculadas a diferentes asociaciones, como FRATER, ONCE, ASPACE, Asoc. de AUTISMO, Colegio de Arquitectos, Colegio de Aparejadores, miembros igualmente del Consejo, en diferentes reuniones del grupo de trabajo sobre Accesibilidad en Segovia. Hemos seguido presentando el documento, "Decálogo sobre Accesibilidad en Segovia", a distintas Concejalías y su personal Técnico (Reunión con Sra. Concejala de Deportes, 4 de marzo de 2019). En distintas reuniones del grupo (4 de marzo de 2019, 14 de mayo de 2019, 14 noviembre de 2019, 18 de diciembre de 2019) hemos dado continuidad al trabajo de la metodología de análisis y elaboración de propuestas, que llamamos "Test de Accesibilidad en Segovia", centrando el trabajo en áreas como:

Propuestas para los Presupuestos Participativos.

Mejora de la accesibilidad en las paradas de los autobuses urbanos de Segovia, visita

con responsable y coordinador técnico de Obras e Infraestructuras de Urbanismo, 21 de noviembre de 2019.

Lectura, en Nuevas propuestas y ejecución de la accesibilidad de la Casa de la ejecución.

Centro de Seguimiento del proyecto de mejora integral de la accesibilidad en el

pendiente de Recepción de Visitantes de Segovia en la Palza del Azoguejo, aún ejecución.

Con frecuencia el grupo de trabajo sobre Accesibilidad se ha reunido en la ONCE de Segovia por la mayor accesibilidad de sus instalaciones, lo que siempre hemos agradecido. También nos hemos reunido en las dependencias de CEAS II de la Avda. del Acueducto.

- La Defensoría de la Ciudadanía, como miembro asesor del Consejo de Participación, asiste a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas para llevar adelante la segunda edición de los Presupuestos Participativos del Ayuntamiento de Segovia, como la Asamblea Ciudadana celebrada el 20 de marzo de 2019 en el Centro Cultural de San José y otras.

- Se ha asistido a las concentraciones contra la Violencia de Género que convoca mensualmente el CMM de Segovia para denunciar los asesinatos de la violencia machista, recordar a las víctimas y reivindicar medidas legales y compromisos ciudadanos contra esta inhumanidad: 11 de enero de 2019 (Plaza Mayor. Segovia), 15 de marzo de 2019 (Comandancia de la Guardia Civil. Segovia), 10 de mayo de 2019 (Sede de Bomberos, Nueva Segovia), 14 de junio de 2019 (Palacio de Justicia. Segovia), 12 de julio de 2019 (Subdelegación de Defensa, Puente de Sancti Spiritus), 9 de agosto de 2019 (Plaza del Azoguejo, Centro de recepción de Visitantes), 13 de septiembre de 2019 (Subdelegación del Gobierno), 11 de octubre de 2019 (INSS, Segovia), 13 de diciembre de 2019 ().

B.- Sin buscar protagonismo personal alguno, el Defensor de la Ciudadanía ha intentado tener la mayor

presencia social posible asistiendo y participando en aquellos actos sociales, solidarios, culturales de

cuantas instituciones y asociaciones se han recibido invitaciones. Se hace mención a continuación de

aquellas actividades más relevantes, sin que consten todas en las que se ha participado.

- Asistencia a la toma de posesión de D. Claudio Congosto como Responsable de la Delegación de ONCE en Segovia, 27 de febrero de 2019.
- Asistencia a los actos del Programa 365 Way, Segovia. Mujeres audaces y Encuentro de Mujeres que Transforman el Mundo, Casa de la Lectura, 10 de enero de 2019, 7 de marzo de 2019, 17 de octubre de 2019, 7 de noviembre de 2019, 19 de diciembre de 2019.
- Asistencia a diferentes intervenciones y actividades del IX Encuentro de Mujeres que Transforman el mundo, días 15, 16 y 17 de marzo de 2019, en el Centro de Creación de la Cárcel de Segovia.
- Con motivo de los actos organizados por la Concejalía de Cultura, en colaboración con otras instituciones de Segovia como la Real Academia de Historia y Arte de San Quirce, para celebrar el Centenario de la llegada de Antonio Machado a Segovia (1919 – 2019), se asiste a varias reuniones del Grupo 20.19 (10 de enero de 2019, para proponer ideas y actividades y en todo caso participar en las iniciativas que se convoquen).
- Participación en Actos del Día Internacional de la Mujer Trabajadora. Ayuntamiento de Segovia, 7 de marzo de 2019 en Plaza de Somorrostro.
- Manifestación de la Huelga Feminista, Día Internacional de la Mujer Trabajadora y sus derechos. Plaza de José Zorrilla al Azoguejo de Segovia, 8 de marzo de 2019.
- Participación en la Jornada sobre Los Derechos de Igualdad de las Mujeres en el Centro de Cultura del Ayuntamiento de Valverde del Majano, organizada por la Concejalía de Cultura e Igualdad de este Ayuntamiento, 17 de marzo de 2019.
- Invitación Inauguración del 38º Festival de Titirimundi, en Teatro Juan Bravo de Segovia, 14 de mayo de 2019.
- Jurado del VI Concurso de Relatos por la Igualdad, CMM, CEAS II, Avda. del Acueducto, 7 de mayo de 2019, 20 y 21 de mayo de 2019.
- Convocatoria de Acto de Apoyo al Pueblo Saharaui, Jaima Saharaui, en Avda. del Acueducto, 27 de julio de 2019.
- Cena despedida de niñas y niños saharauis, programa Vacaciones en Paz, en Rest. Secreto de San Clemente, 2 de septiembre de 2019.
- Asistencia a la Concentración para celebrar el Día de Personas con Parálisis Cerebral, organizada por ASPACE Segovia. Plaza del Azoguejo, 2 de octubre de 2019.
- Día de las Escritoras, Casa de la Lectura, Segovia, 14 de octubre de 2019.
- Actos del Día Internacional de la Discapacidad. Avda. del Acueducto, 3 de diciembre de 2019.

C.- Se ha procurado atender y asistir personalmente a cuantas invitaciones se han recibido en la Oficina de la

Defensoría de la Ciudadanía y que abarcan un amplio abanico de actividades corporativas municipales y provinciales, culturales, sociales, académicas, científicas, solidarias... Hemos recibido

invitaciones de

instituciones como el Ayuntamiento de Segovia, la Diputación Provincial de Segovia, Subdelegación

del Gobierno de Segovia, la Universidad de Valladolid, del Centro Asociado de la UNED en Segovia,

la Real Academia de Historia y Arte de Segovia, la Academia de Artillería, Fundación Valsaín de Defensa

y promoción de los Derechos Humanos, Biblioteca Pública de Segovia, diferentes Colegios

Profesionales, y otras varias instituciones, asociaciones y corporaciones tanto públicos como privados,

como Marcha de APADEFIM – Fundación Personas, Marcha de la AECC, ONCE, Foro Social de

Segovia.

De ellas, queremos mencionar algunas de las actividades en las que la Defensoría de la Ciudadanía de

Segovia ha asistido y participado:

- Jurado del Concurso escolar Once, fase provincial. 11 de marzo de 2019.
- Asistencia a Ciclo de Valores Democráticos. Fund.Valsaín, Academia del S. Quirce, 9 de mayo de 2019, 17 de mayo de 2019, 24 de mayo de 2019, 31 de mayo de 2019. Ciclo Cine y Derechos Humanos, 27, 28 y 29 de mayo de 2019.
- Asistencia a Ciclo Música y Sociedad. Fund.Valsaín, Academia del S. Quirce, 20 de junio de 2019.
- Participación en el Día de Europa, Plaza Mayor de Segovia, 9 de mayo de 2018.
- Marcha Solidaria de la Cruz Roja de Segovia, Plaza del Azoguejo, 8 de septiembre de 2019.
- Marcha de APADEFIM, Fundación Personas, Azoguejo – Circuito urbano – Pradera de la Fuencisla, 6 de octubre de 2019.
- XII Encuentro de Escritores. “Otra forma de pensar, otra forma de escribir. Foro Social de Segovia. Aula San Quirce. 4 y 5 de octubre de 2019.
- Participación en la Semana Europea de la Democracia Local, “40 años de Ayuntamientos Democráticos en España”, Sala Julio Michel del Centro de Creación La Cárcel de Segovia, 16 octubre de 2019.
- Asistencia a la VII Aula Juan de Mairena, Concejalía de Turismo en Real Academia de Historia y Arte de San Quirce, 22, 23 y 24 de noviembre de 2019.
- Asistencia al Debate ciudadano sobre Patrimonio Histórico de Segovia y Europa, Concejalía de Urbanismo y Patrimonio Histórico de Segovia, en Sala de actos del Centro de Interpretación de la Judería en Casa de Abraham Seneor, 28 de noviembre de 2019.
- Inauguración de la Exposición Artistas por el Sahara. Casa de los Picos, 14 de diciembre

de 2019.

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

La Defensoría de la Ciudadanía sigue manteniendo, aunque con dificultades manifiestas para su realización, el objetivo de establecer relaciones en varias direcciones posibles con centros educativos de Segovia de Primaria y Secundaria a las distintas instituciones universitarias.

De forma resumida, cabe recordar que desde el curso 2016-2017 se inició un ambicioso proyecto de colaboración de la Defensoría con el Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas, que se imparte en el Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid en Segovia. Se han realizado las siguientes iniciativas:

- En curso 2016 – 17 se acogió en régimen de Práctica Académica un proyecto de investigación sobre la *“La comunidad latinoamericana en Segovia: Participación e inclusión ciudadana”*, realizada por el alumno Alejandro Medina, de procedencia colombiana. La investigación se presentó y defendió como Trabajo Fin de Máster (TFM) el día 15 de septiembre de 2017, obteniendo la máxima calificación académica.
- En el curso 2017 – 2018 nuevamente el Ayuntamiento de Segovia abrió y firmó un nuevo Convenio de Prácticas con el Master de Comunicación con Fines Sociales del Campus de Segovia de la UVA. La alumna Yenisley Polledo Zulueta realizó una investigación sobre el siguiente proyecto: *“Más alto, más lejos. Líneas estratégicas de Comunicación con Fines Sociales para la Administración Pública. Programa “CRECE”*”. La alumna Yenisley Polledo Zulueta presentó y defendió su TFM el 9 de julio de 2018 ante la Comisión evaluadora del Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas, en el Campus María Zambrano de Segovia (Universidad de Valladolid), obteniendo una calificación de Sobresaliente.
- En el curso 2018 – 2019 la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia ha colaborado y participado en otras iniciativas y proyectos vinculados con el Máster de Comunicación con Fines Sociales y con la asignatura de Ética y Deontología de la Comunicación Publicitaria del Campus María Zambrano de Segovia (Universidad de Valladolid), tales como:
 1. Invitación y participación con grupos de alumnas y alumnos del Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas, del Campus María Zambrano de Segovia (Universidad de Valladolid), para la ideación de la creatividad del concurso de la Junta de Castilla y León sobre inclusión social de personas con discapacidad. En esta sesión participa también el representante de la ASPAYM, Asociación de Personas con Discapacidad y Movilidad reducida de Castilla y León en Segovia. 11 de enero de 2019, en la Sala de la Chimenea del Ayuntamiento de Segovia.
 2. Invitación e intervención en el aula de la asignatura Ética y Deontología de la Comunicación publicitaria sobre *“Ética y Democracia: Presentación del briefing de Campaña de Presupuestos Participativos de 2019”*, convocada por la Concejalía de Participación del

Ayuntamiento de Segovia. 13 de marzo de 2019.

3. La Defensoría de la Ciudadanía es invitada, como asesoría externa, a orientar las propuestas creativas de los diferentes grupos de alumnas y alumnos que presentan sus propuestas al Concurso de la Concejalía de Participación del Ayuntamiento de Segovia. La propuesta elegida se realizó como campaña de información y difusión de los II Presupuestos Participativos 2019 durante los meses de abril, mayo y junio de 2019.

En la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía quedaron depositadas sendas copias de los Trabajos Fin de Máster antes indicados y en los que la Defensoría intervino como tutoría profesional e institucional, enviando ejemplares de los mismos a las Concejalías afectadas como la de Deportes, la de Educación y la de Juventud, con la intención de que conozcan estas investigaciones, pueden implementar y desarrollar aquellas propuestas de los trabajos que resulten de mayor interés y oportunidad para sus respectivas áreas de responsabilidad en Segovia.

Es objetivo fundamental de esta Defensoría ampliar esta colaboración con centros educativos a efectos de ofrecer prácticas y poder realizar proyectos de investigación sobre temas de interés mutuo para esta Defensoría y el alumnado y profesorado del Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas y el Máster de Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, ambos del Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid en Segovia. Así mismo, se pretende ampliar esta relación con otros centros docentes universitarios en Segovia y, sobre todo, con centros de otros niveles educativos.

Se abren con urgencia dos líneas de actuación en el ámbito municipal:

1ª.- **Desarrollo de proyectos de investigación.** Son muchos los temas y problemas que merecen una amplia investigación para ajustar y enfocar adecuadamente las políticas municipales más allá de enfoques meramente ideológicos. Especial mención merecen investigaciones cualitativas, que permitan fundamentar un conocimiento más preciso y riguroso de la realidad social segoviana, más allá de meras opiniones, superando estereotipos y prejuicios y clarificando perspectivas de actuación que legitimen programas más equitativos y sostenibles en la gestión municipal para que la llamada participación democrática se asiente en criterios valiosos y argumentados.

En esta línea de actuación nos parece valioso, como referencia, el ambicioso programa de proyectos de investigación llevados a cabo por la Oficina del Valedor do Ciudadán del Ayuntamiento de Vigo, generando así una amplia bibliografía de experiencias de investigación social y de gestión abierta y participativa en la democracia municipal. Merece la pena recordar publicaciones como, "Pobreza y exclusión social. Perspectiva comparada y estudio específico del municipio de Vigo" (2011), "Discapacidad. Perspectiva comparada y estudio específico del municipio de Vigo" (2012), "Diagnóstico estratégico para un Vigo sostenible" (2015), "Contribución local al cambio climático global. Aplicación al municipio de Vigo" (2016), "Cambio climático. Análise normativo e propostas para a Administración local" (2018), entre otras varias.

2ª.- **Desarrollo de iniciativas transversales en todas las áreas municipales de actuación, que potencien la mayor participación y educación cívica.**

Siempre defendimos como prioritaria la labor educativa y de formación social que a esta Defensoría le gustaría llevar a cabo, colaborando activamente con las Concejalías y Servicios Municipales y con cuantas instituciones y asociaciones fuera necesario. De muchas formas se llega a ser ciudadano y ciudadana, pero siempre aprendiendo en colectividad, solidariamente, durante toda

nuestra vida, para así superar la miope concepción de la democracia como un mero instrumento procedimental y formal de disputa del poder, y ahondar en la concepción de la democracia como talante ético y forma de vida buena por ser más justa, digna e igualitaria, orientada siempre a cumplir con el mayor reto y compromiso ciudadano encarnados en los distintos manifiestos y declaraciones de Derechos Humanos que nos hemos ido concediendo en la sociedad moderna y contemporánea.

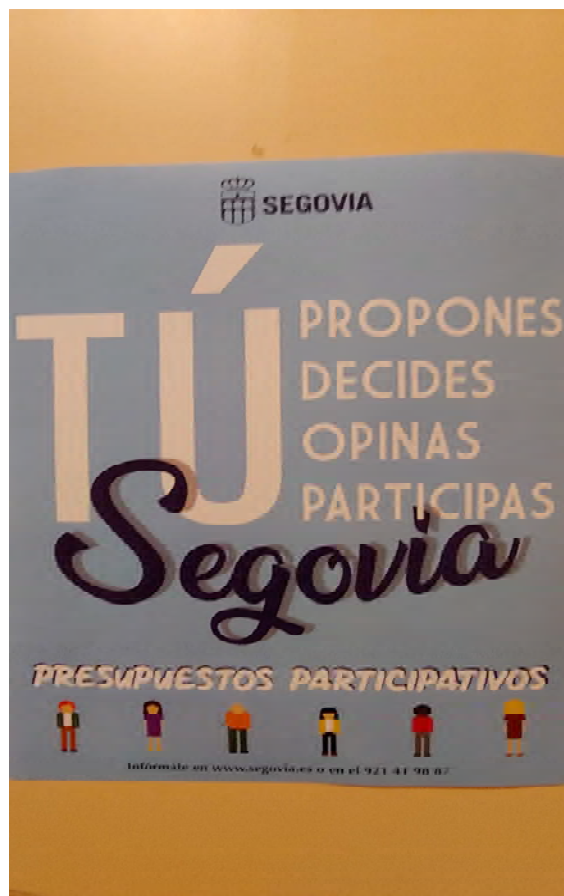


Imagen 4: Campaña de promoción y participación de los Presupuestos Participativos 2019 del Ayuntamiento de Segovia, creada por el alumnado del Máster de Comunicación con Fines Sociales del Campus María Zambrano de Segovia, Universidad de Valladolid

2.5 PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

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

Con motivo de la presentación al Pleno Ordinario del Ayuntamiento de Segovia, el 1 de marzo de 2019, de la Memoria 2018 de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, se genera un importante impacto en los medios locales. Se recogen algunas de estas inserciones a continuación:

WEB del Ayuntamiento. Sesión de presentación:

www.segovia.es/index.php/mod.pags/mem.detalle/id.12730/relcategoria.3096/area.23/seccion.1

El Adelantado de Segovia
 Adelantado de Segovia, 26 de febrero de 2019.

El Norte de Castilla.

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

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

En el periodo de actuaciones recogido en la Memoria 2019 la presencia de la Defensoría en los medios locales es la siguiente:

1. Entrevista con Miguel Ángel Fuentetaja en el Programa local de Hoy por hoy de Radio Segovia – Cadena SER. 27 de febrero de 2019.
2. Entrevista con Aurelio Martín. El Día de Segovia, 04 de marzo de 2019.
3. Intervención conjunta con D. Álvaro Gil-Robles y Gil Delgado en Entrevista en el programa Segovia al día en Tele 8, presentado por D. Aurelio Martín y D. Juan José García. 6 de marzo de 2019
4. Entrevista con Álvaro Gómez en Programa informativo local de Segovia de Onda Cero, 14 de marzo de 2019.
5. Entrevista con Carmen Gómez, en Programa informativo local de Segovia de Onda Cero, 21 de octubre de 2019.
6. Entrevista con Miguel Ángel Fuentetaja en el Programa local de Hoy por hoy de Radio Segovia – Cadena SER. 22 de octubre de 2019.
7. Entrevista con Aurelio Martín para El Día de Segovia, 25 de octubre de 2019.

2.6 DOCUMENTACIÓN RECIBIDA

En la Oficina de la Defensoría se conservan aquellos documentos que dentro de las competencias y relaciones que se mantienen abiertas con otras Defensorías, Procuradurías, Sindicaturas, Valedurías de la Ciudadanía en distintos ámbitos administrativos, se viene recibiendo. Esta Defensoría mantiene el objetivo de ir formando una básica y necesaria biblioteca y archivo de Memorias e Informes sobre los diferentes campos de actuación y de investigación de la Defensoría de la Ciudadanía, especialmente en el entorno del municipalismo. En las webs del Foto Estatal de Defensores Locales (<http://fedel.blogspot.com> / <http://www.forumsd.cat>) se pueden consultar en versión digital las Memorias e Informes Anuales de los Sindic/cas y Defensores/ras de la red de Defensores locales. Pero también se han recibido, entre otros, los siguientes documentos impresos:

Memoria 2018 del Defensor del Pueblo.

Informe anual 2018 del Procurador del Común de Castilla y

León.

Informe 2018 de la Síndica de Greuges de Barcelona. Defensora dels

teus drets.

Memòria 2018 del Defensor de la Ciutadania de Girona.

Informe Anual 2018 de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía, Síndica de Greuges y Comisión de sugerencias y reclamaciones. L'Hospitalet.

Informe ao Pleno do Concello 2018 de Valedor de Ciudadán. Vigo.

Memoria 2018 de Cáritas Diocesana de Segovia.

Dignitat, Igualtat, Discapacitat i Dret (2019). Sindicatura de Greuges de Barcelona y Co.legi de l'Advocacia de Barcelona.

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

En los siguientes enlaces se puede consultar la actividad del Defensor de Segovia y del Forumsd, que recoge las actividades de los Defensores Locales. Para mantener una información y una comunicación de buena calidad con los ciudadanos tenemos el apoyo inestimable de la Web municipal www.segovia.es en donde contamos con un apartado:

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

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

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

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

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

<http://fedel.blogspot.com>



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

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

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

- 1º. Independizar y visibilizar de forma autónoma y fácil el campo “Defensoría de la Ciudadanía” para que, con una búsqueda directa e intuitiva sea localizado.
- 2º. A tenor del nuevo el nuevo Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, aprobado en el Pleno municipal del 1 de diciembre de 2017, B.O.P. de 16 de febrero de 2018, nos gustaría que en el organigrama del Ayuntamiento la Defensoría no estuviera integrada en ninguna Concejalía, para reforzar más aún el criterio de independencia y autonomía que le es inherente.
- 3º. Que se incluya en el área temática:
 - 3.1 Una página de inicio con información genérica de la figura de la Defensoría, aunque haya que revisarlo, esta información ya consta.
 - 3.2 El Estatuto de la Defensoría.
 - 3.3. El Histórico de las Memorias Anuales Presentadas.
 - 3.4 Atención individual o colectiva de la Ciudadanía. Procedimientos para acceder a la Defensoría, especificando los distintos canales y sus correspondientes procedimientos de acceso, como son el personal, telefónico, correo electrónico, incluyendo un modelo de plantilla de solicitud de atención (se puede reproducir otros modelos preexistentes en otras áreas para generar sinergias).
 - 3.5 Incluir la actualidad de la Defensoría por lo que se refiere a cuestiones de protocolo y de transparencia.
 - 3.6 Incluir aquellos documentos que pudieran ser considerados de interés, tanto producidos por la propia Defensoría como procedente de otras Defensorías o Sindicaturas o fuentes (textos, artículos, informes, documentos varios).
 - 3.7 Incluir un extracto, salvando todas las reservas de protección de datos, de las resoluciones que se emitan desde la Defensoría.
 - 3.8 Incluir link que dieran acceso al Forumsd y otras Defensorías (Procurador del Común, Defensora del Pueblo y otras defensorías que no son miembros del Forumsd).
- 4º. Incluir las actuaciones de oficio que sean iniciativa de esta Defensoría.
- 5º. Abrir una ventanilla para sugerencias, propuestas, iniciativas.... que se pudieran proponer desde la Defensoría a instancia de la Ciudadanía.

Reunión con el personal responsable del Programa Smart City del Ayuntamiento de Segovia para actualizar la presencia de la Defensoría de la Ciudadanía en la nueva Web del Ayuntamiento de Segovia, 18 de marzo de 2019.

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

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



Imagen 5. Presentación de la Memoria 2018 de la Defensoría de la Ciudadanía al Pleno Municipal, sesión ordinaria de 01 de marzo de 2019

3.- MEMORIA ESTADÍSTICA DE LA DEFENSORÍA

A continuación, se presenta los datos estadísticos de la actividad de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, de 2019.

3.1.- ENTREVISTAS Y QUEJAS

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

NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS

ENTREVISTAS Y EXPEDIENTES:

Total ejercicio 2019

- ENTREVISTAS TOTALES REALIZADAS: 64
- NUMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS: 57
- EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE: 55
- EXPEDIENTES NO ADMITIDOS A TRÁMITE: 2
- ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A OTRAS INSTANCIAS: 7



QUEJAS PRESENTADAS:

- ✓ ENTREVISTAS REALIZADAS: 64
- ✓ NÚMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS: 57
- ✓ RELACION DE LLAMADAS RECIBIDAS: 150
- ✓ REGISTRO ENTRADA/SALIDA DE DOCUMENTACIÓN: 380
- ✓ CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS/CONTESTADOS : 570

Actuación Defensoria 2019



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

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

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

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 64

ENTREVISTAS REALIZADAS POR MESES

2019

ENERO	2
FEBRERO	3
MARZO	5
ABRIL	6
MAYO	5
JUNIO	9
JULIO	6
AGOSTO	6
SEPTIEMBRE	8
OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	3
TOTALES	64

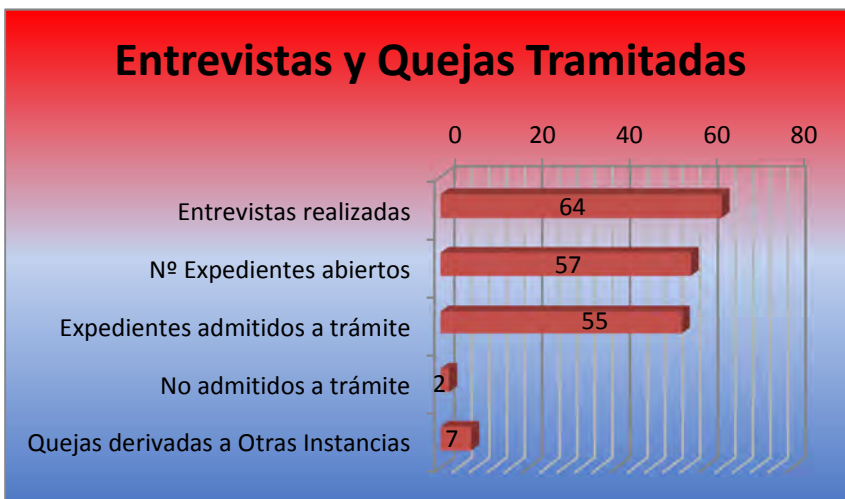
Entrevistas realizadas por meses 2019



ENTREVISTAS REALIZADAS Y QUEJAS TRAMITADAS:

Entrevistas realizadas:	64
Nº expedientes abiertos:	57
Expedientes admitidos a trámite:	55
Otras Instancias:	7

Entrevistas y Quejas Tramitadas



RELACIÓN ENTREVISTAS REALIZADAS CON DISTINCIÓN SEXO

2019

MUJERES	33
HOMBRES	25
COLECTIVOS	6
TOTAL	64

ENTREVISTAS REALIZADAS DISTINCIÓN



3.2 ENVIADAS A OTRAS INSTANCIAS:

Procurador del Común	3
Jefatura de Tráfico	1
Diputación y Ayuntamientos de la provincia	1
Omic	2

TOTAL OTRAS INSTANCIAS: 7



3.3.- ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN 2019.- EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE.

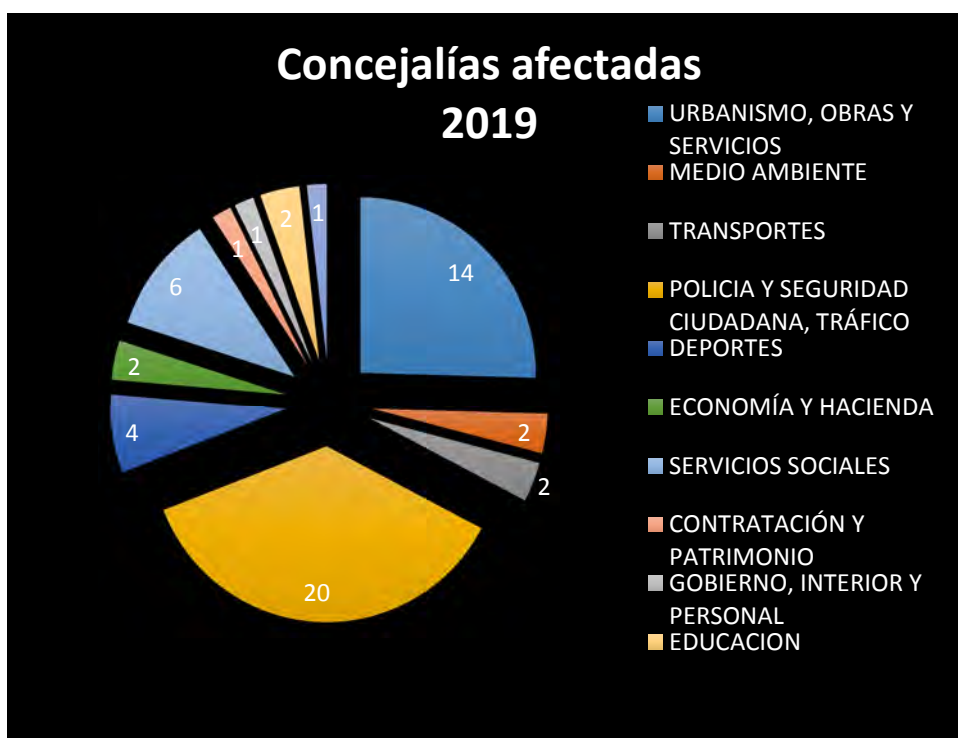
- **01/2019.- Sanción Policía Local.**
- **02/2019.- Ruidos, molestias y peligrosidad por falta regulación aparcamientos.**
- **03/2019.- Ruidos y molestias por paradas y estacionamientos Pza. Universidad.**
- **04/2019.- Ruidos, molestias e insalubridad por conductas incívicas en Casco antiguo.**
- **05/2019.- Quejas por prohibición circulación patinetes eléctricos en Segovia.**
- **06/2019.- Quejas por caída a causa deterioro acera.**
- **07/2019.- Quejas por falta aplicación de Inspección Técnica de Edificios.**
- **08/2019.- Queja por imposición sanción.**
- **09/2019.- Quejas por falta regulación vivienda uso turístico.**
- **10/2019.- Quejas por conflictos entre vecinos por colonia de gatos barrio de Santa Eulalia.**
- **11/2019.- Quejas por ruidos y molestias en Travesía Patín.**
- **12/2019.-. Quejas por gatos callejeros Pza. Avendaño**
- **13/2019.- Quejas por problemas convivencia grupo de jóvenes en Avda. Constitución.**
- **14/2019.- Quejas actividades hostelería en terrazas y espacios públicos.**
- **15/2019.- Quejas por atasco tubería en red general de desagüe.**
- **16/2019.- Quejas por horario cierre bares y terrazas.**
- **17/2019.- Quejas por ruidos vecinos.**
- **18/2019.- Quejas por posible demolición edificio.**
- **19/2019.- Conflictos con varios vecinos por colonias de gatos.**
- **20/2019.- Quejas por ruidos y molestias conductas incívicas Casco Antiguo.**
- **21/2019.- Quejas por diversos problemas en Camino de la Huerta.**
- **22/2019.- Quejas por cambios horarios línea 8 urbanos.**
- **23/2019.- Quejas por colonias de gatos en calle Coronel Rexach.**
- **24/2019.- Quejas por horarios urbanos línea 3.**
- **25/2018.-Quejas por falta caudal presión agua en José Zorrilla.**
- **26/2019.- Quejas por caída motivada por el mal estado de una acera.**
- **27/2019.- Quejas por cambio de horarios línea 4 urbanos.**
- **28/2019.- Quejas por excrementos de perros.**
- **29/2019.- Quejas por trato inadecuado en la OMIC.**
- **30/2019.- Quejas por ruidos y molestias de unas instalaciones.**
- **31/2019.- Quejas por no aplicar criterios fragmentación tasas.**

- 32/2019.- Quejas por ruidos en Colegio Diego Colmenares.
- 33/2019.- Quejas por venta de libros en colegios sin facturas.
- 34/2019.- Quejas por imposibilidad acceso aparcamiento.
- 35/2019.- Queja por mala gestión en horarios línea 3 urbanos.
- 36/2019.- Quejas por gestión piscina Carlos Casado.
- 37/2019.- Quejas piscina cubierta por cursos natación.
- 38/2019.- Quejas por edificio en ruinas.
- 39/2019.- Quejas por gestión inadecuada de la piscina municipal.
- 40/2019.- Quejas por ruidos, molestias y malos olores en zonas comunes de una Comunidad de Propietarios.
- 41/2019.- Quejas por cobreo de asistencia a domicilio.
- 42/2019.- Quejas por divergencias en tramitación sanción.
- 43/2019.- Quejas por retraso en devolución multa recurrida con sentencia.
- 44/2019.- Quejas por cambio horarios línea 9 urbanos.
- 46/2019.- Quejas por incumplimientos en señalización tráfico.
- 47/2019.- Quejas por ruidos y molestias causadas por bares en C/ Carmen.
- 48/2019.- Quejas por escasas plazas en escuela municipal de danza y música.
- 49/2019.- Quejas por extensión zona ORA.
- 50/2019.- Quejas por ruidos y molestias en calle Herrería.
- 51/2019.- Queja por sanción.
- 52/2019.- Quejas piscina municipal.
- 54/2019.- Quejas por peligrosidad en movilidad en calle Taray.
- 55/2019.- Quejas por problema entrada garaje.
- 56/2019.- Quejas por procedimiento selección personal.
- 57/2019.- Quejas por ruidos vecinos.

3.4 EXPEDIENTES ABIERTOS, ADMITIDOS A TRÁMITE Y CONCEJALÍAS AFECTADAS:

CONCEJALÍAS	NUMERO EXPEDIENTES
URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	14
MEDIO AMBIENTE	2
TRANSPORTES	2
POLICÍA, SEGURIDAD CIUDADANA Y TRÁFICO	20
DEPORTES	4
ECONOMÍA Y HACIENDA	2

SERVICIOS SOCIALES	6
CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	1
GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	1
EDUCACIÓN	2
CULTURA	1
TOTAL 2019	55



3.5 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍAS IMPLICADAS	SITUACIÓN
1/2019	19/12/2018	TRÁFICO Y SANCIONES	Informes abiertos
2/2019	19/12/2018	POLICÍA LOCAL	RESUELTO: Control y seguimiento
3/2019	27/12/2018	POLICÍA LOCAL	Informes abiertos
4/2019	28/12/2018	MEDIO AMBIENTE	Toma de medidas, con cumplimiento de frecuencias de atención en la zona y coordinada con los

			distintos departamentos municipales
5/2019	09/01/2019	POLICÍA LOCAL	RESUELTO: DESFAVORABLE, a la espera de la elaboración de un desarrollo normativo
6/2019	10/01/2019	CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	RESUELTO: DESFAVORABLE
7/2019	14/01/2019	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO: Intervención para valoración de la situación y elaboración de una estrategia.
8/2019	28/02/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO: Informe con delimitación de la delineación
9/2019	28/02/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
10/2019	28/02/2019	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO: Protocolo de actuaciones, difusión y promoción de programas.
11/2019	05/03/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
12/2019	05/03/2019	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO: Protocolo de actuaciones, difusión y promoción de programas.
13/2019	20/03/2019	POLICÍA LOCAL	Control y seguimiento de la zona por parte de Policía Local
14/2019	14/03/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	Propuestas y sugerencias
15/2019	21/03/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO
16/2019	25/04/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	Informe con propuestas y sugerencias
17/2019	25/04/2019	SERVICIOS SOCIALES	Informe facilitado por los CEAS de Servicios Sociales.
18/2019	25/04/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos

19/2019	22/03/2019	SERVICIOS SOCIALES	Protocolo de actuaciones, difusión y promoción de programas.
20/2019	05/04/2019	POLICÍA LOCAL	Informes abiertos
21/2019	15/04/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
22/2019	27/03/2019	TRANSPORTES	Estudios para optimizar el servicio de refuerzo.
23/2019	22/03/2019	SERVICIOS SOCIALES	Protocolo de actuaciones, difusión y promoción de programas.
24/2019	07/05/2019	TRANSPORTES	RESUELTO: DESFAVORABLE
25/2019	15/05/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO: Toma de medidas necesarias, posiblemente ajeno a la competencia municipal
26/2019	30/04/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	Informe no competencia municipal
27/2019	14/04/2019	TRANSPORTES	Estudios para intentar optimizar el servicio
28/2019	02/05/2019	MEDIO AMBIENTE	Informes: Medio ambiente toma de medidas. Policía Local: Control y seguimiento de la zona
29/2019	02/05/2019	SERVICIOS SOCIALES	Informes abiertos
30/2019	04/06/2019	URBANISMO	Informes abiertos
31/2019	04/06/2019	HACIENDA	RESUELTO: DESFAVORABLE
32/2019	04/06/2019	EDUCACIÓN Y JUVENTUD	Informe resolución del problema en colaboración con Policía Local.
33/2019	11/06/2019	EDUCACIÓN Y JUVENTUD	Consultados con los Negociados afectados, se declara incompetencia de la Defensoría, se propone continuar el expediente por parte de la Dirección

			Provincial de Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León
34/2019	08/06/2019	POLICÍA LOCAL	RESUELTO: DESFAVORABLE
35/2018	12/06/2019	TRANSPORTES	RESUELTO: DESFAVORABLE
36/2019	05/06/2019	DEPORTES	Informe compromiso de convocatoria reuniones con los usuarios
37/2019	12/06/2019	DEPORTES	Informe ampliación horarios y recuperación criterio de niveles
38/2019	20/06/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
39/2019	20/06/2019	DEPORTES	Convocatoria de reuniones con los usuarios
40/2019	20/06/2019	POLICÍA LOCAL	Informes con denuncias cursadas a distintas Administraciones.
41/2019	20/06/2019	HACIENDA	Desestimación por estar expedidas las liquidaciones correctamente con informe de Servicios sociales, relación de visitas y ayudas firmadas por el interesado.
42/2019	16/07/2019	TRÁFICO Y SANCIONES	RESUELTO: DESFAVORABLE
43/2019	02/07/2019	TRÁFICO Y SANCIONES	RESUELTO: FAVORABLE
44/2019	31/07/2019	TRANSPORTES	Informe con estudios para optimizar el servicio.
46/2019	31/07/2019	POLICÍA LOCAL	Control y seguimiento de la zona
47/2019	13/08/2019	POLICÍA LOCAL	Control y seguimiento de la zona
48/2019	23/08/2019	CULTURA	Informes abiertos
49/2019	29/08/2019	TRÁFICO Y SANCIONES	Informes abiertos

50/2019	29/08/2019	POLICÍA LOCAL	Control y seguimiento de la zona
51/2019	26/09/2019	POLICÍA LOCAL	Informes abiertos
52/2019	01/10/2019	DEPORTES	Informes abiertos
54/2019	07/11/2019	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO: FAVORABLE
55/2019	19/11/2019	POLICÍA LOCAL	Control y seguimiento de la zona
56/2019	03/12/2019	GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	Informe facilitado con el proceso de selección.
57/2019	05/12/2019	POLICÍA LOCAL	Informe con distintas actuaciones realizadas

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

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

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

Expediente 45/2019 – Ruidos y molestias en un bar de Pelayos del Arroyo.

No competencia de la Administración Municipal. se le remite al Ayuntamiento de Pelayos del Arroyo.

Se envía escrito desde la Defensoría al Alcalde de dicho municipio

Expediente 53/2019 – Problemas de urbanismo y medio ambiente provocados por algunas parcelas de San Pedro de Gaillos

No competencia Municipal, se le remite al Ayuntamiento de San Pedro de Gaillos.

Se envía escrito desde la Defensoría al Alcalde de dicho municipio.



Imagen 6. Concentración, convocada por el CMM de Segovia, contra la Violencia de Género en el Servicio de Bomberos de Segovia, 10 de mayo de 2019

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

QUEJAS Y PROBLEMAS PRESENTADOS.

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

4.1 Procedimiento y tramitación de quejas.

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

Asesoramiento: Se considerará labor de asesoramiento de la Defensoría de la Ciudadanía la consistente en aconsejar, asistir y orientar a la ciudadanía en la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

Información: Consistirá en ofrecer a la ciudadanía conocimiento sobre los temas relacionados con la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

Ayuda y atención: Este servicio consistirá en la asistencia telefónica, presencial o por medios electrónicos a requerimiento de la ciudadana con el fin de auxiliar y proteger en la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

Quejas: A los efectos previstos en este Estatuto tendrán la consideración de “quejas”.

- A) Los escritos y comunicaciones en los que la ciudadanía realicen manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios o actuaciones de la administración y organizaciones del Ayuntamiento de Segovia, tanto a título individual como colectivo, estando afectada activa o pasivamente por la disconformidad presentada.
- B) La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo puedan corresponder a la ciudadanía, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.
- C) La aceptación a trámite de una queja por parte de la Defensoría de la Ciudadanía podrá realizarse en el transcurso del proceso de cualquier acción administrativa a efectos de que su mediación pudiera ser tenida en cuenta a la hora de resolver el conflicto que motivó la presentación de la queja.
- D) Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

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

Ponemos el máximo énfasis en atender las demandas de la ciudadanía considerando la más amplia legitimación posible para evitar exclusiones y discriminaciones posibles. “Podrá dirigir sus solicitudes de asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la Defensoría de la Ciudadanía toda persona natural o jurídica, que invoque un interés legítimo ante la Administración Municipal, esté empadronada o no, de cualquier otra procedencia nacional o extranjera, independientemente de su edad o situación legal, con la única excepción de aquellas personas con dependencia funcional o laboral de la administración municipal o de los organismos dependientes,

en aquellas preguntas relativas al ámbito de sus competencias objetivas de relaciones laborales o de servicio. Pudiendo en todo caso presentar sus quejas en lo relativo a sus derechos. Todas las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía son gratuitas para la persona interesada y no es necesaria la asistencia de un abogado o procurador” (Art. 15).

Las quejas dirigidas a la Defensoría se presentarán ante el Registro General del Ayuntamiento en cualquier de sus sedes y procedimientos o ante el Registro específico de esta Institución, por escrito firmado por la persona interesada y con sus datos individuales, en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 01 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el que se harán constar de forma razonada y con la debida claridad los hechos en que se basa la solicitud, acompañando los documentos que puedan servir para la comprensión del caso.

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía registrará y acusará la recepción de todas las peticiones que se formulen, que podrán ser admitidas a trámite o rechazadas.

No serán admitidas las solicitudes anónimas, aquellas en las que se advierta mala fe o en las que falte la fundamentación, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. En estos casos se tendrá que notificar el rechazo a la persona interesada mediante escrito motivado, pudiendo informar a la persona demandante sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que se entendiera la existencia de alguna y sin perjuicio de que la persona interesada pueda utilizar las que considere más pertinentes. La decisión no será susceptible de recurso” (art. 16).

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

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

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

“Tramitación de Quejas:

1. Para su actuación la Defensoría de la Ciudadanía podrá solicitar informes a las Concejalías y Servicios correspondientes para examinar la documentación pertinente al supuesto en cuestión para lo cual se le facilitará el acceso a toda la documentación que obre en poder del Ayuntamiento.

Todos los organismos municipales tienen la obligación de colaborar y ayudar a la Defensoría de la Ciudadanía de forma diligente y con consideración de importancia.

En el caso de producirse algún incumplimiento grave en esta obligación de colaborar se pondrá en conocimiento de la Alcaldía para sus efectos y responsabilidades oportunas y se hará constar en el Informe Anual.

2. La Defensoría de la Ciudadanía, una vez investigada y analizada la documentación recabada sobre la petición o demanda presentada y admitida a trámite, actuará mediante decisiones o conclusiones, comunicaciones, propuestas o recomendaciones argumentadas, no teniendo carácter ejecutivo alguno.
Las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del caso.
3. En las decisiones o conclusiones quedará constancia del papel de mediación que ha asumido la Defensoría de la Ciudadanía entre la ciudadanía y la Administración Municipal, proponiendo fórmulas de arbitraje o conciliación, si las hubiera, que pudieran facilitar una

solución positiva del problema planteado mediante advertencias, recomendaciones, sugerencias, recordatorios y actuaciones posibles.

4. Las conclusiones, propuestas y/o decisiones de la Defensoría se comunicarán y enviarán copias personalizadas a las partes interesadas, a la Alcaldía, así como a las Concejalías y Servicios municipales correspondientes según sus competencias.
5. Los documentos aportados por los Servicios Municipales en las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía tendrán carácter reservado y confidencial. Igualmente, salvo las indicaciones que se formulen en el Informe Anual, las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía serán reservadas, con la más estricta atención al principio de reserva y respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales afectados.
6. De las decisiones principales y del grado de resolución sobre las quejas recibidas, la Defensoría de la Ciudadanía informará trimestralmente a la Alcaldía y a las Comisiones Informativas.
7. Con la más estricta atención al principio de reserva y respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales afectados por sus actuaciones, la Defensoría de la Ciudadanía tendrá libre acceso a los medios de comunicación para el ejercicio de las misiones previstas en el artículo 4 del presente Estatuto.
8. Si en los expedientes o conductas de los funcionarios o empleados observare que puedan constituir infracciones de los reglamentos de los Servicios, bandos o normas de procedimiento, aplicable a cada caso, dará cuenta a la Alcaldía para que instruya el correspondiente expediente disciplinario o al de responsabilidad civil, penal o laboral, conforme todo ello en los artículos 149 y 150 del Texto refundido de las disposiciones legales vigentes del régimen Local, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 227 del ROF.
9. También informará en los casos de responsabilidad patrimonial de la administración, cuando se hubiera producido un daño al ciudadano en el supuesto del funcionamiento, normal o anormal, del Servicio.
10. El Defensor de la Ciudadanía mantendrá una estrecha colaboración, en los casos que se precise, con el Procurador del Común o Defensor del Pueblo” (Art. 22).

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

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

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

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

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

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

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

En todo caso se trata de ofrecer el más convencido y cierto apoyo para mediar con la Administración y sus servicios, a efectos de solucionar el conflicto según derecho y razón. Se ha de pedir cuanta información sea necesaria a los servicios implicados para que la relación con la ciudadanía se sostenga sobre argumentos válidos, fundados, legales y legítimos. Y así quede convencida la ciudadanía, al margen de la resolución final del conflicto, alcanzando o no plena satisfacción a la demanda inicial.

Aunque las actuaciones del Defensor de la Ciudadanía no tienen fuerza ejecutiva ni vinculante para la Administración Local y sus resoluciones alcanzan valor de advertencia, recomendación o sugerencia, queremos pensar todos que sus resoluciones, basadas en la independencia y autonomía de criterio, tienen un crédito añadido de intermediación entre los intereses de la ciudadanía y la actuación de la Administración. No podemos pensar que el Defensor de la

Ciudadanía o lo puede todo, al margen del respeto a las normas y en función de los intereses privados más heterogéneos, o no puede nada porque solo camufla de distinta forma los intereses dominantes tanto del equipo de gobierno, de los distintos grupos políticos que forman el Pleno municipal, como de los poderes y fuerzas mayoritarias de la sociedad. Estamos demasiado adaptados a que cualquier instancia de poder sea meramente reproductiva del sistema dominante en todos los ámbitos de la sociedad. Con toda modestia, pero con toda convicción, se trata de instaurar prácticas de ciudadanía que transformen los vicios y defectos que con tanta frecuencia solemos atribuir al modelo político que nos hemos dado y que de tantas formas se ha contaminado y desvirtuado.

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

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

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

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

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

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

Se sugiere siempre que las resoluciones se expongan de forma argumentada y fundada, y en todo caso en un lenguaje accesible, comprensible, inclusivo y que invite a la respuesta

	<p>falta regulación en aparcamiento Restaurante La Postal</p> <p>19 diciembre 2018</p>	<p>Concejal Tráfico, Jefatura Tráfico e Intendencia Policía Local</p> <p>Contestado Policía Local a través de correo electrónico.</p> <p>Solucionado</p> <p>Octubre 2019 Información Policía Local, control y seguimiento.</p>
3/2019	<p>Presentación de quejas por ruidos, molestias varias y manifiesta peligrosidad causados por paradas y estacionamientos de vehículos de alta frecuencia en la Plaza de la Universidad de esta ciudad.</p> <p>27 diciembre 2018</p>	<p>3 enero 2019</p> <p>Solicitud informes Concejal Tráfico, e Intendencia Policía Local.</p> <p>Informes abiertos.</p>
4/2019	<p>Presentación de quejas por suciedad, molestias varias y manifiesta insalubridad causados por conductas incívicas, especialmente reiteradas en periodos de verano y con ocasión de todo tipo de actos festivos y multitudinarios en el Casco Antiguo que afectan al vecindario de la Plaza del Rastrillo de esta ciudad.</p> <p>28 diciembre 2018</p>	<p>3 enero 2019: Solicitud informes Concejalía Obras, Medio Ambiente, Patrimonio Histórico y Policía Local.</p> <p>5 agosto 2019: Informe de Medio Ambiente- toma de medidas oportunas con cumplimiento de frecuencias de atención en la zona.</p> <p>2 septiembre 2019: Resolución con toma de medidas coordinada con los distintos departamentos municipales.</p>
5/2019	<p>Presentación de quejas por prohibición de circulación de patinetes eléctricos por Segovia, lo que genera confusión y dudas sobre la fundamentación legal de tal medida.</p> <p>9 enero 2019</p>	<p>14 enero de 2019: Solicitud informes Concejal Tráfico, Intendencia Policía Local.</p> <p>28 enero 2019: Informe Policía Local: Hasta que se produzca el desarrollo normativo de la legislación estatal en esta materia, los vehículos objeto de este informe, son vehículos y para su circulación por las vías públicas han de estar homologados y contar con la correspondiente autorización para su circulación.</p> <p>21 marzo 2019: enviada resolución desestimatoria para la interesada y solicitud Defensor para que tenga un desarrollo normativo.</p>
6/2019	<p>Quejas por caída a causa deterioro acera.</p> <p>10 enero 2019</p>	<p>16 marzo 2019: Solicitud informes Patrimonio y Contratación</p> <p>21 marzo 2019 recibida contestación Concejalía Patrimonio desestimatoria- resolución administrativa puso fin al procedimiento que se notificó a la interesada el 18 de diciembre de 2018</p>
7/2019	<p>Presentación de quejas por falta de aplicación de Inspección Técnica de</p>	<p>14 enero de 2019 Solicitud informes: Inspección Urbanismo y Servicios</p>

	<p>Edificación en la vivienda en que habita en régimen de alquiler en la Calle Ortiz de Paz, nº 3.</p> <p>14 ENERO 2019</p>	<p>Sociales.</p> <p>22 abril 2019: Informe Servicios Sociales con situación y diagnóstico. Valoración profesional situación originada por problema de salud intervención por parte del equipo de atención primaria en cuanto a la valoración de la situación, se propone elevar el caso al espacio sociosanitario para elaborar conjuntamente la estrategia que permita la entrada a la intervención.</p>
8/2019	<p>Queja por imposición multa sobre acera</p> <p>28 febrero 2019</p>	<p>21 marzo 2019: Solicitud informes Policía Local, Concejal Tráfico e Urbanismo sobre delimitación acera Ángel del Alcázar al objeto de resolver dudas en cuanto al deslinde.</p> <p>19 noviembre 2019: Reiteración solicitud informes Urbanismo, Policía Local.</p> <p>18 DICIEMBRE 2019: Contestación Urbanismo delimitación con informe delineación.</p>
9/2019	<p>Queja por falta de regulación municipal de Viviendas de Uso Turístico</p> <p>28 febrero 2019</p>	<p>21 marzo 2019: Solicitud de informes Medio Ambiente, Intendente Policía Local, Jefe Urbanismo, Concejala Urbanismo y Concejal de Hacienda.</p> <p>2 septiembre 2019: se remite nuevamente solicitud a la Concejalía de Urbanismo, Economía y Hacienda, Turismo y Medioambiente.</p> <p>Informes abiertos.</p>
10/2019	<p>Quejas por conflictos entre vecinos del Barrio de Santa Eulalia por colonia gatos.</p> <p>28 febrero 2019</p>	<p>21 marzo 2019: Solicitud informes Servicios Sociales.</p> <p>9 abril 2019: Informe Servicios Sociales sobre protocolo colonia de gatos con informe de las actuaciones realizadas por Servicios Sociales, Medio Ambiente y Policía Local.</p> <p>16 mayo 2019: Enviada resolución con información sobre protocolo de actuaciones con los gatos callejeros- difusión y promoción de programas de atención animales domésticos.</p>
11/2019	<p>Quejas por ruidos molestias varias y manifiesta inseguridad en Travesía Patín.</p> <p>5 marzo 2019</p>	<p>22 marzo 2019: Solicitud informes Concejal de Obras y Servicios, Concejala de Patrimonio Histórico, Jefe Policía Local.</p> <p>Informes abiertos.</p>
12/2019	<p>Quejas gatos callejeros Plaza Avendaño</p> <p>5 marzo 2019</p>	<p>22 marzo 2019: solicitud informes Servicios Sociales y Policía Local.</p> <p>9 abril 2019: Informe Servicios Sociales sobre protocolo colonia de gatos con informe de las actuaciones realizadas por Servicios Sociales, Medio Ambiente y Policía Local.</p>

		<p>16 mayo 2019: Enviada resolución con información sobre protocolo de actuaciones con los gatos callejeros- difusión y promoción de programas de atención animales domésticos</p>
13/2019	<p>Quejas por problemas convivencia grupo de jóvenes en la Avda. Constitución.</p> <p>20 marzo 2019</p>	<p>22 marzo 2019: Solicitud de informes Jefa Servicios Sociales Policía Local Concejal de Servicios sociales y Coordinadora Servicios Sociales</p> <p>22 julio 2019: informe Servicios Sociales y Policía Local con control y seguimiento de la zona no observando ninguna infracción</p> <p>10 diciembre 2019: Control y seguimiento de la zona desde el 30 de noviembre hasta el 9 de diciembre de 2019.</p>
14/2019	<p>Queja por artículo en el Día sobre hosteleros</p> <p>Quejas actividades de la hostelería en especial las terrazas en espacios públicos</p> <p>6 agosto 2019</p>	<p>6 agosto 2019: Aceptación a trámite de la queja y remisión a la Jefatura de Urbanismo, y Policía Local con las propuestas y sugerencias. Resuelto.</p>
15/2019	<p>Atasco de tubería en red general de desagüe.</p> <p>C/ Bajada del Salón, 1</p> <p>21 marzo 2019</p>	<p>21 marzo 2019: Tramitación y gestión por teléfono y mail con Urbanismo y Obras e Infraestructuras con carácter de urgencia. Resuelto.</p>
16/2019	<p>Queja cierre bares y terrazas. No ventilación pizzería plaza de la universidad.</p> <p>25 abril 2019</p>	<p>16 mayo 2019: Solicitud de informes de olores Pza. Universidad, reapertura local comercial. Concejalía de Urbanismo y Obras</p> <p>5 junio 2019: Informe técnico de Urbanismo por el que se obliga al propietario del local a cerrar la puerta para evitar ruidos y humos. Sugiere que si el propietario de dicho local hiciese caso omiso de esta solicitud sería objeto de sanción, además también indica que, en cuanto a los ruidos y humos, se llame a Policía Local. Se envía Resolución 24 de julio de 2019 Licencia correcta y sugerencias.</p>
17/2019	<p>Queja ruidos vecinos. Carretera de Tres Casas, 41</p> <p>Llamó a Policía, aporrearon la puerta y no abrieron.</p> <p>25 abril 2019</p>	<p>16 mayo 2019: Ruidos y molestias varias y severos conflictos de convivencia- enviado Concejalía Servicios Sociales y Policía Local.</p> <p>28 mayo 2019: informe de policía local</p>

		<p>sobre los trámites realizados – en los que no se observan ruidos.</p> <p>10 junio 2019: Informe Ceas Centro de Servicios Sociales No se tiene constancia de problemas de convivencia- Desestimatorio para la interesada.</p> <p>31 julio 2019: Comunicación informes recibidos, por parte Ceas Servicios Sociales no tienen constancia. Por parte de Policía Local se informa de varias llamadas procediendo a la identificación y advirtiéndoles que cesaran los ruidos</p>
18/2019	<p>Edificio calle Gascos, nº 1- Fuera ordenación en PEAHIS y prevista demolición.</p> <p>25 abril 2019</p>	<p>12 agosto 2019: Se remite escrito solicitando aporte de documentación y nueva entrevista con información necesaria recogida tanto de la Comunidad de Propietarios como la recibida por los Servicios Municipales. Informes abiertos.</p>
19/2019	<p>Conflictos con varios vecinos por gatos, Barrio de Santa Eulalia.</p> <p>22 marzo 2019</p>	<p>22 marzo 2019: Solicitud informes Servicios Sociales y Policía Local. 9 abril 2019: Informe Servicios Sociales sobre protocolo colonia de gatos con informe de las actuaciones realizadas por Servicios Sociales, Medio Ambiente y Policía Local. 16 mayo 2019: Enviada resolución con información sobre protocolo de actuaciones con los gatos callejeros- difusión y promoción de programas de atención animales domésticos.</p>
20/2019	<p>Quejas por ruidos, molestias varias causados por conductas incívicas de residentes en diferentes pisos de la Calle San Frutos, nº 3, 3º B y 1º B, de esta ciudad y que afectan gravemente al vecindario de las viviendas colindantes en la Plaza Mayor, nº 13, 4º derecha.</p> <p>5 abril 2019</p>	<p>16 mayo 2019: Solicitud de informes a Concejalía de Urbanismo, Jefe Urbanismo, Concejalía de Obras, Jefatura licencias y Policía Local. Informes abiertos</p>
21/2019	<p>Quejas varias por problemas de ordenación urbanística de la Calle Camino de la Huerta, que afecta a problemas de urbanización de la calle, colectores y desagües, problemas licencias de obras de otros vecinos, con un extenso historial de relaciones conflictivas</p>	<p>29 mayo 2019: Solicitud de informes Urbanismo – planificación urbanística Solicitud informe sobre tipificación urbanística de la propiedad y solicitud informe sobre licencia de obras pedida. Informes abiertos.</p>

	<p>con el Ayuntamiento de Segovia.</p> <p>15 abril 2019</p>	
22/2019	<p>Quejas por cambios en los horarios de la Línea 8 (Segovia – Hontoria) de los Autobuses Urbanos de Segovia, con graves consecuencias especialmente para el alumnado que se desplaza por las mañanas a clases a distintos centros de la ciudad.</p> <p>27 marzo de 2019</p>	<p>6 junio 2019: Solicitud de informes Inspección Servicios y Concejal de Tráfico.</p> <p>4 diciembre 2019: Informe Inspector Servicios, Realización de estudios para optimizar el servicio Refuerzo línea 8 CON UN MINIBUS Favorable a la interesada. Resolución 10 diciembre 2019: Estudios para intentar optimizar el servicio. Refuerzo líneas 8 y 9 con minibús</p>
23/2019	<p>Quejas colonias de gatos, Coronel Rexach.</p> <p>22 marzo 2019</p>	<p>22 marzo 2019: Solicitud informes Servicios Sociales y Policía Local. 9 abril 2019: Informe Servicios Sociales sobre protocolo colonia de gatos con informe de las actuaciones realizadas por Servicios Sociales, Medio Ambiente y Policía Local. 12 agosto 2019: Se envía resolución con protocolo actuaciones</p>
24/2019	<p>Quejas por horarios línea 3 de autobuses.</p> <p>7 mayo 2019</p>	<p>28 mayo 2019: Solicitud de informes quejas por cambios en los horarios de la Línea 3 de los Autobuses Urbanos de Segovia, con importantes consecuencias para atención de horarios laborales de las personas demandantes. Concejal Tráfico e Inspección de Servicios 4 DICIEMBRE 2019: Informe Inspección Servicios. No está prevista ninguna modificación de horarios en la línea 3. Desestimatoria para la interesada. Resolución: 10 diciembre 2019: No está prevista ninguna modificación de horarios en la línea 3. Desestimatoria para la interesada</p>
25/2019	<p>Queja por falta de caudal y presión agua en José Zorrilla.</p> <p>15 mayo 2019</p>	<p>23 mayo 2019: Solicitud de Informe Jefe de Vías y Obras, informe mail: Se ha procedido a la revisión de la presión en varias ocasiones y es correcta, personándose, no obstante por la dirección señalada para comprobación de la misma y tomar las medidas necesarias en su caso pudiendo ser un</p>

		<p>problema de su instalación interior , ajeno a la competencia municipal. Resolución, 27 mayo 2019: Se da traslado al interesado del informe facilitado por mail del jefe de obras y servicios. 27 septiembre 2019: Nuevas actuaciones y resolución final.</p>
26/2019	<p>Queja por accidente en Cuesta de los Hoyos.</p> <p>30 abril 2019</p>	<p>30 abril 2019: Solicitud informes Jefe obras 2 mayo 2019: Contestación Jefe Obras, calle de titularidad de la Junta de Castilla y León no competencia municipal 14 mayo 2019: enviada resolución vía mail</p>
27/2019	<p>Queja por cambio de horarios bus línea 4.</p> <p>14 abril 2019</p>	<p>14 mayo 2017: Solicitud informes Inspección de Servicios y de la Concejalía del área. 4 diciembre 2019: Informe Inspección Servicios. Realización de estudios para intentar optimizar el servicio, en concreto línea 4. Resolución: 10 diciembre 2019: Realización de estudios para intentar optimizar el servicio, en concreto línea 4</p>
28/2019	<p>Quejas por excrementos de perros en las calles</p> <p>2 de mayo 2019</p>	<p>2 mayo 2019: solicitud de informes a Medio Ambiente y Policía Local. 20 mayo 2019: contestación Policía Local con informe de Control y seguimiento de la zona y dispositivo con policías camuflados para denunciar. 8 mayo 2019: nueva contestación de Medio Ambiente, residuos en la que se indica lo siguiente En el nuevo contrato de limpieza viaria y recogida de residuos que se encuentra ahora mismo en proceso de valoración de ofertas, se encuentra el servicio de recogida de excrementos por la empresa adjudicataria para análisis de su ADN, y poder así identificar al propietario del animal, y, en consecuencia, iniciar procedimiento sancionador. Se nos indica que también se tiene que dirigir a la Junta de Castilla y León-16 mayo 2019: Nuevo informe de Medio Ambiente donde se nos indica: Es un tema muy complejo y con problemas competenciales (en relación con la Junta). La inmediatez que apuntas me temo que no va a ser tal,</p>

		<p>pues hay muchas cosas que resolver, aunque se adjudique el nuevo contrato de limpieza viaria y recogida.</p> <p>Por parte de Servicios Sociales también se nos informa que se está estudiando opciones y dificultades.</p> <p>Se remite Resolución.</p> <p>31 julio 2019: Medio Ambiente informa de las gestiones realizadas a la espera de nuevo contrato de limpieza.</p> <p>Policía Local con informe de la misma y policías camuflados para poder proceder a denunciar.</p> <p>Sugerencias a la nueva corporación para ampliación de programa de control y vigilancia de actuaciones con los propietarios.</p> <p>Nuevo contrato de Limpieza Viaria.</p>
29/2019	<p>Quejas por trato inadecuado OMIC.</p> <p>2 de mayo de 2019</p>	<p>2 mayo 2019: Solicitud de Informes a Servicios Sociales con remisión a OMIC. Informes abiertos.</p>
30/2019	<p>Quejas por ruidos, molestias varias causadas en un domicilio por diferentes instalaciones técnicas en dependencia del ISFAS en Calle Estiradores, de esta ciudad.</p> <p>4 junio de 2019</p>	<p>11 junio 2019: Solicitud de informes a Urbanismo, Obras y Servicios, Jefe de Urbanismo sobre la licencia concedida y Policía Local sobre las quejas presentadas, así como las medidas tomadas y las propuestas de mejora sugeridas.</p> <p>Informes abiertos.</p>
31/2019	<p>Quejas sobre carga impositiva y solicitud de fragmentación de impuestos en calle de Hontoria.</p> <p>4 junio 2019</p>	<p>2 julio 2019: Solicitud de informes tasas retributivas objeto de la queja y aplicar el criterio de fragmentación de las tasas requeridas al Negociado de Gestión Tributaria.</p> <p>28 agosto 2019: Informe de Tributos sobre imposibilidad de fragmentación de dividir los importes de las tasas.</p> <p>Resolución, 12 septiembre 2019: Desestimatoria para el interesado</p>
32/2019	<p>Quejas por ruidos y molestias varias de las actividades extraescolares en el colegio Diego de Colmenares.</p> <p>4 junio de 2019</p>	<p>6 junio 2019: Solicitud vía mail informes Concejalía de Deportes, Concejalía de Juventud y Policía Local.</p> <p>6 junio 2019: Se reciben informes Concejalía de Juventud disponibilidad de resolución al problema denunciado en colaboración con la dirección del Centro y Policía Local.</p> <p>Se remite a su vez solicitud de información a la Directora Provincial de</p>

		<p>Educación.</p> <p>12 agosto 2019: Se remite nueva solicitud de información a la Concejalía de Juventud, Educación, Deportes, Seguridad Ciudadana y Policía Local</p> <p>25 septiembre 2019: Remite informe IMD limitaciones de actuaciones dado que las competencias las tiene la Junta de Castilla y León.</p> <p>26 septiembre 2019: Informe Policía. Resolución</p> <p>23 septiembre 2019: Con las conclusiones obtenidas en colaboración con la Directora Provincial de Educación</p>
33/2019	<p>Quejas por venta de libros de Cultura en algunos colegios públicos de Segovia sin facturas</p> <p>11 junio 2019</p>	<p>21 junio 2019: Solicitud de informes a Educación, consumo y Participación.</p> <p>9 julio 2019: Consumo devuelve el escrito.</p> <p>30 julio 2019: Se envía informe a la Concejalía de Participación indicando que la Federación de Ampas se encuentra inscrita en el Registro Municipal pero no se tiene suscrito ningún tipo de convenio con ellos.</p> <p>20 septiembre 2019: Se envía Documentación a la Directora Provincial de Educación indicándole la incompetencia de la Defensoría para aceptar la demanda.</p> <p>20 septiembre de 2019: Se envía resolución declarando incompetencia de la defensoría para la continuación expediente.</p>
34/2019	<p>Quejas por denegación arreglo entrada garaje (solicitud de bolardo, pintura y arreglo).</p> <p>8 junio 2019</p>	<p>2 julio 2019: Solicitud informes quejas imposibilidad acceso aparcamiento privado Policía Local, Concejalía de Tráfico y Policía Local.</p> <p>11 julio 2019: Informe Policía Local no existiendo posibilidad de reordenación del espacio y permitir el acceso al garaje sin que se eliminen plazas de estacionamiento.</p> <p>14 septiembre 2019: Resolución cuestionado la situación y falta de atención.</p>
35/2019	<p>Quejas Bus, línea 3. Quejas por la mala gestión en los horarios de la línea 3 de los autobuses urbanos de Segovia, en especial en el primer viaje de la mañana, generando retrasos y perjuicios en los horarios laborales de varias personas usuarias de esta línea.</p>	<p>13 junio 2019: Solicitud de informe a Urbanismo, Concejal de Tráfico e Inspección servicios.</p> <p>4 diciembre 2019: Informe de Inspección Servicios. No está prevista ninguna modificación</p>

	12 junio 2019	de horarios en la línea 3. Desestimatoria para la interesada 15 diciembre 2019: Resolución: No está prevista ninguna modificación de horarios en la línea 3. Desestimatoria para la interesada
36/2019	Quejas varias por cambios en la gestión de la piscina Carlos Casado 5 de junio 2019	6 de junio 2019: Solicitud informes Concejalía de Deportes. 13 junio 2019: Envía informe Deportes: Recabando información sobre lo sucedido. Reunión con grupo de usuarios. Compromiso de la concesionaria en convocar reuniones informativas con los usuarios. 25 junio 2019: Se envía resolución con la contestación recibida.
37/2019	Queja relativos a la nueva gestión de la piscina cubierta por cursos natación explotados por la empresa concesionaria 12 junio 2019	13 junio 2019: Se remite queja concejalía de Deportes 21 junio 2019: Contestación Concejala de deportes, se realizará ampliación horarios y recuperación del criterio de niveles y no de edad. 25 junio 2019: Se envía resolución,
38/2019	Quejas por peligrosidad de un edificio en ruinas en la calle El Pozo. 20 junio 2019	26 junio 2019: Solicitud de informes Urbanismo 15 noviembre 2019: Reiteración quejas por problemas de manifiesto estado ruinoso vivienda calle el Pozo. Solicitud informes Urbanismo, Obras y Servicios. Informes abiertos.
39/2019	Quejas por gestión inadecuada en las previsiones y propuestas de actividades para 2019-2020 de la Piscina Municipal cubierta JC Casado, de esta ciudad. 20 junio 2019	21 junio 2019 Solicitud Informes Deportes. 25 junio 2019 Envía informe Deportes: Recabando información sobre lo sucedido. Reunión con grupo de usuarios. Compromiso de la concesionaria en convocar reuniones informativas con los usuarios. 25 junio 2019 se envía resolución con la contestación facilitada.
40/2019	Quejas por ruidos, malos olores y molestias varias causadas por bares de la zona en varios domicilios particulares y en las zonas comunes de una Comunidad de Propietarios de la Avda. Conde de Sepúlveda, de esta ciudad. 20 junio de 2019	25 junio 2019: Solicitud de informes a Urbanismo, Concejalía de Obras y Policía Local. 11 julio 2019: Informe de Policía Local con denuncias cursadas a Delegación de Junta Castilla y León, Subdelegación de Gobierno y remisión a Negociados de Urbanismo, Servicios Sociales, sin constancia de contestación de intervención alguna. 28 septiembre 2019: Se comunica resultados de los Informes de la Policía Local.

41/2019	<p>Quejas por cobro asistencia a domicilio de Servicios Sociales con recargo, amenazas ir al Juzgado.</p> <p>20 junio 2019</p>	<p>27 junio 2019: Solicitud de Informes a Servicios Sociales y Gestión Tributaria.</p> <p>22 julio de 2019: Remisión informe de Tesorería y Servicios Sociales, desestimados, cobros por asistencia a domicilio correctos, liquidaciones correctas y relación de firmas de ayuda a domicilio firmada por la interesada.</p> <p>20 septiembre 2019: Se envía Resolución con informe de tesorería con propuestas.</p>
42/2019	<p>Quejas por divergencias en la tramitación de multa de aparcamiento, con ticket sobrepasado en tiempo, habiendo anulado la multa con algún olvido en la documentación.</p> <p>16 JULIO 2019</p>	<p>19 septiembre 2019: Solicitud de informes a Tráfico y Sanciones</p> <p>27 septiembre 2019: Informe Tráfico con informe de Setex Aparkisa ratificación de la denuncia, pendiente de propuesta de resolución.</p> <p>14 octubre 2019: se envía Resolución.</p>
43/2019	<p>Quejas por retraso en la devolución de multa recurrida con sentencia judicial favorable.</p> <p>2 julio 2019</p>	<p>2 septiembre 2019: Solicitud de informes a Tráfico y Sanciones y a Gestión Económica.</p> <p>Informe Tráfico y Sanciones favorable con devolución.</p> <p>El interesado pide los intereses de demora por el retraso.</p> <p>30 septiembre 2019: Información y resolución favorable de la queja.</p>
44/2019	<p>Quejas por cambios en los horarios de la Línea 9 (Segovia – Zamarramala) de los Autobuses Urbanos de Segovia, con importantes consecuencias para atención de horarios laborales de las personas demandantes.</p> <p>31 julio 2019</p>	<p>6 agosto de 2019: Solicitud de Informes Concejalía de Transportes e Inspección de Servicios.</p> <p>4 diciembre 2019: Informe Inspección Servicios, Realización de estudios para optimizar el servicio.</p> <p>Refuerzo línea 9 con un minibús que realiza un servicio extraordinario para evitar las incidencias.</p> <p>Favorable al interesado.</p> <p>10 diciembre 2019: Resolución: Realización de estudios para optimizar el servicio.</p> <p>Refuerzo línea 9 con un minibús que realiza un servicio extraordinario para evitar las incidencias.</p> <p>Favorable al interesado.</p>
45/2019	<p>Quejas por ruidos y molestias varias en un bar con actividades varias de Pelayos del Arroyo.</p> <p>27 JUNIO 2019</p>	<p>30 JULIO 2019: Se remite informe al Alcalde de Pelayos del Arroyo con la queja.</p> <p>No se admite a trámite por incompetencia.</p>
46/2019	<p>Quejas por continuos incumplimientos de señal de tráfico de dirección prohibida en Calleja del Sur en el barrio incorporado de</p>	<p>5 agosto 2019: Solicitud de informes a Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local este</p>

	<p>Zamarramala de Segovia, con los consiguientes riesgos de inseguridad y peligrosidad.</p> <p>31 julio 2019</p>	<p>Ayuntamiento.</p> <p>3 de septiembre 2019: Contestación de Sección de Tráfico no encontrándose solicitud del interesado e iniciando de oficio la solicitud con elaboración de los informes técnicos pertinentes. En cuanto al vado, se efectuará requerimiento al interesado para que aporte documentación</p> <p>Remisión Policía de fecha 27 septiembre control y seguimiento de la zona.</p> <p>20 septiembre 2019: se envía Resolución</p> <p>15 noviembre 2019: se envía nueva comunicación con informes recibidos</p>
47/2019	<p>Quejas por ruidos y molestias varias causadas por bares y restaurantes, terrazas y consumo generalizado en la vía pública, que afectan a la seguridad, higiene y calidad de vida en un domicilio de la Calle Bajada del Carmen de esta ciudad.</p> <p>13 agosto 2019</p>	<p>21 agosto 2019: Solicitud de informes Policía Local, Concejalía Seguridad, Concejalía de Urbanismo</p> <p>27 septiembre 2019: Informe Policía con el control y seguimiento de la zona en un bar de la calle el Carmen por ruidos. Se envía Resolución 11 noviembre 2019</p>
48/2019	<p>Quejas por escasas plazas y malos horarios en escuela municipal de danza y música</p> <p>23 agosto de 2019</p>	<p>26 agosto 2019: Admisión a trámite y solicitud de informes vía mail a Concejalía de Cultura.</p> <p>Informes abiertos</p>
49/2019	<p>Quejas por presuntos perjuicios al no poder aparcar en su calle por la extensión de la zona ORA en calles próximas de esta ciudad.</p> <p>29 agosto 2019</p>	<p>Septiembre 2019 Solicitud informes Concejalía Tráfico, y Policía Local</p> <p>Informes abiertos</p>
50/2019	<p>Quejas por ruidos y molestias varias sufridas en su domicilio a diario con especial gravedad los fines de semana causados por ocupación de personas de la vía pública dando voces y consumiendo alcohol en el entorno de un Bar de la Calle Herrería.</p> <p>29 agosto 2019</p>	<p>5 septiembre 2019: Solicitud de informes a Urbanismo, Patrimonio Histórico, Jefatura Urbanismo, Sección de Licencias, Medio Ambiente, Concejalía de Seguridad y Policía Local</p> <p>2 octubre 2019: informe de Policía Local control y seguimiento de la zona.</p> <p>Resolución de fecha 11 de noviembre de 2019</p>
51/2019	<p>Queja por multa en aparcamiento del Velódromo en Fiestas de San Juan y San Pedro de 2018.</p> <p>26 septiembre 2019</p>	<p>10 octubre 2019: Solicitud de informes a Tráfico y Sanciones, Concejalía Tráfico, Jefatura Negociado Tráfico, Concejalía de Seguridad Ciudadana y Jefe Policía Local.</p>

		Informes abiertos
52/2019	<p>Quejas por mala gestión en los nuevos horarios de la Piscina municipal cubierta de Segovia, presentadas reclamaciones previas sin respuesta.</p> <p>1 octubre 2019</p>	<p>10 octubre 2019: Solicitud de informes a Concejalía de Deportes y a IMDSg sobre queja gestión insatisfactoria en la oferta de horarios piscina municipal cubierta.</p> <p>Informes abiertos</p>
53/2019	<p>Quejas por problemas relacionados con urbanismo y medio ambiente, al parecer provocados por el mal uso de algunas parcelas del barrio de Rebollar de San Pedro de Gaillos de Segovia.</p> <p>10 octubre 2019</p>	<p>10 octubre 2019: Se envía contestación al interesado y se da traslado al Alcalde de San Pedro de Gaillos.</p> <p>No admitido a trámite por incompetencia.</p>
54/2019	<p>Queja por peligrosidad en la movilidad ciudadana en Calle Taray, esquina a San Agustín, solicitando ejecución de instalación de barandilla en el inicio de la calle para evitar riesgos en la movilidad de las personas y garantizar la accesibilidad universal en esta calle de Segovia.</p> <p>7 noviembre 2019</p>	<p>7 noviembre 2019: Solicitud informes Concejalía de Patrimonio Histórico, Concejalía de Obras.</p> <p>19 noviembre 2019: Contestación Jefe Urbanismo, se pondrá barandilla en la zona.</p> <p>26 noviembre 2019: Resuelto favorable. Instalada barandilla en la rampa de la zona.</p>
55/2019	<p>Quejas por Problema en la entrada al garaje del hotel por ocupación de los vehículos particulares y del Servicio de Correos, teniendo abonado en impuesto de entrada de vehículos. Llamadas a Policía local</p> <p>19 noviembre 2019</p>	<p>22 noviembre 2019: Solicitud de informes a Policía Local, Tráfico y Transportes, Concejalía de Seguridad.</p> <p>05 diciembre 2019: Remisión de Informe de Policía Local. No existe constancia en la zona. Control y seguimiento de dicha zona con parte de Policía desde el 5 de diciembre hasta el 9 de enero de 2020 y comunicación al Defensor.</p> <p>10 diciembre 2019: Resolución comunicando los Informes y las propuestas recibidas.</p>
56/2019	<p>Quejas sobre expediente de quejas por defectos varios en el proceso de selección de personal para Proyecto de Juventud.</p> <p>3 diciembre 2019</p>	<p>3 diciembre 2019: Contestación personal y Solicitud de Informes a la Sección de Personal.</p> <p>12 diciembre de 2019: Nuevas actuaciones de la Defensoría solicitando a Personal información más completa, así como se tengan en cuentas las propuestas y sugerencias aportadas en las consideraciones.</p> <p>5 diciembre 2019: Resolución con propuestas.</p>

57/2019	<p>Quejas por ruidos de un vecino en Calle José Zorrilla. Largo historial de problemas de convivencia sin solución alguna</p> <p>5 diciembre 2019</p>	<p>10 diciembre 2019: Solicitud de informes Jefatura de Urbanismo, Obras y Servicios, Concejalía de Seguridad Ciudadana y Policía Local.</p> <p>18 diciembre 2019: Informe policía local con distintas actuaciones realizadas.</p> <p>23 diciembre 2019: Resolución con propuestas varias que incluyen actuaciones con medidas sancionadoras.</p>
---------	---	---

4.3 Resoluciones: Propuestas y sugerencias más relevantes incluidas en las resoluciones de los expedientes tramitados por Concejalías afectadas.
EJERCICIO 2019

4.3.1 Expedientes abiertos a “instancia de parte”:

Expte. N°1 /2019
Segovia, 2 de enero de 2019

Asunto: Presentación de queja por disconformidad con imposición de multa de tráfico en la intersección de la Calle Vía Roma con la Calle de las Nieves de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 19 de diciembre de 2018 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 14 de diciembre de 2018, a D^a -----, con domicilio en -----, de ----- (Segovia), para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Previamente la Sra. ----- presenta el Justificante de la Inscripción de Apoderamiento del Registro Electrónico de Apoderamientos, con Número de Registro, fecha y hora 20180116136104 – 12/12/2018 22:25:01, constando “Otorgamiento de poder general para que el apoderado, D^a -----, con NIF -----, pueda actuar en nombre del poderdante, D. -----, con NIF -----, para la realización de trámites específicos en el poder y ante la unidad orgánica indicada, Ayuntamiento de Segovia”.

“Con fecha 08/06/2018 se recibe notificación de denuncia, con expediente de referencia 2018/228401, referido al vehículo con matrícula -----, por el que se impone una multa pecuniaria de 200,00 euros con retirada de 4 puntos por vulnerar supuestamente un precepto de la normativa vigente, a saber, el RGC 151, 2,5B, “no detenerse en el lugar prescrito por la señal de STOP (R-2)”.

La presunta infracción, según el Agente 6128 de la Policía Local de Segovia, se produjo al no “respetar la señal de Stop” en la Vía Roma, s/n, con la Calle Las Nieves.

Se indica que en el mencionado lugar existen dos señales horizontales de Stop, estableciéndose una duda razonable sobre a cuál de ellas afecta la multa impuesta, ya que la denuncia del Agente es confusa al no describir con precisión en la denuncia la situación específica de la supuesta infracción cometida.

Se detallan las maniobras que el Sr. ----- realizó en su momento, ajustando su conducta a la situación y en cumplimiento del art. 54 del Real Decreto 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en la que se establece la prelación de cumplimiento de señales, como es el caso que se describe.

Se manifiesta que el Sr. ----- actuó con diligencia necesaria respetando ambas señales para cumplir con la obligación impuesta en el art. 151 del Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre.

Al escrito de denuncia recibido, como se indica antes, el Sr.----- presenta con fecha 9 de junio de 2018, con número 2018018972 de Registro Electrónico, escrito de alegaciones, presentando el correspondiente justificante y copia del texto de alegaciones, en las que se solicita que, para evitar la indefensión en el procedimiento (art. 24.1 de la Constitución Española de 1978, relacionado con el art. 47.1 de la Ley 39/2015, de 01 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) se proceda a realizar las pruebas necesarias que puedan corroborar los hechos tal y como se describen por el Sr. -----, constatando así el sentido de las dudas sobre la denuncia, desvirtuando la presunción de veracidad de la declaración de ratificación del Agente denunciante, y reconstruyendo la veracidad de los hechos tal y como se presentan en las alegaciones. Se deduce de la solicitud presentada que la denuncia debe ser anulada ante el error en la calificación del hecho denunciado, dejando sin efectos la sanción propuesta en el expediente de referencia y ordenando el archivo de las actuaciones realizadas”

Con fecha 30 de julio de 2018 la Instructora del Expediente Sancionador elabora la Propuesta de Resolución del expediente 2018/008401, incoado en el Negociado de Tráfico y Sanciones de la Concejalía de Tráfico y Transporte del Excmo. Ayuntamiento de Segovia. Se incluyen las consideraciones siguientes:

1ª.- Valor probatorio de las denuncias de Agentes de Autoridad (art. 88 del R.D. 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y demás fuentes legales, como art. 14 del RD 320/1994, de 25 de febrero, de Reglamento de Procedimientos Sancionador en Materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial; el art. 77 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el art. 2 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado).

2ª.- Lo referente a la Prioridad de señales según el art. 133 del Reglamento General de Circulación.

3ª.- El escrito de Ratificación de la denuncia presentada por el Agente 6.128 de la Policía Local de Segovia, con aclaraciones posteriores sobre la infracción en los dos stops existentes, que no constaban en el boletín inicial de la denuncia, indicando así mismo el riesgo de atropello posible sobre un peatón que en el momento de la supuesta infracción intentaba cruzar el paso de cebra existente a continuación del primer stop y que se supone que era el que no se había respetado.

4ª.- Finalmente se desestima la solicitud de práctica de diversas pruebas solicitadas por el Sr. ----- en sus alegaciones.

Ratificado el Informe por Decreto de la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, el Sr.-----, con fecha 24 de agosto de 2018, con número 2018027678 de Registro Electrónico, presenta de nuevo escrito de alegaciones, con justificante del mismo en Registro, e insiste con las mismas alegaciones en defensa de su versión de los hechos, aportando asimismo varias fotografías que puedan servir de mayor explicación de los presuntos hechos denunciados.

Con fecha 31 de diciembre de 2018 terminaba el plazo para hacer efectivo el Pago Recaudatorio de la Infracción denunciado, expresando la Sra. ----- su intención de no hacer efectivo el pago de la multa ante lo que consideraban una manifiesta improcedencia en la gestión de la misma.

Admisión a trámite de la queja presentada. Petición de Informes.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, considerando la precisión y claridad de las actuaciones realizadas por el Negociado de Tráfico y Sanciones del Ayuntamiento de Segovia, comunicadas de forma adecuada en fondo y forma a las partes recurrentes, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pudieran afectar a los derechos fundamentales de defensa, así como a la información específica que fundamente la incoación cierta del expediente, a la atención y respuesta adecuada dado a la ciudadanía, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno, se propone repensar las decisiones tomadas, si se considera oportuno y por ello

SE SOLICITA:

1ª.- Informe sobre el conflicto recurrente en torno a que la Ratificación del Agente respecto a las actuaciones iniciadas sean prueba suficiente para fundamentar el principio de autoridad que dé valor de veracidad a los hechos denunciados, teniendo en cuenta las deficiencias observadas en los Boletines de denuncia y las divergencias extremas entre las versiones de los Agentes y los presuntos infractores de los hechos descritos.

La fundamentación legal de la Instrucción del Procedimiento Sancionador es clara, inequívoca y concluyente, máxime cuando viene ratificada por varias sentencias judiciales al respecto, sentando una importante jurisprudencia sobre los casos que reiteradamente nos vienen ocupando en las competencias de atención y mediación de esta Defensoría de la Ciudadanía.

Se deberían buscar y encontrar pruebas más objetivas y sólidas para fundar los procedimientos sancionadores sin que se tenga que recurrir una y otra vez al principio de veracidad de las actuaciones de los Agentes de la Policía Local como valor único de las denuncias incoadas.

En varias ocasiones hemos manifestado que, concluida la vía administrativa de alegaciones y recurso de reposición, es problemático el camino de Recurso Contencioso Administrativo que se abre a la ciudadanía en defensa de sus legítimos intereses, lo que en muchos casos supone una clara indefensión subjetiva por la disparidad de costes entre la previsible sanción propuesta y el procedimiento judicial que se inicia como única vía posible de defensa de los intereses de las personas, además del fracaso del proceso de gestión y mediación extrajudicial de conflictos.

En atención a la demanda que nos llega, se solicita determinar si en los plazos transcurridos se ha producido alguna circunstancia que pudiera suponer caducidad de las imputaciones hechas, que diera por prescritas las imputaciones señaladas.

4ª.- No obstante, le recordamos al Sr. y a la Sra. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Tráfico y Transporte, a la Jefatura del Negociado de Tráfico y Sanciones y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Expte. N° 2/2019
Segovia, 2 de enero de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos, molestias varias y manifiesta peligrosidad causados por la falta de regulación en el aparcamiento de vehículos en el entorno del Restaurante ----- en Zamarramala.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda

Admisión a trámite y Solicitud de Informes

“Se hace una detallada descripción de la situación lamentable y generalizada, muy especialmente en fechas festivas y fines de semana, que genera la falta de regulación precisa del aparcamiento de los vehículos que acuden al Restaurante ----- . La situación es altamente preocupante porque se aparca donde cual quiere ya que no está señalizado el aparcamiento en la zona frontal del restaurante, pero también se aparca en las cunetas de la carretera de Segovia a Valladolid.

Como vecina residente en la proximidad del restaurante se ve impedida de tener acceso a su vivienda y garaje por la ocupación abusiva e incontrolada de vehículos mal aparcados delante de su vivienda, lo que viene a generar todo tipo de problemas de ruidos, olores, molestias varias y conflicto permanente con los usuarios de los vehículos que nos siempre responden de manera educada y cívica.

Los vehículos que con frecuencia aparcan en las cunetas de la carretera de circunvalación de Segovia, a pesar de que en ese lugar hay una señal de tráfico vertical que lo prohíbe, generan un alto riesgo ya que dificultan la visibilidad a la hora de incorporarse a la carretera de circunvalación, esto unido al exceso de velocidad con que circula toda clase de vehículos por esa zona en uno u otro sentido, hace que el punto adquiera un elevado nivel de peligrosidad para todos.

Se acompañan fotografías que prueban los hechos que se denuncian.

Se advierte que con frecuencia han realizado llamadas a la Policía Local observando una nula consecuencia favorable sobre los hechos que ahora se denuncian ante la Defensoría de la Ciudadanía.

Por todo ello, la Sra. -----, recogiendo y transmitiendo la misma opinión y postura de otros vecinos de Zamarramala ente los hechos denunciados, pide que se regule con el diseño preciso y a tenor de la normativa de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia de 2016 en su título IV, las plazas de aparcamiento de la zona frental al restaurante referido, se incluya la señalética específica e inequívoca, se delimite el acceso a garajes y otros servicios de los vecinos residente en los aledaños.

Se vigile el cumplimiento del aparcamiento por la Policía Local y de forma muy especial el aparcamiento en la carretera de circunvalación en esa zona por su especial peligrosidad”.

Nuevas actuaciones y Comunicación de Informe

Segovia, a 22 de agosto de 2019.

Con fecha 2 de enero de 2019 abrimos expediente nº 2 /2019 en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para atender sus quejas y demandas provocadas por las molestias y riesgos de inseguridad y peligrosidad derivados por la falta de regulación en el aparcamiento de los vehículos en el entorno del Restaurante ----- en el barrio incorporado de Zamarramala. Atendimos sus quejas en una entrevista de 19 de diciembre de 2018 y en varios mensajes suyos recibidos en el correo electrónico de la Defensoría a lo que acompañaban fotografías que testimoniaban la situación y los riesgos que conllevaban para el normal y seguro tránsito de vehículos y personas por la zona.

En nuestro escrito de 2 de enero de 2019 se realizaba según su testimonio una precisa descripción de los problemas denunciados, de las molestias ocasionadas en el día a día y muy en especial los fines de semana, así como de los riesgos y peligros ocasionados en la zona.

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

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

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada, respetando y cumpliendo el principio de legalidad de los textos legales referidos, como la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia de 2016, y garantizando la defensa y protección de derechos fundamentales como libertad y

seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad y privacidad, el derecho a la igualdad, la calidad de vida, la salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITABA:

1º.- Informe detallado sobre las previsiones de actuación en la zona para evitar y corregir los problemas de inseguridad y accesibilidad que se denuncian, con la aplicación de las medidas correctoras solicitadas como regulación del aparcamiento, establecimiento de señalética vertical y horizontal adecuada, medidas de vigilancia regular con la imposición de las medidas sancionadoras que procedan, al objeto de garantizar los derechos de la ciudadanía a una ciudad para todos en condiciones suficiente y necesarias de igualdad, dignidad, convivencia, seguridad e inclusividad.

2º.- En la ejecución del plan solicitado, en el supuesto de que pudiera previamente existir, se debe tener en cuenta junto a los bienes comunes de seguridad y accesibilidad a proteger, también el bien de igualdad de género ya que con frecuencia el diseño y planificación de la ciudad, incluso en obras de pequeño presupuesto como el que demandamos, adolecen de una manifiesta desigualdad y discriminación hacia las mujeres en particular y las familias en general, como venimos insistiendo una y otra vez para no hacer de la ciudad un entorno agresivo y hostil para todos, en especial para mujeres, que con frecuencia denuncian estos problemas, la infancia y las personas con movilidad reducida y otras discapacidades que se sienten excluidas e incluso discriminadas. La Ordenanza de Ruidos y Vibraciones (2014) y la Ordenanza de Convivencia (2016) de Segovia, entre otras, dan suficiente fundamento para intervenir con criterio, legalidad y justicia en estos casos.

Revisando el Expediente 2/2019 con el que atendíamos sus quejas, que aún mantenemos abierto, y ante la falta de información suficiente y fehaciente, nunca recibida en esta Oficina, de que los problemas que usted denunciaba y que motivaban sus quejas ante esta Defensoría, fueran atendidos y solucionados, teniendo en cuenta las varias propuestas que nuestro escrito de aceptación de sus quejas de 2 de enero de 2019 aportaba, le rogamos que nos indique el grado de cumplimiento y satisfacción actual de sus demandas, atendiendo las quejas que nos hacía llegar en su momento con la intención de dar continuidad a su demanda y queja o, por el contrario, cerrar el expediente ante el supuesto de que haya encontrado respuesta satisfactoria a las necesidades presentadas.

Finalmente, ante la falta de respuesta recibida en esta Defensoría, y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, para de nuevo demandar los informes solicitados en su día e insistir en las propuestas y sugerencias indicadas y así atender a las actuaciones que se sugieren.

Nuevas actuaciones y Comunicación de Informe recibido:

Con fecha 7 de octubre de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía Informe de la Jefatura de la Policía Local de Segovia “realizado por las quejas presentadas por la Sra. ----- por peligrosidad de vehículos en el entorno del Restaurante -----en Zamarramala”.

Se adjunta a continuación el Informe emitido y firmado por el Jefe del Área II, Inspector 6008, con fecha 7 de octubre de 2019, en copia literal, dirigido al Sr. Intendente Jefe de la Policía Local.

También se adjunta en copia literal la Orden de Servicio, Nº 14/2019, del Inspector del Área II a Subinspectores y Oficiales, Jefes de Turnos de la tarde, para realizar un seguimiento y mayor vigilancia en el aparcamiento de vehículos en el entorno del Restaurante La Postal, de 7 de octubre a

“FECHA: 7/10/2019

S/REF:

N/REF: 3327/19

ASUNTO: Informe sobre quejas por ruidos, molestias varias y manifiesta peligrosidad causados por la falta de regulación en el aparcamiento de vehículos en el entorno del Restaurante La Postal en Zamarramala

“SR. INTENDENTE JEFE DE LA POLICIA LOCAL:

En relación al escrito de D/Da Rodrigo González Martín, Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, solicitando informe sobre quejas por ruidos, molestias varias y manifiesta peligrosidad causados por la falta de regulación en el aparcamiento de vehículos en el entorno del Restaurante ----- en Zamarramala.

Este Inspector, de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a las Policías Locales, emite informe en el siguiente sentido:

Este Inspector ha tenido conocimiento de esta queja, de esta situación, el día 4 de octubre del presente año.

Se desconoce las medidas que se han podido adoptar en relación a las mismas.

Por parte de esta Policía Local, se entiende que la zona se encuentra debidamente señalizada. Esta zona fue señalizada el 26 de febrero de 2019 por parte del Equipo de Señalización del Ayuntamiento, siguiendo las instrucciones de la Policía Local.

Se adjuntan fotografías de la situación actual.

Si los vehículos estacionan en los lugares debidamente legalizados para el estacionamiento de vehículos, no debería producirse ninguna situación conflictiva, peligrosa, en cuanto a la circulación de vehículos por este lugar”.

En cuanto a las intervenciones que ha tenido la Policía Local, en los últimos meses, a requerimiento de los vecinos, frente al Restaurante -----, han sido las siguientes:

“Días: 01/12/2018, 13/12/2018, 19/12/2018, 20/12/2018, 10/04/2019, 20/04/2019, 21/09/2019 y 28/09/2019.

Horas: entre las 15:10 y 15:45 hs.

Motivos: Vehículos mal estacionados

Constan los números profesionales de los policías intervinientes

Comunicación: No se reseña resultado de intervención en la mayoría de las visitas

Se adjuntan copias de los telefonemas

En cuanto a las denuncias que se han formulado por parte de miembros de la Policía Local en la Calle -----, frente al Restaurante -----, es una información que se desconoce y debería ser el Departamento de Trafico, Transporte y Movilidad, quien podría aportar esta información.

Por parte de este Inspector se realiza Orden de Servicio, concretamente la n 14/2019, donde se ordena la intensificación de la vigilancia de esta zona y se adopten las medidas correctoras que fueran necesarias.

Se adjunta copia de la Orden de Servicio”.

Una vez finalizado el periodo de control y seguimiento que figura en la Orden de Servicio 14/2019, se trasladará al Sr. Defensor de la Ciudadanía, el resultado que se ha obtenido de las vigilancias realizadas.

Es cuanto he de informar a Vd., cuya instancia resolverá lo que mejor proceda.

Segovia, 7/10/2019

El jefe del Área II

Inspector 6008”.

Hemos revisado nuevamente el Expediente 2/2019 que con fecha 2 de enero de 2019 abrimos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para atender sus quejas, que aún mantenemos abierto, realizando nuevas actuaciones con fecha 22 de agosto de 2019, y a fecha de hoy hemos procedido a darle comunicación precisa del Informe que con fecha 7 de octubre de 2019 recibimos de la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, elaborado y firmado por el Jefe de Área II, Inspector 6008, así como la Orden de Servicio 14/2019.

Mostramos nuestro agradecimiento a la Policía Local de Segovia por el Informe documentado enviado, así como por la emisión de la nueva Orden de Servicio en curso para ampliar e intensificar la vigilancia y control de los problemas demandados en la zona de referencia. Esperamos sus resultados que nuevamente comunicaremos a los efectos oportunos.

De nuevo rogamos a la Sra. ----- que nos indique el grado de cumplimiento y satisfacción actual de las medidas adoptadas por los Servicios Municipales para solventar los problemas denunciados en sus quejas, teniendo en cuenta las intervenciones llevadas a cabo en la ordenación del aparcamiento de vehículos en la zona de referencia, para así o dar continuidad a su demanda y queja o, por el contrario, cerrar el expediente ante el supuesto de que haya encontrado respuesta satisfactoria a las necesidades presentadas.

A tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, a la Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, para su conocimiento y efectos.

Nuevas actuaciones y Comunicación de último Informe recibido:

Segovia, a 11 de noviembre de 2019

1º.- Con fecha 28 de octubre de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con Registro de Sede Electrónica, nº de Registro 2019035877, escrito de la Sra. ----- haciendo constar la “recepción de la comunicación del Informe correspondiente al Expte. 2/2019 del Defensor de la Ciudadanía de fecha 14 de octubre de 2019”.

Se adjunta fotografía en la que se observa que el incumplimiento en los aparcamientos en la zona del Restaurante ----- , motivo que generó la queja inicial con que se abrió este expediente, continúa

causando graves problemas en la movilidad de las personas residentes en la zona así como problemas en la seguridad vial tanto para los vehículos como para las personas que transitan por la carretera de circunvalación de Zamarramala y las calles aledañas.

2º.- Con fecha 7 de noviembre de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía nuevo Informe de la Jefatura de la Policía Local de Segovia “realizado por el Inspector 6008, sobre quejas por ruidos, molestias varias y manifiesta peligrosidad causados por la falta de regulación en el aparcamiento de vehículos en el entorno del Restaurante ----- en Zamarramala”.

Se adjunta a continuación el Informe emitido y firmado por el Jefe del Área II, Inspector 6008, con fecha 8 de noviembre de 2019, en copia literal, dirigido al Sr. Intendente Jefe de la Policía Local.

También se adjunta en copia literal la Orden de Servicio del Inspector del Área II a la Unidad D30/40 de Turno de la tarde, de 15:00 a 15:30 horas, para realizar un seguimiento y mayor vigilancia de estacionamientos antirreglamentarios en Calle ----- y Calle ----- (Zamarramala), de 7 de octubre a 7 de noviembre de 2019.

“FECHA: 8/11/2019

S/REF:

N/REF: 3327/19

ASUNTO: Informe sobre quejas por ruidos, molestias varias y manifiesta peligrosidad causados por la falta de regulación en el aparcamiento de vehículos en el entorno del Restaurante ----- en Zamarramala

SR. INTENDENTE JEFE DE LA POLICIA LOCAL:

En relación al escrito de D/Da Rodrigo González Martín, Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, solicitando informe sobre quejas por ruidos, molestias varias y manifiesta peligrosidad causados por la falta de regulación en el aparcamiento de vehículos en el entorno del Restaurante ----- en Zamarramala.

Este Inspector, de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a las Policías Locales, emite informe en el siguiente sentido:

Con fecha 7 de octubre se realizó Informe en relación con el asunto arriba mencionado.

Se realizó Orden de Servicio, ordenándose la intensificación de la vigilancia en esta zona y la adopción de medidas correctoras que fueran necesarias.

Se ha realizado el seguimiento durante 30 días y reseñar que se han formulado 2 denuncias.

Se adjunta el seguimiento realizado por esta Policía Local.

Es cuanto he de informar a Vd., cuya instancia resolverá lo que mejor proceda.

Segovia, 8/11/2019

El jefe del Área II

Inspector 6008”.

En cuanto a las intervenciones que ha tenido la Policía Local, en el último mes, a requerimiento de los vecinos, frente al Restaurante la Postal, han sido las siguientes:

23 inspecciones realizadas, siendo la primera el día 08/10/2019 y la última el día 07/11/2019.

Horas: entre las 14:55 y 16:55 hs.

Motivos: Estacionamientos antirreglamentarios

Constan los números profesionales de los policías intervinientes

Comunicación: No se reseña resultado de intervención en la mayoría de las visitas

El día 19/10/2019 se denuncian dos vehículos mal aparcados

En cuanto a las denuncias que se han formulado por parte de miembros de la Policía Local es una información que se desconoce y debería ser el Departamento de Trafico, Transporte y Movilidad, quien podría aportar esta información”.

Informamos a la Sra. ----- que el Expediente 2/2019 que con fecha 2 de enero de 2019 abrimos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para atender sus quejas, se mantiene abierto, solicitando las actuaciones que se consideren necesarias, informándole de las actuaciones llevadas a cabo por la Policía Local de Segovia.

De nuevo mostramos nuestro agradecimiento a la Policía Local de Segovia por el Informe documentado enviado, así como por la reciente Orden de Servicio realizada para ampliar e intensificar la vigilancia y control de los problemas demandados en la zona de referencia. Como en anteriores inspecciones le comunicaremos los resultados obtenidos.

Rogamos nuevamente a la Sra. ----- que nos indique el grado de cumplimiento y satisfacción actual de las medidas adoptadas por los Servicios Municipales para solventar los problemas denunciados en sus quejas, teniendo en cuenta las intervenciones llevadas a cabo en la ordenación del aparcamiento de vehículos en la zona de referencia, para así o dar continuidad a su demanda y queja o, por el contrario, cerrar el expediente ante el supuesto de que haya encontrado respuesta satisfactoria a las necesidades presentadas.

A tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, para su conocimiento y efectos.

Expte. N° 3/2019
2 de enero de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos, molestias varias y manifiesta peligrosidad causados por paradas y estacionamientos de vehículos de alta frecuencia en la Plaza de la Universidad de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 27 de diciembre de 2018 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 27 de diciembre de 2018, a D^a -----, NIF -----, con domicilio en Plaza -----, -----, 40005 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Se hace una detallada descripción de la práctica generalizada de paradas, estacionamientos, incluso aparcamientos, de todo tipo de vehículos, automóviles particulares, furgonetas y camiones de reparto, motos, etc. en el lateral este de la Plaza de la Universidad de esta ciudad, ocasionando todo tipo de ruidos de motores y de cláxones, olores y contaminación por la carburación excesiva de los vehículos frecuentemente mal aparcados, sumados a los generados por un tráfico que ha aumentado exponencialmente en la zona en los últimos años, especialmente desde que el Campus de la Universidad de Valladolid abrió sus puertas así como por la revitalización de la zona en pisos de alquiler.

Estas circunstancias provocan un aumento de ruidos y contaminación acústica y olorosa que condiciona la calidad de vida de la zona, provocando inseguridad e insalubridad creciente.

Es obvio que en la plaza está prohibido detenerse y menos aparcar (art. 94 del Real Decreto 1428/2003, Reglamento General de Circulación, en aplicación y desarrollo del texto de la Ley General de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial...y en el art. 42, A 10, de la actual Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia de 2016), pero también es cierto que no hay señales verticales u horizontales que recuerden y refuercen esta prohibición.

Las llamadas frecuentes a la Policía Local, aunque son atendidas con frecuencia, no siempre resultan eficaces ya que estas conductas de anomalía en la Circulación se siguen produciendo con total normalidad y frecuencia.

Como precedentes de estas quejas nos consta que en marzo de 2011 la Sra. ----- presentó una queja por estos mismos motivos ante la Alcaldía de Segovia, que inició la apertura del Expediente 332/2011-TRA del Negociado de Tráfico y Transporte, resolviéndose, previo Informe de la Sección de Tráfico y Sanciones, con fecha 17 de julio de 2011, con “la información sobre el control de seguimiento efectuado por los Agentes de la Policía Local en (la entonces) Plaza Alto de los Leones de Castilla, controlando las paradas y aparcamientos que realizan de forma habitual los vehículos en dicha rotonda”.

Un nuevo escrito de la Sra. ----- con fecha 16 de agosto de 2011, insiste en la persistencia de los problemas de ruidos, olores y molestias varias denunciados con anterioridad, que se entiende que no han sido resueltos, pidiendo no solo más vigilancia y eficacia a la Policía Local en su labor de control del tráfico en la zona, sino también la instalación de señales de prohibición que refuercen las medidas a tomar. Con fecha 28 de septiembre de 2012 se resuelve por la Alcaldía, previo Informe de la Policía Local y la Sección de Tráfico y Sanciones, desestimando el recurso interpuesto con la petición de la instalación de señales verticales en la plaza, comunicando a la interesada que se intensificará la vigilancia de la zona, reconociendo la intensidad creciente de tráfico que sufre la zona con los nuevos servicios y usos públicos que se han instalado en ella”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado sobre las previsiones de actuación en la zona para evitar y corregir los problemas de inseguridad y accesibilidad que se denuncian, con la aplicación de las medidas correctoras como establecimiento de señalética vertical y horizontal adecuada, medidas de vigilancia regular con la imposición de las medidas sancionadoras que procedan, al objeto de garantizar los derechos de la ciudadanía a una ciudad para todos en condiciones suficiente y necesarias de igualdad, dignidad, convivencia, seguridad e inclusividad.

Se propone retomar el expediente nº 332/2011-TRA abierto en su día en el Negociado de Tráfico y Transporte de este Ayuntamiento, no solo porque los problemas subsisten sino porque se han incrementado considerablemente ante los nuevos usos y dotaciones de servicios públicos y privados establecidos en la zona.

Se sugiere volver a tomar medidas específicas de control y vigilancia de la Policía Local en la zona, en las medidas de las disponibilidades del servicio e imponiendo las medidas sancionadoras que sean pertinentes y fundadas legalmente, así como estudiar las medidas de señalización vertical y horizontal que se estimen más oportunas y eficaces.

2º.- En la ejecución del plan solicitado, en el supuesto de que pudiera previamente existir, se debe tener en cuenta junto a los bienes comunes de seguridad y accesibilidad a proteger, también el bien de igualdad de género ya que con frecuencia el diseño y planificación de la ciudad, incluso en obras de pequeño presupuesto como el que demandamos, adolecen de una manifiesta desigualdad y discriminación hacia las mujeres en particular y las familias en general, como venimos insistiendo una y otra vez para no hacer de la ciudad un entorno agresivo y hostil para todos, en especial para mujeres, que con frecuencia denuncian estos problemas, la infancia y las personas con movilidad reducida y otras discapacidades que se sienten excluidas e incluso discriminadas. Además de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia de 2016, la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones (2014) y la Ordenanza de Convivencia (2016) de Segovia, entre otras, dan suficiente fundamento legal para intervenir con criterio, legalidad y justicia en estos casos.

3ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico y Transporte y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución

proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Expte. N° 4/2019
2 de enero de 2019

Asunto: Presentación de quejas por suciedad, molestias varias y manifiesta insalubridad causados por conductas incívicas, especialmente reiteradas en periodos de verano y con ocasión de todo tipo de actos festivos y multitudinarios en el Casco Antiguo que afectan al vecindario de la Plaza del Rastrillo de esta ciudad.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 28 de diciembre de 2018 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 27 de diciembre de 2018, a D^a -----, con domicilio en Plaza ----- – ----, 40001 Segovia, estando acompañada por D. -----, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Exponen una situación que les afecta personalmente a ellos, pero se sienten transmisores de las mismas quejas de otras personas vecinas de la zona de la Judería Vieja, aunque lamentan que por estas y otras circunstancias el barrio esté cada día más deshabitado, encontrándose cerradas y vacías muchas de las casas y viviendas de la zona, a pesar del satisfactorio Plan de Rehabilitación ARIS de la zona.

Manifiestan de forma contundente y penosa la situación lamentable del barrio, que afecta en especial a la Plaza del Rastrillo, pasadizo que une la plaza con la calle de Santa Ana y otras de la zona, por la suciedad, malos olores, insalubridad, molestias varias y experiencias de total incomodidad y desagrado, ocasionados por las conductas incívicas de personas, especialmente jóvenes de ambos sexos, que utilizan la zona para orinar, defecar, realizar prácticas sexuales con los consiguientes residuos indeseables. Estas actividades ocurren con total frecuencia y persistencia siempre que hay alguna actividad festiva o concentración de personas por la zona centro de la ciudad en cualquier momento del año, siendo de especial gravedad la situación penosa que se describe en épocas de fines de semana y con la mejoría del tiempo.

Su queja es grande al ver cómo se deteriora la más elemental calidad de vida de sus viviendas y de su espacio vital y familiar al tener que soportar un alto grado de suciedad, insalubridad, malos olores y otros conflictos y molestias por los actos antes descritos, que con frecuencia incrementan el malestar con los malos modos de estos “usuarios incívicos de los espacios públicos” cuando se ven sorprendidos y recriminados por los residentes de la zona.

Los avisos constantes a la Policía Local son atendidos, pero son igualmente insuficientes e ineficaces.

Los servicios de limpieza municipales cumplen con su labor, ciertamente desagradable, pero en tiempos y horarios que no solucionan el problema.

Lamentan que con frecuencia esta situación se repite y normaliza en una zona de especial valor patrimonial en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad y han observado que a veces visitas turísticas se encuentran la zona especialmente sucia e impresentable para cualquier imagen noble y agradable de la ciudad.

Con frecuencia observan que el deterioro, suciedad y vandalismo se extiende también a la zona del Paseo del Salón.

Así mismo, comprueban y denuncian que la gravedad de este deterioro aumenta con el alquiler de algunas viviendas por colectivos de estudiantes universitarios, situación que ya hemos descrito y denunciado en otras zonas del Centro Monumental de la ciudad.

Las personas con quienes nos entrevistamos proponen más medidas de vigilancia y de limpieza, medidas sancionadoras eficaces y ejemplares, instalación de servicios higiénicos públicos, estables y/o portátiles, en la zona centro en determinados momentos de actividades concretas y alta concentración de personas, exigencias especiales a los arrendadores de las viviendas. Y todas estas medidas con la pretensión y garantía de legalidad que permiten las normas y ordenanzas municipales de Ruidos y Vibraciones, de Convivencia, de Medio Ambiente, de Defensa del Patrimonio, etc., ya que en todas ellas se encuentran contempladas las conductas antes descritas e incluyen medidas sancionadoras de conductas y comportamientos incívicos e inapropiados para el pleno derecho de todas las personas a una calidad de vida en el derecho a la ciudad”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Petición de Informes.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

con fecha 2 de enero de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales tienen de los problemas denunciados en su extensión, persistencia y gravedad antes descrita y sobre las previsiones de actuación en la zona para evitar y corregir los problemas de inseguridad e insalubridad que se denuncian, con la aplicación de las medidas correctoras que se sugieren, medidas de vigilancia regular y la imposición de las medidas sancionadoras que procedan, al objeto de garantizar los derechos de la ciudadanía a una ciudad para todos en condiciones suficientes y necesarias de igualdad, dignidad, convivencia, seguridad, inclusividad y limpieza e higiene, apelando incluso al cumplimiento de las normas básicas de convivencia ciudadana y de ética cívica más básica.

Se sugiere tomar medidas específicas de control y vigilancia de la Policía Local en la zona, dentro de las disponibilidades del servicio, para que con sus informes y denuncias se pueden imponer las medidas sancionadoras que sean pertinentes y fundadas legalmente, así como organizar horarios del servicio de limpieza que se estimen más adecuados y eficaces.

Se propone dotar a la zona centro de mejores infraestructuras higiénicas públicas, que además sean plenamente accesibles.

Así mismo, se propone una mayor y más eficaz actuación conjunta y coordinada de las diferentes Concejalías y Servicios Municipales responsables para lograr una eficacia mejor en la toma de medidas y actuaciones.

2º.- En la ejecución del plan solicitado, en el supuesto de que pudiera previamente existir, se debe tener en cuenta junto a los bienes comunes de seguridad y accesibilidad a proteger, también el bien de igualdad de género ya que con frecuencia el diseño y planificación de la ciudad, incluso en la toma de medidas de pequeño presupuesto como las que demandamos, adolecen de una manifiesta desigualdad y discriminación hacia las mujeres en particular y las familias en general, como venimos insistiendo una y otra vez para no hacer de la ciudad un entorno agresivo y hostil para todos, en especial para mujeres, que con frecuencia denuncian estos problemas, la infancia y las personas con movilidad reducida y otras discapacidades que se sienten excluidas e incluso discriminadas. Además de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia de 2016, la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones (2014) y la Ordenanza de Convivencia (2016), Ordenanza de Medio Ambiente (2015) de Segovia, entre otras, dan suficiente fundamento legal para intervenir con criterio, legalidad y justicia en estos casos.

3ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- y al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Concejalía de Medio Ambiente, a la Concejalía de Patrimonio Histórico y Turismo y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de Informes recibidos

Propuestas y sugerencias

Segovia, a 22 de agosto de 2019.

Con datos aportados desde esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a la Sra. ----- y al Sr. ----- en su pretensión de ser atendidos por la Administración Municipal de Segovia para lo que se solicitaron con fecha 2 de enero de 2019 Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Obras y Servicios, a la Concejalía de Medio Ambiente, a la Concejalía de Turismo y Patrimonio y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente pasamos a informarle de las actuaciones realizadas que pudieran aportar alguna información sobre la queja presentada por la Sra. ----- y el Sr. -----.

1º. Con fecha 5 de agosto de 2019 se recibe en esta Defensoría Informe del Servicio Técnico de la Concejalía de Medio Ambiente y Urbanismo Municipal del Ayuntamiento de Segovia, que se adjunta literalmente a continuación:

Es todo cuanto se nos informa a los efectos oportunos.

2º.- Así mismo, se informa a la Sra. ----- y al Sr. ----- que, a fecha de hoy, no se ha recibido el Informe alguno solicitado a otros Servicios Municipales, para comprobar su conocimiento de los problemas denunciados sobre conflictos en la convivencia ciudadana o en la degradación medioambiental ocasionada en la Plaza del Rastrillo, así como estudiar la viabilidad de las propuestas solicitadas de una mayor y más coordinada limpieza y vigilancia de la zona que incluye, si procede y previa pruebas, las sanciones que fueran necesarias imponer.

3º.- Desde la Defensoría de la Ciudadanía, y teniendo en cuenta la escasa respuesta recibida y que solicitamos a los Servicios Municipales a los que nos dirigimos, nos parece escasamente positiva la postura evasiva dada ante los problemas que se han planteado por muy complejos que sean y por difícil que pudiera ser la vigilancia y el control de las conductas incívicas que se denuncian.

Deben actuar de forma coordinada las diferentes Concejalías con alguna competencia y responsabilidad en los problemas denunciados.

Nos parece incoherente que se tenga “constancia de la elevada necesidad de limpieza de estas zonas por su ubicación y peculiaridades” y se dé por eficaz el cumplimiento del actual contrato de servicios firmado con la empresa adjudicataria de la limpieza de la zona.

Dada la manifiesta insatisfacción de la respuesta recibida, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Urbanismo y Patrimonio Histórico, a la Concejalía de Medio Ambiente y a Intendencia Jefatura de Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y con el suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución adecuada y justa de la demanda presentada.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en el asunto que nos ocupa y con la pretensión de encontrar la más positiva solución a las quejas que atendemos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. Nº 5/2019
14 de enero de 2019

Asunto: Presentación de quejas por prohibición de circulación de patinetes eléctricos por Segovia, lo que genera confusión y dudas sobre la fundamentación legal de tal medida.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 9 de enero de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia mensaje por mail de la dirección informática de la Defensoría de D^a -----, con dirección de mensajería -----, a quien se solicita datos de su identificación personal así como dirección postal de su domicilio, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Usuario del patín eléctrico indignado.

Hoy, 8:36 (9 de enero de 2019)

Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenos días,

Debido a que el ayuntamiento no me coge el teléfono en su horario de atención al público y tampoco responde a mis correos electrónicos, a que la policía tampoco me aclara nada sobre el tema y a que la alcaldesa resulta bastante contradictoria en su entrevista en onda cero respecto al tema, me gustaría saber cómo puedo saber de manera inequívoca qué ley hay vigente sobre el patín eléctrico en Segovia, para poder hacer un uso correcto de éste sin miedo a que me multen.

La policía me dice que este medio de transporte está prohibido por toda Segovia excepto por la Avenida Padre Claret. Cuando pregunto por la ley vigente nadie sabe nada, excepto que se les ha dado una orden de multar y retener tal vehículo en caso de verlo circulando.

Por otro lado, la alcaldesa responde a una entrevista enviada personalmente a onda cero diciendo reiteradas veces que no está prohibido, simplemente que existe un vacío legal por el que seremos multados (lo cual legalmente no tiene sentido ya que un vacío legal, hasta donde yo se, no puede ser multado) y termina la entrevista "recordando" a todos los segovianos que está prohibido.

(Entrevista: https://www.ondacero.es/emisoras/castilla-y-leon/segovia/entrevista-a-la-alcaldesa-de-segovia_201812055c07be480cf21af4301ae983.html) No entiendo su contradicción, no entiendo que quiera hacer creer a la gente que existe una prohibición falsa.

Por último, debido a toda esta desinformación a la que me vi sometida, busqué por mí misma la Ordenanza Municipal de Circulación, que según los periódicos que dieron la noticia de la "supuesta prohibición" trata el tema, y para mi sorpresa, el patín eléctrico no sólo no está prohibido, ni siquiera es un vacío legal, sino que está legalizado por las aceras. Copio y pego la información sacada de la web oficial del ayuntamiento de Segovia, ordenanza municipal de circulación

:

CAPITULO III: DEL TRANSITO CON PATINES Y MONOPATINES Y OTROS INGENIOS MECÁNICOS

Art. 19. Tránsito por las aceras.

1. Como norma general, los ingenios mecánicos sin motor (monopatines, patines sin motor, patinetes y aparatos similares) no podrán circular por la calzada, transitarán únicamente por las aceras, zonas de prioridad peatonal y vías ciclistas, no pudiendo invadir carriles de circulación. En su tránsito deberán acomodar su marcha a la de los peatones, evitando en todo momento causar molestias o crear peligros, y en ningún caso gozarán de prioridad respecto a los peatones.

2. Sólo podrán circular a paso de persona por las aceras o por las calles residenciales debidamente señalizadas, sin que en ningún caso se permita que sean arrastrados por otros vehículos.

3. Con estos vehículos no se puede afectar ni circular sobre el mobiliario urbano como por ejemplo bancos, barandillas o similares.

4. Los menores de 12 años, bajo la responsabilidad de la persona que ostente su guarda, podrán circular por las aceras con patines, patinetes, monopatines, triciclos y similares, adecuando su velocidad a la de los peatones.

5. Los patines eléctricos y análogos, debidamente homologados y autorizados conforme a la normativa vigente no podrán circular por la calzada, como norma general, siéndoles de aplicación lo citado en este artículo.

Me parece una auténtica falta de respeto engañar a los segovianos de esta manera. Pido, ahora que ha pasado el periodo navideño al que tanto temían, y que han conseguido que los segovianos no recurran a este medio de transporte, que se aclare el tema cuanto antes. Que se respete a las personas que queremos hacer de Segovia una ciudad limpia.

Espero, puedan hacer llegar esta injusticia a los segovianos y segovianas.

Un saludo”.

Admisión a trámite de la queja.

Solicitud de Informes.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, teniendo en cuenta declaraciones y decisiones de las autoridades del Ayuntamiento sobre la circulación de patinetes eléctricos por Segovia y sus circunstancias correctas, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos que en todo caso garantizan la libertad y la seguridad ordenada de la circulación por Segovia, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden generar duda e inseguridad jurídica sobre la interpretación de la Ordenanza de Circulación de Segovia con el consiguiente riesgo de actuar de forma incorrecta y verse así implicada en sanciones por incumplimiento de la misma.

Con fecha de 14 de enero de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado y preciso sobre la normativa vigente y su interpretación con relación a la circulación de patinetes eléctricos por Segovia, al objeto de garantizar el principio de legalidad y de seguridad legal de todas las personas afectadas, así los derechos de la ciudadanía a una ciudad para todos en condiciones suficiente y necesarias de convivencia, movilidad y seguridad de los usuarios de los vehículos referidos y demás vehículos que circulan por calzadas y vías de Segovia, y más aún de todas las personas que libremente deambulen por las aceras y otros espacios públicos segovianos.

Ya que es un tema de frecuentes comentarios y que se observa una considerable confusión sobre cómo aplicar la actual normativa vigente y conciliar los derechos de unas personas y otras en su movilidad ciudadana, se pide informes aclarando dudas al respecto y que tengan una aplicación general para toda la ciudadanía.

2ª.- No obstante, le recordamos a la Sra.----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcadesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico y Transporte y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de Informes recibidos:

Con fecha 11 de febrero de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía Informe emitido por el Mayor de la Policía Local de Segovia, con fecha 28 de enero de 2019, que pasamos a transcribir literal e íntegramente para su conocimiento y efectos oportunos en relación a su solicitud de información y conforme al cual debe actuar en consecuencia en el uso urbano de los patinetes eléctricos considerados como vehículos de movilidad personal.

“Al Sr. Defensor de la Ciudadanía.

Ayuntamiento.

Segovia

En contestación a su petición de informe, en relación con la queja que da lugar al expediente 5/2019, esta Jefatura de conformidad con la legislación vigente en esta materia, con el debido respeto y salvo mejor opinión fundada en derecho emite informe a Ud., en el siguiente sentido

Para concretar el alcance de este informe, se transcribe sic la cuestión que se plantea en su petición para responder a la misma con los argumentos jurídicos aplicables a la cuestión que se nos plantea:

“1º.- Informe detallado y preciso sobre la normativa vigente y su interpretación con relación a la circulación de patinetes eléctricos por Segovia, al objeto de garantizar el principio de legalidad y de seguridad legal de todas las personas afectadas, así los derechos de la ciudadanía a una ciudad para todos en condiciones suficiente y necesarias de convivencia, movilidad y seguridad de los usuarios de los vehículos referidos y demás vehículos que circulan por calzadas y vías de Segovia, y más aún de todas las personas que libremente deambulen por las aceras y otros espacios públicos segovianos.

Ya que es un tema de frecuentes comentarios y que se observa una considerable confusión sobre cómo aplicar la actual normativa vigente y conciliar los derechos de unas personas y otras en su movilidad ciudadana, se pide informes aclarando dudas al respecto y que tengan una aplicación general para toda la ciudadanía.

Conforme a la normativa vigente en esta materia, los vehículos objeto de la solicitud, por cuanto posteriormente se argumentará son VEHÍCULOS que, para poder circular por las vías por las vías públicas, han de contar con autorización y estar homologados.

Primero: La Dirección General de Tráfico, consciente del auge y de riesgo de estos vehículos para los propios usuarios de estos vehículos y para el resto de los usuarios a los que denomina Vehículos de Movilidad Personal en adelante V.M.P. a través de la Instrucción 16/V-124, puso de manifiesto los riesgos que estos vehículos generan al compartir el espacio urbano con el resto de usuarios.

Instrucción 16/V-124 de la D.G.T.

“Tradicionalmente el tráfico urbano se ha disciplinado jurídicamente en nuestro país diferenciando peatón y vehículo de motor. Al primero se le asignaba como espacio natural las aceras y al segundo las calzadas. Sobre esta separación se establecieron las principales normas de tráfico que rigen en las ciudades, como las relativas a restricciones, señalización, prioridades de paso, prohibiciones, etc.

Las nuevas tecnologías han favorecido la aparición de soluciones de movilidad urbana que favorecen los desplazamientos peatonales mediante el auxilio de nuevos modelos de vehículos que rompen la tradicional división peatón/vehículo de motor. Estos vehículos en algunos casos ostentan una masa superior a la de las personas y se mueven a una mayor velocidad que los peatones (ver ejemplos orientativos en el Anexo I).

En consecuencia, con lo anterior y por carecer hasta el momento de un espacio propio en las vías, los vehículos de movilidad personal (VMP) generan situaciones de riesgo al compartir el espacio urbano con el resto de usuarios.

En estas condiciones, y en tanto no se elabore una normativa específica continuaba la Instrucción marcaba una serie de consideraciones de aplicación a estos vehículos:

Segundo: Por cuanto nos afecta a la petición que se nos hace, la misma Instrucción cataloga técnica y jurídicamente a estos V.M.P como VEHÍCULOS con las consecuencias que tiene para su uso y circulación

Al objeto de catalogar técnica y jurídicamente los VMP, se tendrá en cuenta lo siguiente:

b) Desde el ámbito de la legislación de tráfico los dispositivos de movilidad personal tendrán la consideración de “vehículos”, de acuerdo con la definición que de los mismos establece el punto 6º del Anexo I del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Dispone el citado punto que se entiende por vehículo “El aparato apto para circular por las vías o terrenos a que se refiere el artículo 2.”

Tercero: Una vez definido jurídicamente que estamos ante un vehículo, para poder circular por las vías públicas el artículo 1.1. del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el

Reglamento General de Vehículos, en adelante R.G.V. exige:

1. La circulación de vehículos exigirá que éstos obtengan previamente la correspondiente autorización administrativa, dirigida a verificar que estén en perfecto estado de funcionamiento y se ajusten en sus características, equipos, repuestos y accesorios a las prescripciones técnicas que se fijan en este Reglamento. Se prohíbe la circulación de vehículos que no estén dotados de la citada autorización.

2. La circulación de un vehículo sin autorización, bien por no haberla obtenido o porque haya sido objeto de anulación o declarada su pérdida de vigencia, dará lugar a la inmovilización del mismo hasta que se disponga de dicha autorización, de acuerdo con lo que se establece en el presente Reglamento.

Cuarto: las consecuencias jurídicas de circular con estos vehículos sin autorización están tipificado como infracción muy grave en el artículo 77 i) del mismo cuerpo legal

“Circular con un vehículo que carezca de la autorización administrativa correspondiente”

Este incumplimiento conlleva una sanción pecuniaria de 500 Euros a tenor de lo dispuesto en el artículo 80. 1 de la misma norma

Quinto: ajuste de nuestra Ordenanza a la Legislación expuesta

Nuestra Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia, no contradice a las Normas Estatales de Tráfico, sino muy al contrario se ajusta a las mismas, al prohibir la circulación de los vehículos objeto de este informe en tanto no cuenten con la correspondiente autorización y estén debidamente homologados conforme a la normativa vigente. Autorizaciones y homologaciones que hasta el momento no cuentan los V.M.P.

5. Los patines eléctricos y análogos, debidamente homologados y autorizados conforme a la normativa vigente no podrán circular por la calzada, como norma general, siéndoles de aplicación lo citado en este artículo.

Autorización y homologación con la que hasta el momento no cuentan los V.M.P

CONCLUSION:

Hasta que se produzca el desarrollo normativo de la legislación estatal en esta materia, los vehículos objeto de este informe, son vehículos y para su circulación por las vías públicas han de estar homologados y contar con la correspondiente autorización para su circulación.

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

El Mayor de la Policía Local”.

Entendemos que a la espera de que sea actualizada la regulación normativa antes citada y referida, que afecta a su demanda de información, y en la medida que contemple el uso de los patinetes eléctricos en la movilidad de los vehículos especialmente en el ámbito urbano, quedamos a la espera de informarle para su conocimiento y efecto en lo que se refiere a la normativa actualmente vigente y que rige su comportamiento ciudadano en el ámbito y responsabilidades de la circulación en la ciudad de Segovia.

Le agradecemos su confianza en esta Defensoría de la Ciudadanía y quedamos a su entera disposición para atender sus quejas y peticiones de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demande en el ámbito de las competencias municipales que nos son propias.

Expte. N° 6/2019
16 de enero de 2019

Asunto: Presentación de quejas por falta de atención ante la reclamación de responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Segovia por caída a causa del deterioro de acera de la Calle Tres de Abril de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 10 de enero de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, previa cita formal de fecha 8 de enero de 2019, en entrevista personal a D^a -----, con DNI -----, Calle ----, --, --, 40005 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

Según consta en los antecedentes de la tramitación de la demanda de Responsabilidad Patrimonial de daños por caída en la vía pública y exigida al Ayuntamiento de Segovia por la Sra. -----, expediente 44/2018/P17501, se hace constar:

“El día 24 de junio de 2018, a las 7:15 horas, antes de llegar a mi trabajo (soy enfermera en la Residencia Asistida de Personas Mayores), me caí al tropezar en una baldosa despegada y levantada en la calle Tres de Abril de Segovia, en un lugar concreto entre la Residencia Hospital General de Segovia y la Resistencia Asistida. La caída fue de bruces sobre el pavimento, causando varias heridas en el rostro y en la mano y rodilla derechas. Como consecuencia de la caída se rompen las gafas, que se clavan en la ceja del ojo derecho.

Iba sola a trabajar, lo que supuso que ningún testigo presencié el accidente, ya que la mayoría de las personas que trabajan o visitan la Residencia Asistida hacen su desplazamiento en coche o autobús.

Dadas las circunstancias, era domingo y ejercía un contrato de sustitución, fue al trabajo con heridas y magulladuras.

Es atendida por el Servicio Médico de la Residencia, certificando en el Parte de Accidente, con fecha 24 de junio de 2018, a las 7:10, las lesiones, heridas y la rotura de las gafas, con un pronóstico leve. Se acompaña certificado médico.

Con fecha 27 de junio de 2018 asiste a consulta en la Clínica de Asepeyo de esta ciudad, en la que emite informe de la Historia Clínica de Urgencias sobre el “accidente in itinere” confirmando la descripción del accidente y las consecuencias del mismo, así como el diagnóstico, pronóstico y tratamiento a seguir. Se adjunta certificado.

Con fecha 27 de junio de 2018, la Sra. ----- presenta solicitud de Responsabilidad Patrimonial al Ayuntamiento, Registro General nº 2018021316, dirigido a Patrimonio y Contratación.

A partir del día 17 de julio de 2018 se abre expediente nº 44/2018/P17501 con solicitud de Responsabilidad Patrimonial dirigido a la Sección de Patrimonio y Contratación. Según los requerimientos de subsanación de la solicitud, la Sra.----- presenta

- *Partes de atención médica*
- *Fotografía de la baldosa levantada y su ubicación precisa en la zona del accidente.*
- *Presupuesto de las gafas nuevas.*

Con fecha 4 de septiembre de 2018, se admite a trámite la solicitud, se nombra instructora del procedimiento del expediente incoado, comunicándose a la interesada y a la aseguradora municipal.

Con fecha 27 de noviembre de 2018 la Sra. -----, ante la ausencia de testigos, presenta DECLARACIÓN JURADA de la veracidad de los hechos del accidente tan y como fue descrito en su momento, así como de las consecuencias que tuvo en su integridad física y psicológica, la rotura de las gafas y las atenciones médicas requeridas.

Con fecha 12 de diciembre de 2018, se pronuncia Acuerdo nº 1051 de la Junta de Gobierno Local sobre Expediente E-PAC 44/2018/P17501, con la Propuesta de Resolución del Expediente de Responsabilidad Patrimonial, incoado por caída en la vía pública. Se acuerda “desestimar la reclamación patrimonial instada por Doña -----, por falta de prueba de los hechos de los que trae causa la reclamación.

Se considera argumento contraprobatorio mayor y único el Informe emitido por la cuadrilla de mantenimiento de la Sección de Vías y Obras de Urbanismo Municipal, a tenor de la actuación de revisión llevada a cabo en esa misma calle la fecha 20 de julio de 2018. Al parecer no se observan desperfectos mayores, aunque si “se puede apreciar un par de baldosas sueltas y algo levantadas”, aunque luego se minimiza su posible causa sobre la caída.

No obstante, la Sra. ----- en su escrito de Declaración Jurada hace constar que “ha contado el número de tramos arreglados después del 20 de julio, 18 desde el Hospital General hasta la Residencia Asistida. Actuaciones que sin embargo no se reflejan en el Informe de la Sección de Vías y Obras y que la Aseguradora Zurich, que cubre las responsabilidades demandadas al Ayuntamiento, asume con facilidad la documentación aportada en la instrucción del expediente, estableciendo con increíble determinación la falta de acreditación del nexo causal entre el accidente y la situación de la zona, liberando de responsabilidad alguna al Ayuntamiento”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes.

A la vista de la queja, datos testimoniales y documentación presentada, la Defensoría de la Ciudadanía considera aportar las siguientes argumentaciones:

En la entrevista celebrada con la Defensoría de la Ciudadanía la Sra.----- expresa su disgusto por la falta de atención a su solicitud no solo por no satisfacer su demanda de compensación económica ante la necesidad de tener que cambiar sus gafas, rotas en el accidente ocurrido, sino especialmente por la nula credibilidad concedida a su persona en un relato de los hechos y sus consecuencias responsable bajo la forma de Declaración Jurada, cuya no veracidad también tendría consecuencias jurídicas.

El procedimiento de la Instrucción es riguroso y fundamentado legal y jurisprudencialmente, pero da valor de contraprueba a una declaración de la Sección de Vías y Obras bastante confuso, vago y escasamente probatorio. Damos, una vez más, valor de prueba final a una parte sobre el testimonio verosímil y veraz de la persona que se ha visto afectada por un accidente en la vía pública en su desplazamiento al lugar de trabajo. Tanta credibilidad tiene una testificación como otra, teniendo a favor de la Sra. Moreno Verdugo las pruebas aportadas de las heridas sufridas y los tratamientos médicos que necesitó.

En el Resolución final se niegue el nexo causal entre el accidente y la rotura de las gafas y no se cuestione el nexo causal entre el accidente y las heridas sufridas. La proximidad del tiempo entre el accidente y la primera atención médica en la Residencia Asistida en mismo día hace suponer la inmediatez de la relación entre el accidente, el lugar y las consecuencias.

No se llega a entender que la Sra. ----- tenga intención alguna de simular o fingir un relato de hechos, circunstancias y relaciones con la pretensión de buscar algún beneficio extraño. La incorporación al trabajo en el mismo día del accidente sin aprovechar la situación para darse de baja, da prueba de la honradez y contención de la conducta de la Sra. Moreno Verdugo, otorgando a su descripción total de los hechos una credibilidad personal suficiente.

En todo caso la Sra.----- limita su solicitud de Responsabilidad Patrimonial al perjuicio económico básico y objetivo de las gafas que debió reponer, sin tener en cuenta otras lesiones y consecuencias laborales y psicológicas, manifestando así una moderación y objetividad manifiestas en su solicitud.

Por todo ello, y con el máximo respeto a la práctica del procedimiento instructor realizado, que formalmente es riguroso y fundamentado, y teniendo en cuenta las posibles acciones de recurso que la Sra. ----- pudiera interponer al amparo de la Ley29/2015, de 1 de octubre (BOE, nº 236, de 2 de octubre) del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas,

Con fecha 16 de enero de 2019

SE SOLICITA:

1º.- A la Sección de Patrimonio y Contratación del Ayuntamiento de Segovia tenga a bien atender favorablemente la solicitud de Responsabilidad Patrimonial presentada por la Sra. Moreno Verdugo, compensando el perjuicio económico sufrido por la rotura de las gafas ocasionada como consecuencia del “accidente in itinere” en la vía pública, calle de Tres de Abril de esta ciudad, entre el Hospital General de Segovia y la Residencia Asistida de Personas Mayores.

2ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. Moreno Verdugo que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Gobierno Interior y Patrimonio y a la Sección de Patrimonio y Contratación de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que motivan las quejas presentadas, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamentación legal, teniendo en cuenta los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad.

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

Comunicación de Informe final recibido:

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en cumplimiento del art. 22.9 (“también informará en los casos de responsabilidad patrimonial de la administración, cuando se hubiera producido un daño al ciudadano en el supuesto del funcionamiento, normal o anormal, del Servicio”) ha actuado por escrito y en diferentes llamadas telefónicas ante la Concejalía de Patrimonio Municipal del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, intentando aclarar las circunstancias específicas de la queja presentada en su día la Sra. Moreno Verdugo, según consta en este mismo expediente, para determinar el grado de responsabilidad municipal, una vez determinado el nexo causal bien presumible y defendible entre las circunstancias y las consecuencias ocurridas por la lesiones y perjuicios ocurridos en el caso que se han descrito suficientemente.

Con datos fehacientes y argumentos suficientes desde esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia y en todo caso respetando la práctica e instrucción del procedimiento llevado a cabo por la Sección de Patrimonio y Contratación de este ayuntamiento, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a la Sra. Moreno Verdugo en su pretensión de compensación económica por daños y perjuicios sufridos en el accidente que se describe ante la Administración Municipal de Segovia.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente pasamos a informar finalmente de la decisión adoptada por la Sección de Patrimonio y Contratación de la Concejalía de Patrimonio Municipal de este Ayuntamiento.

Con fecha 21 de marzo de 2019, firmado por la Concejala de Gobierno Interior, Patrimonio Municipal y Contratación, recibimos el Informe que a continuación se transcribe literalmente:

“A la vista de la comunicación remitida por al Defensor de la Ciudadanía de Segovia de fecha 16 de enero de 2.019 y turnada a esta Sección de Patrimonio y Contratación el día 20 de marzo de 2.019. Su Rfa 6/2019 y nuestra Referencia 000044/2018/P17501, reclamación de daños por caída a DONA - -----, se

INFORMA:

1.- Que si bien el Defensor de la Ciudadanía respeta la práctica e instrucción del procedimiento llevado al efecto por esta Sección de Patrimonio y Contratación, para que el órgano competente (Junta de Gobierno Local) resuelva, en este caso, desestimando la pretensión de la reclamante, no parece compartir el criterio seguido para desestimar la reclamación y concluye solicitando a esta, “tenga a bien atender favorablemente la solicitud de responsabilidad patrimonial presentada por la Sra. -----”.

Se ha de poner de manifiesto que para determinar la inexistencia de responsabilidad patrimonial, la instrucción del procedimiento tiene por finalidad la práctica de cuantas pruebas estime el instructor, pertinentes para la comprobación, averiguación y determinación de los hechos que han de servir de fundamento para la redacción de la propuesta de la resolución que habrá de lustrar al órgano competente para resolver, y determinar si existe o no responsabilidad patrimonial, debiéndose diferenciar lo que son informaciones de las partes de las verdaderas pruebas. de suerte que su libertad para valorar las pruebas tiene su límite en que lo que valore de una u otra forma, sean verdaderas pruebas, pues si lo que valora como prueba es en realidad una afirmación de parte, se estará excediendo de sus funciones y generando con su conducta una grave indefensión a la parte contraria (Administración frente la que se reclama).

En el caso del que trae causa este expediente hemos de partir que de las pruebas practicadas en el procedimiento no se permite concluir la acreditación del nexo causal, por lo que en ningún caso puede el Defensor del Ciudadano, solicitar a esta Sección de Patrimonio y Contratación, QUE TENGA A BIEN ATENDER FAVORABLEMENTE LA SOLICITUD DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL PRESENTADA POR LA SRA. ----- COMPENSANDO EL PERJUICO ECONOMICO SUFRIDO POR LA ROTURA DE LAS GAFAS, pues ello conllevaría al órgano competente al dictado de una resolución apartándose del procedimiento legalmente establecido (al no resultar acreditado el necesario nexo causal entre los daños alegados y el funcionamiento del servicio público), en definitiva, una VIA DE HECHO.

Sabido es que la Administración (Art 103 de la Constitución española), sirve con objetividad los intereses generales y actúa con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Ello quiere decir que, mientras que los particulares básicamente están amparados en sus conductas por el principio de libertad, con los solos límites de las obligaciones y prohibiciones que marcan las leyes, la Administración solo puede (y debe) hacer aquellas actuaciones que están previstas por la ley, y de la forma en que dicha ley establece. En caso contrario, no estará actuando ni con objetividad ni con pleno sometimiento a la ley y a derecho: incurrirá en lo que se conoce como "actuación material" o "vía de hecho".

En definitiva, la resolución administrativa, que puso fin al procedimiento se notifica a la interesada el 18/12/2018, y en la misma se indicaba, -para el caso de no estar conforme con su pronunciamiento-, el derecho de recurrir que le asistía con indicación de los recursos pertinentes, plazos de interposición y órgano ante el que podía interponerlos.

Lo que comunico a Vd., para su conocimiento y efectos oportunos”.

Es lo que comunico a la Sra. ----- , concluyendo mi misión de mediación, al margen de la disparidad de criterios observada sin que en ningún caso se pueda discutir el respeto y cumplimiento del principio de legalidad, dejando en manos de la Sra. ----- la decisión de recurrir si procediese formal y materialmente a ello.

Expte. N° 7/2019
14 de enero de 2019

Asunto: Presentación de quejas por falta de aplicación de Inspección Técnica de Edificación y por inseguridad en la convivencia con un vecino en la vivienda en que habita en régimen de alquiler en la Calle Ortiz de Paz, nº 3.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 10 de enero de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, previa cita formal de fecha 4 de enero de 2019, en entrevista personal a D^a -----, con domicilio en Calle -----, nº ----, de esta ciudad (C.P. 40002), para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Desde que sus padres alquilaron la vivienda de referencia, inmediatamente después de su construcción por los años 60 del siglo pasado, la Sra. ----- ha vivido en esta vivienda toda su vida personal y profesional.

La vivienda está en régimen de alquiler con la propiedad de la misma, Sociedad -----, sin limitación alguna ni que en este largo periodo de tiempo haya ocurrido incidente alguno entre las partes.

La Sra. ----- tiene la vivienda referencia como vivienda familiar, cuando vivía con sus padres, y como vivienda personal desde 1977.

El edificio tiene 10 viviendas de las que actualmente están ocupadas tres de ellas. Las demás se han ido retirando del mercado de alquiler.

La Sra. ----- ha mantenido la vivienda con total esmero y atención, realizando mejoras y arreglos costeados por ella misma.

No obstante, el edificio sufre un importante deterioro tanto en las zonas comunes del interior como en la fachada y muy especialmente en un patio común posterior al que, por otra parte, no se tiene acceso ya que la puerta fue tapiada de forma incompresible. La situación del patio es penosa por la ocupación masiva de palomas generando no solo ruidos sino suciedad y molestias de todo tipo sin que nadie se ocupe de limpiarlo y cuidarlo. Todo ello lleva a que la Sra. ----- sufra unas condiciones de habitabilidad lamentables de la vivienda con total abandono y falta de mantenimiento por parte de la propiedad de las partes comunes de la misma. Se sospecha que haya cierta intencionalidad en esta actitud de falta de mantenimiento y cuidado.

La Sra. ----- ha puesto esta situación en conocimiento de la Inspección de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia en varias entrevistas y llamadas de teléfono, sin que hasta el momento haya encontrado respuesta satisfactoria alguna.

Demanda una postura activa del Servicio de Inspección de Urbanismo para que la propiedad realice la Inspección Técnica de la Edificación a tenor de la legalidad vigente y que viene recogida en la

Ordenanza Municipal para la aplicación de la Inspección Técnica de la Edificación en Segovia, de 3 de octubre de 2011 (B.O.P., de 14 de octubre de 2011).

La Sra. ----- también muestra su alta preocupación por la difícil convivencia con un vecino del mismo portal y sus extrañas y preocupantes reacciones violentas y con muestras de alto desequilibrio psicológico, amenazando con cuchillos, reaccionando con voces e insultos constantes a las dos únicas vecinas, ambas mujeres, que expresan su alta preocupación, inseguridad y miedo por la incontrolable situación que tienen que soportan continuamente. Esta situación lleva a la Sra. ----- a tener que llamar a la Policía Nacional en varias ocasiones, que han levantado acta e incluso han puesto en conocimiento de la Fiscalía la penosa y preocupante situación del vecino aludido. Con alguna frecuencia la Sra. ----- tiene que dormir fuera de su domicilio amedrantada por las reacciones imprevisibles de esta persona”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes.

Por todo ello, a la vista de las quejas y experiencias presentadas, considerando que son dos situaciones bien diferentes que en todo caso supone, por una parte, una dificultosa experiencia en la convivencia personal repleta de miedos y conflictos con el agravante de la imprevisible e incontrolada reacción de la persona que se ve afectada por una afectación psicológica y psiquiátrica de relevante gravedad y de necesario tratamiento y, por otra, la urgente demanda a la Inspección de Urbanismo sobre la exigencia, control y seguimiento de la Inspección Técnica de la Edificación (ITE), a efectos de garantizar la conservación, seguridad y ornato del edificio donde ubica la vivienda de la Sra. Martín Callejo, teniendo en cuenta la Ordenanza Reguladora del Deber de Conservación y Estado Ruinoso de las edificaciones, aprobada en Pleno de 18 de enero de 1996 (BOP, de 5 de abril de 1996), modificada por acuerdo de Pleno del 28 de noviembre de 2002 (BOP, de 1 de enero de 2003).

Con fecha 14 de enero de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Al Servicio de la Inspección urbanística del Ayuntamiento de Segovia un Informe detallado sobre las exigencias de la Ordenanza Municipal para la aplicación de la Inspección Técnica de la Edificación (ITE) en Segovia, de 3 de octubre de 2011 (B.O.P., de 14 de octubre de 2011) en el edificio a que nos referimos en la Calle -----, nº ---, de esta ciudad, así como las obligaciones de los dueños del inmueble, las condiciones a cumplir en el edificio sujeto a la ITE, las situaciones que se contemplan en la normativa, los posibles resultados que pudieran ya haberse obtenido de inspecciones que previamente se hubieran podido realizar, la inspección subsidiaria que el Ayuntamiento pudiera realizar en caso de manifiesto incumplimiento por parte de la propiedad y la necesidad de atender la demanda de la participación ciudadana como en este caso nos formula la Sra.-----.

2º.- Así mismo, solicitamos Informe a los Servicios Sociales del Ayuntamiento sobre el caso de la persona afecta por una penosa y grave situación personal de desequilibrio psicológico y psiquiátrico en el piso primero del nº --- de la Calle ----- y que la Sra. ----- nos pone en conocimiento. Se pide Información sobre el conocimiento de este caso, la atención que se haya podido otorgar a esta persona, los programas de atención que se hayan propuesto y su seguimiento, las medidas propuestas dada la especial situación que presenta para sí y para las demás personas del bloque, etc. y todo a efectos de garantizar una atención personalizada a este vecino y así garantizar la seguridad y convivencia cívica para todas las personas.

3ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Comunicación de los Informes recibidos:

Segovia, a 26 de julio de 2019.

Con datos fehacientes y argumentos suficientes desde esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a la Sra. -----en su pretensión de ser atendida por la Administración Municipal de Segovia para lo que se solicitan Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Urbanismo y a la Concejalía de Servicios Sociales de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente pasamos a informar finalmente del Informe enviado por la Jefatura de los Servicios Sociales de la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo de este Ayuntamiento.

Con fecha 09 de abril de 2019, firmado por la Trabajadora Social de la Zona III – UTS 14, nº Colegiada 31-40011, recibimos el Informe que a continuación se transcribe literalmente en aquellos datos que afectan materialmente a la queja que motiva este expediente, reservando y protegiendo los datos personales que afectan a las personas a las que se refiere los informes aportados, a tenor del art. 22.7 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, y en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (BOE, núm. 294, de 06/12/2018):

“Servicios Sociales, Sanidad y Consumo.

INFORME SOCIAL:

Centro de Acción Social: Zona III – UTS 14

Fecha de realización: 04/04/2019

Informe emitido por: Trabajadora Social

Informe dirigido a: Defensor de la Ciudadanía

Motivo del Informe: Requerimiento del mismo

1. Datos de identificación

Nombre y apellidos: _____

DNI: _____

Lugar y Fecha de nacimiento: _____

Estado civil. _____

Domicilio: C/ _____.

Localidad: Segovia

Barrio: _____

Teléfono: Desconocido

Ocupación: _____

1.1. Características del grupo familiar

2. Descripción de la situación (Diagnóstico)

La apertura del expediente en Servicios Sociales data de septiembre de 2017.

Esta preocupación deriva del posible abandono de su tratamiento en _____.

En la entrevista, manifiestan no poder tener relación alguna con _____,

Ante la situación descrita se contacta con los profesionales del Sistema de Salud, tanto de Atención Primaria como de _____. A instancia de este contacto se gira visita domiciliaria conjunta con la Trabajadora Social de Salud,

En agosto de 2018 hubo de intervenir la Policía Nacional a petición de una vecina, concluyendo la intervención con un ingreso en _____. La Trabajadora Social del Hospital, que informa que será dado de alta el 3 de agosto en situación estable, sin necesidad de otros apoyos en ese momento.

La Trabajadora Social referente de CEAS, el 28 de septiembre de 2018 informa a la Trabajadora Social del Centro de Salud de la última crisis sufrida y la necesidad de seguimiento del tratamiento ambulatorio tras el alta.

A pesar de los intentos de contacto y seguimiento desde Salud, a partir del alta tras el ingreso, no se ha permitido apoyo alguno.

3. Valoración profesional

Dadas las características del caso y teniendo en cuenta que la vulnerabilidad de la situación... se propone que la intervención ha de nuclearse desde el Sistema de Salud, recayendo en el Equipo de Atención Primaria la tarea de valoración de la situación, se propone elevar el caso al espacio sociosanitario para elaborar conjuntamente la estrategia que permita la intervención”.

Se hace constar que, en entrevista del mes de abril con la Sra. Martín Callejo, la situación se mantiene en las mismas circunstancias, agravando cada particularidad de la situación del vecino, lo que genera e incrementa una alta sensación de inseguridad entre los vecinos del inmueble. Se pide con urgencia que se cumpla la coordinación de actuaciones por parte del Servicio de Salud Mental para prestar una atención sanitaria adecuada al paciente y así garantizar una convivencia ciudadana con mínimos de seguridad.

Así mismo, comunicamos a la Sra. Martín Callejo que no hemos recibido el Informe solicitado a la Inspección Urbanística de la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia tal y como en su

día pedimos y que decía: “Al Servicio de la Inspección urbanística del Ayuntamiento de Segovia un Informe detallado sobre las exigencias de la Ordenanza Municipal para la aplicación de la Inspección Técnica de la Edificación (ITE) en Segovia, de 3 de octubre de 2011 (B.O.P., de 14 de octubre de 2011) en el edificio a que nos referimos en la Calle Ortiz de Paz, nº 3, de esta ciudad, así como las obligaciones de los dueños del inmueble, las condiciones a cumplir en el edificio sujeto a la ITE, las situaciones que se contemplan en la normativa, los posibles resultados que pudieran ya haberse obtenido de inspecciones que previamente se hubieran podido realizar, la inspección subsidiaria que el Ayuntamiento pudiera realizar en caso de manifiesto incumplimiento por parte de la propiedad y la necesidad de atender la demanda de la participación ciudadana como en este caso nos formula la Sra. -----”.

Es obligatorio recordar que los documentos aportados y referidos en este expediente en el ámbito de las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía tienen carácter reservado y confidencial teniendo en cuenta la más estricta atención al principio de reserva, respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales incluidos (art. 22.5, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia).

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite esta comunicación a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Infraestructura y Servicios y a la Jefatura de Servicios Sociales de este ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

Expte. N° 8/2019
14 de marzo de 2019

Asunto: Presentación de quejas por imposición de multa por aparcar sobre la acera en la Calle Ángel del Alcázar, nº 33 de esta ciudad

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 28 de febrero de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 14 de febrero de 2019, al Sr. D. -----, DNI nº -----, con domicilio en Calle -----, nº -----, de esta ciudad (C.P. 40005), acompañado por el Sr. D. -----, DNI nº -----, en calidad de vecino asesor, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“En 2018, no nos constan fechas precisas ni nº de expediente ya que no se aporta documentación, el Sr. ----- recibe notificación de denuncia impuesta por agentes de la Policía Local de Segovia por “estacionar sobre la acera” (art 42, 17 a. de la Ordenanza de Circulación de Segovia, 2016) en la calle Ángel del Alcázar, nº ---, de esta ciudad.

El Sr. ----- muestra su disponibilidad a hacer efectivo el pago de la sanción a efecto de beneficiarse de la reducción del 50% por pronto pago. Expone así mismo su extrañeza al poder recurrir en caso de realizar el pronto pago de la sanción.

No obstante muestra no solo su disconformidad con la sanción, sino que la considera manifiestamente improcedente, al declarar que el espacio en el que estaba estacionado su vehículo el día en que fue sancionado, al igual que todos los demás días y los vehículos de otros vecinos y vecinas de la Comunidad, no es acera pública (Anexo I, Conceptos básicos, 58 del Reglamento General de Circulación, aprobado por RD 1428/2003, 21 de noviembre). La delimitación de las aceras y la propiedad de la Comunidad de Propietarios de la Calle Ángel del Alcázar, nº ---- de esta ciudad, queda perfectamente definida en el plano de la zona UZD-A-02-S del Plan General de Ordenación Urbana de Segovia de 2007, en el que se delimita la acera y la propiedad sin construir, así como el acceso a los garajes privados de la Comunidad. No consta modificación alguna posterior del PGOU en esta zona.

En la inscripción de la Finca nº 7944 – N, tomo 2467, Libro139, folio 248, del Registro de la Propiedad nº 1 de Segovia consta la siguiente definición de la propiedad en cuestión: “Edificio en esta ciudad de Segovia, en la Calle Ángel del Alcázar, sin número, con vuelta a la Calle del Frente de Juventudes. Consta de planta baja para seis plazas de garaje, y plantas primera y segunda para tres viviendas en cada planta. Ocupa íntegramente el solar sobre el que se ha construido, correspondiendo al edificio propiamente dicho una superficie de trescientos cuarenta y cinco metros veinte decímetros cuadrados, quedando el resto del terreno no ocupado por la edificación, o sea quinientos diecisiete metros ochenta decímetros cuadrados, como acceso y complemento de la edificación, con el concepto de espacios libres privados de uso público...”. Lo que supone la diferenciación entre la acera longitudinal de uso peatonal público, que bordea la propiedad, y la superficie del “espacio libre privado” para uso indiscriminado de la Comunidad de Propietarios de la edificación de referencia. Se entiende que los vehículos allí estacionados lo están en una solar privado y nunca debiera ser considerado como acera pública, lo que viene a fundamentar la queja por la improcedencia de la multa impuesta al Sr.-----.

Se aporta justificante bancario del Adeudo por domiciliación que el Sr. ----- ha abonado, por importe de 79,08 euros, de fecha 20 de junio de 2018, en beneficio de la Oficina de Recaudación del Ayuntamiento de Segovia en concepto de entrada de vehículos 73325-09-1 por un periodo de validez anual (Número de recibo, 0049 5415 755 BBGXJWK).

Se hace constatar una situación precedente en 2017, en la que una vecina del mismo portal y por idénticas circunstancias fue igualmente multado su vehículo por “estacionar en la acera” en el mismo lugar. Según consta en el expediente nº 2017/011621 del Negociado de Tráfico y Sanciones de la Concejalía de Tráfico y Transporte del Ayuntamiento de Segovia, siendo en aquella ocasión desestimadas las alegaciones aportadas y confirmando la sanción impuesta.

Ni entonces ni ahora se atiende a las alegaciones de fondo presentadas, por lo que se propone aclarar definitivamente la situación de deslindes entre la propiedad de la Comunidad y la acera pública recabando Informes de Urbanismo Municipal.

Una vez definida la situación, se procederá establecer la correcta señalización de la zona por lo que se refiere al acceso y respeto de la propiedad privada, la señalización de vado para acceder a los garajes privados (Arts. 74 y ss de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia, 2016, referidos a “Reservas en la vía pública para acceso de vehículos”) y así evitar las dudas sobre la

actuación de la autoridad competente y la actuación de peatones y vehículos que circulen en la zona de referencia y sus posibilidades de deambulacion, circulación o estacionamiento”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, que se recoge con la mayor literalidad posible, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de las fuentes legales antes referidas, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la defensa de propiedad privada, la garantía de protección subjetiva de los derechos de defensa y con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas ciudadanas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

en Segovia, a 14 de marzo de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado al Servicio de Urbanismo, Servicios y Obras de Urbanismo Municipal del Ayuntamiento de Segovia en el que conste la delimitación precisa de la propiedad de la Comunidad de Propietarios de la Calle Ángel del Alcázar, nº ---- de esta ciudad, a efectos de resolver las dudas en la actuación de los servicios municipales en cuanto al deslinde entre lo público y lo privado referido a la zona afectada en esta queja presentada por el Sr -----.

2º.- Una vez resueltas las dudas que persisten, solicitar a la Intendencia Jefatura de la Policía Local modificar los criterios de actuación de los agentes municipales por lo que se refiere a la vigilancia y cumplimiento de la Ordenanza de Circulación del Ayuntamiento de Segovia en la zona de referencia.

3º.- Así mismo, a tenor de los Informes previamente solicitados y con la previsión de delimitación antes indicada, proceder en su momento a la señalización adecuada y completa de la zona de referencia en este expediente para evitar en adelante malentendidos en la actuación de la ciudadanía y de la Policía Local.

4º.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo Municipal y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Servicios y Obras de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, las propuestas y sugerencias antes indicadas sobre la queja presentada, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamentación legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

Quedamos a la espera de recibir los Informes solicitados y considerar las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Nuevas actuaciones de la Defensoría.

Nueva Solicitud de Informes.

“Expte. Nº 8/2019

Asunto: Presentación de quejas por imposición de multa por aparcar sobre la acera en la Calle Ángel del Alcázar, nº 33 de esta ciudad

Con fecha 28 de febrero de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 14 de febrero de 2019, al Sr. D. -----, DNI nº -----, con domicilio en Calle Ángel del Alcázar, nº -----, de esta ciudad (C.P. 40005), acompañado por el Sr. D.-----, DNI nº -----, en calidad de vecino asesor, para manifestar sus quejas de la forma que constan en el Expediente 8/2019 abierto en esta Defensoría.

Con fecha 14 de marzo de 2019 se envió el expediente a la Ilma. Sra. Alcaldesa, a la Concejalía de Urbanismo, al Sr. Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Sr. Intendente Jefe de la Policía Local de Segovia, informándoles detalladamente de la queja presentada, de la admisión de la queja en esta Defensoría, así como de la petición de Informes a los Servicios Municipales competentes, con la pretensión de dar cumplimiento a la función de mediación solicitada por el Sr. ---- ante este Defensoría y así lograr aclaración suficiente y satisfacción, si procediera, a sus demandas.

Con fecha 29 de agosto de 2019 mantuvimos conversación telefónica con el Sr. -----y con fecha 4 de noviembre de 2019 recibimos escrito del Sr. -----, por Registro General nº 2019036402, rogando información e interesándose en ambos casos sobre “el estado de tramitación de dicho expediente y de conocer si los informes solicitados han sido ya emitidos al objeto de poder actuaren consecuencia”, dado el amplio tiempo transcurrido.

A fecha de hoy no se ha recibido información alguna sobre la queja que atendimos en su día y la solicitud de Informes que tramitamos.

Por ello, les reenviamos nuevamente el texto completo del Expediente 8/2019 con el ruego de que sea atendido y tramitado con la mayor brevedad posible.

Le saludo atentamente.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia”.

Comunicación de Informe recibido

1º.- Con fecha 18 de diciembre de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia el siguiente Informe Técnico de la Sección de Urbanismo Municipal, firmado por el Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, que se adjunta literalmente a continuación. Se acompaña copia del Informe con planos de referencia para lograr mayor claridad de la resolución del Informe Técnico:

“URBANISMO MUNICIPAL

INFORME TÉCNICO:

495/2019/PG1010 - PG1.010 - Carpeta expediente interne El Defensor de la Ciudadanía solicita informe en el que conste la delimitación precisa de la propiedad de la Comunidad de Propietarios de la Calle Ángel del Alcázar, nº 33, a efectos de resolver las dudas entre lo público y lo privado.

En contestación a la petición de informe realizada en su escrito de referencia, expediente 8/2019, en el que se solicitaba la delimitación precisa de la propiedad de la Comunidad de Propietarios de la Calle Ángel del Alcázar, nº 33, se transcribe literalmente lo informado por la Arquitecta Técnica en su informe de fecha 4 de diciembre de 2019, al respecto:

"1. INFORME:

Consultados las antecedentes del Archivo municipal consta:

- Expediente 1841/88. Por acuerdo de la Comisión de Gobierno en sesión celebrada el día 19 de Julio de 1988, se concede Licencia de obras para la Construcción de edificio para 6 viviendas y garaje en la

calle Ángel del Alcázar c/v calle Frente de Juventudes (actual calle los Silverios). En el citado acuerdo se establece el siguiente condicionante:

5. Se ajardinará el espacio libre de 3 m. resultante del retranqueo de la edificación respecto de la alineación.

De la lectura del Plano 2: Emplazamiento y urbanización del Proyecto de ejecución de edificio para 6 viviendas y garajes, calle Ángel del Alcázar, Segovia, redactado por los arquitectos D. Miguel González Llorente y D. Juan Huerta Galdeano, visado a fecha 9 de junio de 1988, se puede concluir que la alineación oficial se encuentra a 3,00 metros de la línea de fachada. Se adjuntan los perfiles "E" y "G" de la calle Frente de Juventudes (actual calle los Silverios) y de la calle Ángel del Alcázar, respectivamente".

Para que sirva de aclaración, la alineación oficial, es la línea que separa lo público de lo privado.

Lo que se informa a los efectos oportunos.

18/12/2019

El Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios".

(Se adjunta copia del Informe Técnico original y completo).

2º.- Se reenvía el Informe Técnico recibido a la Intendencia Jefatura de la Policía Local, para que conocido se tenga en cuenta el segundo suplicatorio que proponíamos en nuestro escrito original de 14 de marzo de 2019, que da origen al Expediente 8/2019, motivado por la queja presentada por el Sr. Gil Sanz, que decía: "Una vez resueltas las dudas que persisten, solicitar a la Intendencia Jefatura de la Policía Local modificar los criterios de actuación de los agentes municipales por lo que se refiere a la vigilancia y cumplimiento de la Ordenanza de Circulación del Ayuntamiento de Segovia en la zona de referencia".

3º.- Igualmente proponemos que a tenor de las normas oportunas y como mejor proceda en función de su programa de gestión, se cumpla y desarrolle el suplicatorio tercero en el que proponíamos: "Así mismo, a tenor de los Informes previamente solicitados y con la previsión de delimitación antes indicada, proceder en su momento a la señalización adecuada y completa de la zona de referencia

en este expediente para evitar en adelante malentendidos en la actuación de la ciudadanía y de la Policía Local”.

4º.- No obstante, le recordamos al Sr. Gil Sanz que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo Municipal y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Servicios y Obras de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, las propuestas y sugerencias antes indicadas sobre la queja presentada,

para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamentación legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada en su día por el Sr. Gil Sanz ante la Defensoría de la Ciudadanía, en solicitud de atención y mediación ante los Servicios Municipales competentes y responsables

Segovia, a 23 de diciembre de 2019

Expte. N° 9/2019
27 de agosto de 2019

Asunto: Presentación de queja por falta de regulación municipal de Viviendas de Uso Turístico.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 28 de febrero de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 18 de febrero de 2019, a D. -----, DNI -----, con domicilio en C/-----, ---- (40005 Segovia), acompañado por D^a -----, DNI -----, y D. -----, DNI -----, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El Sr.-----, la Sra.----- y el Sr.----- dicen representar a más de treinta personas con quienes comparten las mismas quejas y representan los mismos objetivos, indicando que en estos momentos se está en fase de constitución de una Asociación Profesional para defender sus intereses y derechos en el reciente ámbito de las Viviendas con Uso Turístico en Segovia (VUTSg).

Manifiestan su preocupación por la situación confusa en el complejo ámbito del alquiler de viviendas, pisos y negocios en Segovia, en especial con finalidad de alquiler libre, alquiler para estudiantes o alquiler de viviendas para usos turísticos.

Manifiestan que el alquiler de VUT es un hecho ampliamente extendido ya en esta ciudad, con un volumen de negocio que se acerca a más de 100 ofertas en condiciones muy diversas, como se puede observar con una simple consulta en la oferta que se realiza en las varias Redes Sociales en Internet. En todo caso realizan su actividad “de facto” en una manifiesta situación de confusión, desamparo jurídico y riesgos manifiestos en su actuación tanto con los miembros de este sector empresarial como con la competencia. Observan que esta actividad se realiza con una falta de garantías legales para empresas y consumidores de esta modalidad de viajar, que tiene una amplia y creciente demanda en Segovia, como Ciudad Patrimonio de la Humanidad con un perfil de públicos no solo españoles sino también internacional.

Questionan su discriminación con relación a otras ciudades y comunidades en las que se ha regulado esta actividad en la gestión de ofertas turísticas, evitando incertidumbres e inseguridades legales. Incluso manifiestan su extrañeza por la indiferencia municipal para regular esta actividad empresarial que sin duda redundaría en una mayor aportación recursos municipales vía imposición fiscal correspondiente, además del incremento evidente de los gastos que estos viajeros realizan en la red de servicios varios de la ciudad por su organización más familiar en la distribución de los consumos.

El Ayuntamiento no tiene competencia en materia de regulación de alojamientos turísticos que corresponde a la Junta de Castilla Y León, pero sí en la concesión de Licencias Municipales. Comentan la muy diferente actitud en la respuesta de los servicios de la Junta y los Municipales, exigiendo una mayor coordinación y coherencia regulatoria entre ambas administraciones.

Los demandantes exponen que cuando se tramita esta Licencia en Urbanismo de Segovia se deniega su concesión sistemáticamente apelando al PGOU de 2008, pero cuestionan que se den razones claras y fundadas. Con frecuencia se apela a condiciones reguladas en el PEAHIS, pero este Plan Especial de Urbanismo aún no se ha aprobado, lo que hace aún más incomprensible la respuesta de Urbanismo del Ayuntamiento.

Ante la negación reiterada y constante de la concesión de Licencias a los solicitantes de VUT en Segovia, las personas demandantes proponen ser tenidas en cuenta como sujetos activos y con un interés legalizado en un diálogo abierto y transversal con el Ayuntamiento de Segovia y con las Concejalías y Servicios competentes, como Urbanismo, Turismo, Patrimonio Histórico, Medio Ambiente, Gestión Tributaria, con la intención de regular este sector empresarial con responsabilidad y sin exclusiones en una legítima gestión competitiva, dada su complejidad, novedad, intereses enfrentados, pero que se extiende ampliamente pero a veces con una falta de regulación y cobertura legal para todos los usuarios de este modalidad de alquiler con finalidad turística.

Los asistentes quieren y necesitan ser partícipes activos de la regulación de esta actividad en Segovia sin olvidar todos los aspectos y condiciones a tener en cuenta, como requisitos de habitabilidad, organización de espacios en viviendas comunales o inmuebles con otros usos, requisitos de idoneidad, seguridad y reclamaciones, obligación de informar a la Policía de la identidad de inquilinos, condiciones fiscales. Y todo para reorganizar, tipificar y coordinar en legítima competencia este naciente sector en Segovia”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y argumentación presentada, tal y como se recoge antes con la mayor literalidad posible, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales oportunos, teniendo en cuenta la diferentes competencias administrativas sobre el tema planteado, pero considerando que las actuaciones derivadas de las reclamaciones y propuestas presentadas ante esta Defensoría de la Ciudadanía pudieran afectar a los derechos fundamentales de información, defensa y participación así como a la atención y respuesta adecuada dada a la ciudadanía, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno, en Segovia, a 27 de agosto de 2019,

SE SOLICITA:

1ª.- A la Alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, y a las Concejalías y Servicios directamente implicados en el tema presentado abrir un proceso de atención, diálogo y negociación con las personas que mejor representen al sector de VUT en Segovia, al igual que se ha realizado con otros sectores en temas de regulación sectorial que les afectan, a efectos de elaborar una normativa que regule y de cobertura legal a la actividad de la Vivienda de Uso Turístico en Segovia y que tenga en cuentas los legítimos intereses de los sectores implicados con la mayor protección y garantía de condiciones y requisitos exigibles, pero así mismo tener en cuenta y defender los intereses comunes y colectivos de la ciudadanía en un tema tan sensible y que ya genera un persistente número de quejas y críticas importantes de la ciudadanía de Segovia, por lo que afecta a un Desarrollo Urbanístico Sostenible así como a una aplicación del Derecho a la Ciudad de todas las personas que garantice una Calidad de vida respetuosa, inclusiva, igualitaria, equitativa y justa con todas las personas sin discriminación alguna, que no solo potencie la actividad económica de la ciudad sino también los derechos fundamentales de la ciudadanía como venimos defendiendo y apelando a partir de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad de 2000.

Consideramos de suma necesidad y urgencia la apertura de este proceso de participación que permita regular una actividad ampliamente desarrollada en esta y otras muchas ciudades, teniendo en cuenta las iniciativas ya tomadas por otros municipios que dan pautas y criterios suficientes para actuar de una forma consensuada y teniendo en cuenta los derechos de la ciudadanía para evitar otras tendencias de gentrificación o “turistificación” de las ciudades, especialmente los centros históricos, en detrimento de una ciudad sostenible, inclusiva y de mayor calidad de vida para la ciudadanía estable y de raigambre que de mayor vitalidad a la ciudad, como “ciudad vivida”, controlando y corrigiendo intereses meramente comerciales y económicos.

4ª.- No obstante, le recordamos al Sr.-----, a la Sra. ----- y al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

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

solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Nuevas actuaciones de la Defensoría

Nueva Solicitud de Informes.

Expte. Nº 9/2019

Asunto: Presentación de quejas y demanda de propuestas por falta de regulación municipal de Viviendas de Uso Turístico en Segovia.

Segovia, a 27 de agosto de 2019.

Muy estimado Sr. -----:

En entrevista personal con usted y otras personas que le acompañaban (todas interesadas y constituyentes de la asociación profesional de Viviendas de Uso Turístico (VUT) de Segovia), con fecha 14 de marzo de 2019 abrimos expediente nº 9 /2019 en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para atender las quejas y demandas provocadas por la falta de regulación en Segovia de las Viviendas particulares destinadas a Uso Turístico, lo que supone un vacío legal que les provocan una situación de indefensión y baja cobertura legal en una actividad naciente en Segovia y que pretenden que sea regulada adecuadamente por el Excmo. Ayuntamiento de Segovia salvando los diversos intereses que confluyen en esta actividad tanto con los propietarios de la viviendas, el entorno de los propietarios de inmuebles cercanos, los potenciales usuarios de esta nueva oferta y la posible competencia empresarial que se plantee.

En nuestro escrito de 14 de marzo de 2019 se realizaba según sus testimonios y demandas una precisa descripción de los problemas denunciados, de las peculiares situaciones que se provocan en la actividad del día a día y muy en especial en los periodos festivos y vacacionales y los fines de semana, acumulando unas prácticas de riesgos y peligros que se deberían evitar con una regulación precisa de esta actividad empresarial que se expande de forma creciente.

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

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

dentro las competencias propias y en espera de la mejor voluntad de las partes implicadas la tarea de mediación solicitada.

Por todo ello, a la vista de las quejas y demandas presentadas, respetando y cumpliendo el principio de legalidad de los textos legales referidos a la actividad de hostelería y turismo de la Junta de Castilla y León y del Municipio de Segovia, y garantizando la defensa y protección de derechos fundamentales como libertad y seguridad de en la iniciativa empresarial, la protección y seguridad jurídica de las personas arrendatarias de los servicios que por esta vía se ofrecen, la buena convivencia cívica entre los vecinos de los portales en los que se encuentren las VUTs, el derecho a la intimidad y privacidad, la calidad de vida y la salud cívica evitando ruidos, molestias varias y otros riesgos, la protección del entorno patrimonial y del medio ambiente, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITABA:

1ª.- A la Alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, y a las Concejalías y Servicios directamente implicados en el tema presentado, como la Concejalía de Urbanismo, la Concejalía de Economía y Hacienda, la concejalía de Turismo, la Concejalía e Medio Ambiente y la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, abrir un proceso de atención, diálogo y negociación con las personas que mejor representen al sector de VUT en Segovia, al igual que se ha realizado con otros sectores en temas de regulación sectorial que les afectan, a efectos de elaborar una normativa que regule y de cobertura legal a la actividad de la Vivienda de Uso Turístico en Segovia y que tenga en cuentas los legítimos intereses de los sectores implicados con la mayor protección y garantía de condiciones y requisitos exigibles, pero así mismo tener en cuenta y defender los intereses comunes y colectivos de la ciudadanía en un tema tan sensible y que ya genera un persistente número de quejas y críticas importantes de la ciudadanía de Segovia, por lo que afecta a un Desarrollo Urbanístico Sostenible así como a una aplicación del Derecho a la Ciudad de todas las personas que garantice una Calidad de vida respetuosa, inclusiva, igualitaria, equitativa y justa con todas las personas sin discriminación alguna, que no solo potencie la actividad económica de la ciudad sino también los derechos fundamentales de la ciudadanía como venimos defendiendo y apelando a partir de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad de 2000.

Dada la complejidad y a veces conflictividad que con frecuencia está provocando este tema en otras ciudades, consideramos de suma necesidad y urgencia la apertura de este proceso de participación que permita regular una actividad ampliamente desarrollada en esta y otras muchas ciudades, teniendo en cuenta las iniciativas ya tomadas por otros municipios que dan pautas y criterios suficientes para actuar de una forma consensuada y teniendo en cuenta los derechos de la ciudadanía para evitar otras tendencias de gentrificación o “turistificación” de las ciudades, especialmente los centros históricos, en detrimento de una ciudad sostenible, inclusiva y de mayor calidad de vida para la ciudadanía estable y de raigambre que de mayor vitalidad a la ciudad, como “ciudad vivida”, controlando y corrigiendo intereses meramente comerciales y económicos.

Finalmente, se considera de relativa urgencia el abordar y regular adecuadamente este entorno empresarial de actividades y servicios turísticos y de hostelería que por vía de los hechos ya se está desarrollando y ofertando en diferentes canales de comunicación, sobre todo, digitales, pero con un vacío legal grave, una competencia desleal manifiesta y una desprotección a los usuarios que vienen utilizando esta oferta.

4ª.- No obstante, le recordamos al Sr. -----, a la Sra. ----- y al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Comunicación de Informes:

En Segovia, a 27 de agosto de 2019

Revisando el Expediente 9/2019, que iniciamos en su día, y en el que pretendíamos atender sus quejas y demandas, que aún mantenemos abierto, y ante la escasa información recibida en esta Oficina de los Servicios Municipales a los que nos dirigimos, le informamos que el 7 de agosto de 2019 recibimos un Informe de la Jefatura de Sección de Medio Ambiente que a continuación le incluimos de forma literal:

“Expte.: 9/2019 – Defensor del Ciudadano

Asunto: Presentación de queja por falta de regulación municipal de Viviendas de Uso Turístico.

Ilma. Sra. Alcaldesa:

Con fecha 28 de febrero de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 18 de febrero de 2019, a D. -----, DNI -----, con domicilio en C/ ----- (40005 Segovia), acompañado por Dª -----, DNI -----, y D. -----, DNI -----, para manifestar sus quejas sobre diversos temas relacionados con las Viviendas de Uso Turístico.

Desde esta sección de Medio Ambiente entendemos que fundamentalmente es un tema que compete a las concejalías de Turismo y Urbanismo. En concreto seguramente sea el planeamiento urbanístico municipal el que debe regular los usos.

Ahora bien, desde una perspectiva holística de los aspectos ambientales sí parece lógico potenciar el mantenimiento de la población estable, especialmente en el recinto histórico, su entorno y los barrios tradicionales. Lo cierto es que el uso residencial es difícilmente compatible con los “apartamentos turísticos”.

Más allá de lo señalado, hay aspectos a tener en cuenta derivados de ese uso turístico, tales como la continua rotación y sus variaciones, la dificultad derivada de generar un tejido residencial y social que fomente la participación en la vida diaria de la ciudad, las complicaciones que generarían las inevitables molestias para el vecindario –especialmente para los más próximos- y las derivaciones vinculadas a los ámbitos de recogida de residuos y limpieza viaria”.

Teniendo en cuenta las varias propuestas que en nuestro escrito de aceptación de sus quejas y demandas de 14 de marzo de 2019 se incluían con la intención de dar solución a los problemas que usted denunciaba y que motivaba sus quejas ante esta Defensoría, y ante la no recepción de los demás informes solicitados, le rogamos que nos indiquen el grado de cumplimiento y satisfacción actual de sus demandas para atender las quejas que nos hacían llegar en su momento con la intención de dar continuidad a su demanda y queja o, por el contrario, cerrar el expediente ante el supuesto de que hayan encontrado respuestas satisfactorias a las demandas presentadas.

Finalmente, ante la falta de respuesta recibida en esta Defensoría y dado el amplio tiempo transcurrido desde nuestra solicitud inicial de informes, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite nuevamente este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, la Concejalía de Economía y Hacienda, la Concejalía de Turismo, la Concejalía de Medio Ambiente y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, para demandar con reiteración los informes solicitados en su día e insistir en las propuestas y sugerencias indicadas y así atender a las quejas y demandas presentadas en esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. N° 10/2019
28 de febrero de 2019

Asunto: Presentación de quejas por conflictos entre vecinos y vecinas del Barrio de Santa Eulalia con personas cuidadoras de la colonia de gatos en Calle de la Plata y Calle Cantarranas de esta ciudad

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 28 de febrero de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 21 de febrero de 2019, a D^a -----, Presidenta de la Asociación de vecinos de Santa Eulalia, con domicilio en C/ José Zorrilla, 31, 40002 Segovia, acompañada por D. ----- y D^a -----, miembros de la Asociación de vecinos, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Desde hace un tiempo se vienen produciendo conflictos varios, que van de voces a insultos con riesgo manifiesto de que se puede generar alguna respuesta violenta que sin duda se lamentaría con posterioridad, entre vecinos y vecinas del Barrio de Santa Eulalia con las personas que, en calidad de voluntarias, a tenor del programa firmado con el Ayuntamiento, vienen atendiendo a la colonia de gastos callejeros ubicada en las calles de La Plata y de Cantarrana de esta ciudad.

Las quejas están provocadas por lo que, a entender de las vecinas y vecinos, se provoca por una inadecuada atención de las personas voluntarias con la colonia de gatos, ya que dejan la comida y la bebida de los gatos en bolsas de plástico en la calle, debajo de los coches, en rincones varios provocando suciedad, falta de higiene creciente, ya que lo se recoge los restos de la comida. Esta situación genera que la colonia de gastos no solo esté mal atendida, sino que haya crecido sin control alguno, según testimonio de las personas atendidas. Esta situación genera peligros sanitarios crecientes y riesgos en el tráfico de vehículos aparcados o en tránsito.

Incluso se quejan los vecinos de que con frecuencia los gatos se meten en algunos garajes, provocando otros problemas de suciedad y desperfectos.

La colonia de gastos se extiende entre las calles de La Plata y de Cantarranas, ocupando algún solar desocupado y que a su vez presenta un grado de abandono y suciedad alta, siendo un basurero sin control alguno.

La suciedad del barrio es alta, ya que, al problema denunciado de la colonia de los gatos callejeros, se suma la falta de limpieza y mala ubicación de los contenedores de recogida de los residuos domésticos, así como la suciedad acumulada por los excrementos de los perros domésticos.

La situación se complica con la aparición de algunos animales muertos que al parecer estaban afectados de infecciones víricas.

Lo peor de la situación es la progresiva conflictividad generada entre el vecindario de barrio y las personas voluntarias con frecuentes voces, insultos y un riesgo creciente de que se provoca alguna respuesta violenta que degenera en problemas mayores.

Los vecinos y vecinas se muestran discrepantes respecto al programa de voluntariado de atención a las colonias de gatos callejeros y lo que entienden como una gestión del mismo. Hay incluso una mala información del programa con malentendidos sobre la vinculación de las personas voluntarias con el Ayuntamiento, sobre si la comida la dona el Ayuntamiento, sobre las responsabilidades en el tratamiento y control de la colonia y sus diferentes afecciones. Piensan que incluso los gatos están sobrealimentados lo que ni tan siquiera favorece que estos animales pudieran controlar la extensión de otros animales en la zona, como los ratones.

Tampoco se entiende la escasa relación con la Sociedad Protectora de Animales”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas

Por todo ello, a la vista de la queja presentada tal y como se recoge con la mayor literalidad posible, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los convenios legalmente firmados por el Excmo. Ayuntamiento de Segovia y antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la higiene y salud cívica, la buena convivencia cívica entre las personas, la elemental calidad de vida pública, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas ciudadanas en una democracia de proximidad y de buen gobierno. De igual forma conviene tener en cuenta los hechos denunciados para que no haya malentendidos en el programa de cuidado de los animales que por distintas circunstancias deambulan por los espacios públicos de esta ciudad, con la garantía de una práctica de ética de cuidado de los animales con los que convivimos,

Con fecha 14 de marzo de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado al Servicio de Gestión del Proyecto de Cuidado de animales callejeros de Segovia sobre los hechos denunciados en esta queja, sobre el conocimiento de los tensiones y conflictos en la convivencia ciudadana, así como los riesgos en la salud, higiene y calidad de vida tanto de las personas como de los animales y sobre las previsiones de actuación en la zona para evitar y corregir los problemas que se denuncian, con la aplicación de las medidas correctoras solicitadas en la gestión del Proyecto de Atención de Animales Callejeros, por si fuera preciso mejorar las condiciones de actuación de las personas voluntarias que se dedican a esta labor altruista, llegando a propiciar una explicación clara para que la ciudadanía supere las confusiones antes aportadas y de este forma mejorar la aplicación del Proyecto de atención de animales callejeros en la ciudad de Segovia..

2ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. -----, la Sra. ----- y al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Sanidad y a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de Informes recibidos

Resolución final

Segovia, a 16 de mayo de 2019.

Trascurrido un tiempo más que prudencial en el que se han realizado consultas varias a cuantas personas pudieran estar implicadas en el asunto objeto de indagación y recabados informes a los distintos servicios municipales afectados por las quejas objeto de apertura del Expte. 10/2019 en atención a las demandas formuladas por la Sra. -----, como Presidenta de la Asociación de Vecinos de Santa Eulalia, acompañada de otras personas del barrio, a esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, se hacen las consideraciones que a continuación se exponen, comunicando la información recibida y la Resolución final del expediente:

1º. Con fecha 9 de abril de 2019 se recibe en esta Defensoría Informe detallado de la Jefatura de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo de la misma Concejalía del Ayuntamiento de Segovia que se transcribe íntegra y literalmente a continuación, entendiéndose que en este Informe se incluyen y responden a todas las cuestiones que formulamos en nuestro escrito de solicitud de Información de 14 de marzo de 2019.

“Su Ref. Expediente 10/2019

ASUNTO: respuesta escrito Defensor de la Ciudadanía, 14 de marzo de 2019, colonias gatos callejeros Santa Eulalia (Calle La Plata y Cantarranas).

En relación con la queja planteada por Dª -----, en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, como presidenta de la Asociación de vecinos de Santa Eulalia, se informa:

El Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros a través del método C.E.S (Captura, Esterilización y Suelta) se aprobó por la Junta de Gobierno Local el 16 de noviembre de 2017, y comenzó a aplicarse en el año 2018.

El objeto del protocolo es establecer unas líneas de actuación para controlar las colonias de gatos callejeros, mediante la captura, esterilización y suelta, de una forma coordinada entre todos los implicados en su implementación (cuidadores, entidades colaboradoras y Ayuntamiento)

Además, con este protocolo se pretende que únicamente alimenten a los gatos los ciudadanos previamente autorizados por el Ayuntamiento. Estas personas disponen de un carnet expedido por el Ayuntamiento y se encargan de la alimentación y el cuidado de una colonia de forma voluntaria y altruista. Esta medida redundará en el bienestar animal, pero también en la limpieza del barrio, ya que la alimentación y el cuidado se realizarán siguiendo unas pautas determinadas (con comida seca, recogiendo los residuos, evitando suciedad...).

Antes de aprobar este protocolo, el Ayuntamiento de Segovia, en colaboración con la Asociación Protectora de Animales de Segovia, costeaba esterilizaciones de gatos callejeros a través del método C.E.S, y ya existían, por tanto, ciudadanos que alimentaban a las distintas colonias de gatos de la ciudad. Por ello, pese a haber formalizado el protocolo recientemente, colonias de gatos y cuidadores/alimentadores han existido siempre.

No existe la prohibición de alimentar a los gatos callejeros en ninguna ordenanza municipal, y por tanto, y ya que hay personas que siempre han alimentado a los gatos callejeros y lo seguirán haciendo, con el protocolo se pretende intentar que, en la medida de lo posible, la alimentación se haga siguiendo unos criterios mínimos de salubridad, higiene y limpieza.

Todas las personas que de forma voluntaria se han inscrito como cuidadores en el programa municipal, firman un compromiso de aceptación de las condiciones en las que se han de producir los cuidados de los gatos (anexo II). Se han realizado distintas reuniones con todos los voluntarios-cuidadores para informarles directamente de cómo se ha de alimentar y cuidar a los gatos de sus colonias, e incluso se organizó una charla impartida por un veterinario especializado en temas felinos para que conozcan bien cuáles son las necesidades de las colonias que cuidan y la importancia de cumplir con los requisitos de la alimentación adecuada de los gatos para el éxito del protocolo C.E.S.

No obstante, pese a que se cree que la mayoría de los más de 40 cuidadores inscritos en el programa cumplen con las especificaciones del protocolo de actuación, cabe la posibilidad, de que no todos ellos sigan estrictamente el compromiso adquirido, no pudiendo el Ayuntamiento constatar en cada momento si está aplicándose bien o mal por cada voluntario, y no pudiendo, incluso en ocasiones, interferir en la voluntad del ciudadano. Si el Ayuntamiento constatará que no se cumple con el compromiso adquirido de forma reiterada, se podrá retirar el carnet expedido.

Asimismo, es importante hacer constar que, al no estar prohibido, también existen zonas de la ciudad donde no únicamente alimentan a los gatos cuidadores autorizados, sino ciudadanos que no lo han solicitado y que, por tanto, no están registrados en el programa de actuación municipal. Por tanto, no toda la alimentación inapropiada de los gatos callejeros se puede achacar a los cuidadores voluntarios registrados por el Ayuntamiento, ya que incluso existen colonias de gatos en zonas donde están siendo alimentados y no existe ningún cuidador acreditado por el Ayuntamiento, no existiendo ninguna prohibición para que esto suceda y no siendo obligatorio el cumplimiento del protocolo municipal, puesto que son pautas de actuación sin poder normativo.

Expuesto en líneas generales en qué consiste el protocolo C.E.S, y vista la solicitud planteada por el Defensor de la Ciudadanía en relación con la queja de D^a. -----, y el conocimiento que de los hechos expuestos tiene esta Sección, se han de concretar los siguientes puntos:

De acuerdo a la queja planteada, se aprecia que el problema de suciedad de la zona, no únicamente se motiva por la existencia de gatos callejeros, sino que también plantean una falta de limpieza general, una mala ubicación de los contenedores o la existencia de solares abandonados (posiblemente privados) que acumulan suciedad, aspectos sobre los que esta sección no se puede pronunciar.

El Ayuntamiento no dispone de un “Servicio de gestión del Proyecto de cuidado de animales callejeros”, sino un programa de actuación para el control de colonias de gatos callejeros a través del método C.E.S, en el que únicamente tienen cabida los gatos callejeros y no otros animales.

Con este programa no se pretende erradicar los gatos callejeros, sino esterilizar los ya existentes para evitar su reproducción y un exceso de suciedad. No pudiendo la Sección de Servicios Sociales intervenir en otro sentido.

En lo que se refiere a los gatos callejeros de la zona de la Calle La Plata, en la Concejalía de Servicios Sociales se tiene conocimiento de los problemas de suciedad que, en parte, se deben a los gatos callejeros, o más concretamente, a la suciedad que dejan algunas personas que alimentan a los gatos de forma incorrecta. Este problema ya se conocía con carácter previo a la aprobación del protocolo de actuación para el control de colonias de gatos callejeros del Ayuntamiento de Segovia, y por ello, una vez que se aprobó, la primera zona donde se actuó para esterilizar a los gatos fue la zona de la Calle La Plata/Cantarranas/Agapito Marazuela. Se han logrado esterilizar a la mayoría de los gatos de la zona, quedando pendiente algún gato que resulta esquivo a la hora de ser capturado.

En el caso concreto de la Calle La Plata, y dada la problemática que presentaba esta zona, antes de comenzar a aplicar el protocolo en este lugar, se mantuvo una reunión con la cuidadora que había solicitado participar como voluntaria en el protocolo C.E.S. En esta reunión, se dejó claro cómo el Ayuntamiento quería que se alimentara a los gatos, ella lo aceptó, y firmó el compromiso de aceptación, y en ese mismo acto, se le entregó el carnet del Ayuntamiento.

En más ocasiones se ha tenido la oportunidad de hablar con esta cuidadora para comunicarle los problemas de la suciedad en la Calle La Plata, e indica que hay personas que no están autorizadas por el Ayuntamiento y que alimentan a los gatos de forma incorrecta e incluso con otros restos de comida, lo que hace que la suciedad aumente.

Consta en esta Sección que se han recibido quejas de vecinos a través de la línea verde (de las que nos ha informado la Concejalía de Medio Ambiente) y a través de la Policía Local, sobre suciedad por restos de comida de gato en esa zona, pero es difícil determinar quién es el/la responsable de dejar esos restos de comida. No obstante, se ha hablado con la cuidadora de la zona en varias ocasiones recordándole el protocolo. A raíz de la queja presentada en el Defensor de la Ciudadanía se volverá a hablar con la única cuidadora autorizada de esa zona con el fin de informarle de nuevo de cómo alimentar a los gatos para evitar, en la medida de lo posible, la suciedad.

Cabe recordar que la Calle la Plata es una zona donde siempre ha habido gatos callejeros, y el objeto del protocolo es organizar un sistema para su correcta esterilización y alimentación, pero no hay que olvidar que los excrementos de los gatos callejeros van a existir con o sin protocolo, por ello, puede ser conveniente intensificar la limpieza de la zona, teniendo en cuenta que los vecinos se quejan de falta de limpieza en general. Asimismo, si el problema radica en solares abandonados que acumulan suciedad, puede ser conveniente requerir a los propietarios de los mismos para que adopten las medidas pertinentes.

Se desconoce en esta Concejalía si existe conflicto vecinal motivado por la existencia de gatos callejeros en la zona de Calle La Plata. Asimismo, se desconoce si en esta zona existen riesgos para la salud, higiene y calidad de vida de las personas y animales, no ostentando esta Concejalía competencias en materia de limpieza viaria.

Respecto al tema planteado en el escrito sobre excrementos de perro domésticos en la zona, se ha de hacer constar que es obligatorio recoger los excrementos de los perros, constituyendo infracción administrativa la no recogida de los mismos. No obstante, es difícil probar por parte de la policía si no han apreciado la comisión de la infracción de forma directa, quién es el responsable de no retirar los excrementos, por ello, es difícil denunciar tales hechos e imputar la responsabilidad de los mismos.

Junto con el presente escrito se adjunta copia del Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros, aprobado por el Ayuntamiento de Segovia para su conocimiento.

Quedando a su disposición para aclarar cualquier duda al respecto.

La Jefa de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo”.

Se adjunta el texto completo del “Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros a través del método C.E.S (Captura, Esterilización y Suelta)”, aprobado por la Junta de Gobierno Local el 16 de noviembre de 2017, y que comenzó a aplicarse en el año 2018. Puede consultarse en la web del Ayuntamiento.

2º.- En cuanto a las quejas por la invasión de los gatos en alguna propiedad como garajes o sótanos de las calles aledañas de la zona afectada de esta ciudad, esta Defensoría propone el cierre de las dependencias privadas de la forma más eficaz posible para impedir que los gatos se introduzcan, molesten, deterioren más las instalaciones o se reproduzcan. Si la ocupación siguiera, se debe avisar al Ayuntamiento para que recojan los animales callejeros y puedan cumplir con los objetivos previsto en el Protocolo antes mencionado, evitando todo maltrato a los animales.

3º.- Se ha constado en el mismo Informe de Servicios Sociales, con un importante sentido autocrítico que se reconoce y valora, que hay varios problemas sin resolver en la zona por lo que se refiere a limpieza e higiene de las zonas viales y más aún de algunos solares con escasa atención y cuidado. Todo ello incrementa el problema ocasionado por la existencia de la colonia de gatos callejeros. Lo que supone que el problema de pérdida de calidad de vida, suciedad, falta de higiene y salubridad, con la consiguiente repercusión en la convivencia ciudadana, sea responsabilidad de varios servicios municipales que necesitan una mayor coordinación en sus actuaciones para que la zona afectada no avance en su deterioro urbano y social.

4º.- Dada la complejidad de los problemas denunciados en la zona afectada y la necesaria solución transversal y coordinada de varios servicios municipales, se proponen a continuación algunas sugerencias que hemos podido recabar en conversación con otras personas voluntarias y Asociaciones Protectoras con responsabilidad en la colaboración del “Protocolo de Actuación para el Control de Colonias de Gatos Callejeros a través de la Captura, Esterilización y Suelta (CES)”, aprobado por la Junta de Gobierno Local de 16 de noviembre de 2017, y que comenzó a aplicarse en el año 2018.

Las propuestas que hemos enviado a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia son las siguientes:

- Incrementar las relaciones de las Asociaciones protectoras y las personas voluntarias con el Ayuntamiento, con reuniones más frecuentes, intercambiar experiencias con otras asociaciones, colectivos y personas, ampliando la formación a todas las personas colaboradoras.
- Exigir un respeto y cumplimiento riguroso del Protocolo por todas las personas y colectivos de cuidadores. Controlar a los que no lo cumplan, llegando incluso a retirar el carnet de colaboradores.
- Cuidar las relaciones con visitantes extranjeros que son más sensibles a estas prácticas proteccionistas, explicando el programa y difundiendo la imagen de Segovia en el cuidado integral de los animales.
- Favorecer una relación más colaboradora con otros colectivos y con la Protectora de Animales.
- Fomentar y favorecer las relaciones de las Asociaciones Protectoras y las personas voluntarias colaboradoras con el programa del Protocolo con los colectivos y asociaciones ciudadanos, como Asociaciones de Vecinos.
- Generar más recursos para aplicar el Protocolo con más amplitud y eficacia, especialmente el programa de esterilización y evitar que la falta de recursos haya inútil la escasa inversión realizada cada año.
- Incrementar la educación animalista en colaboración con colegios y otros colectivos. Favoreciendo el programa de adopciones.
- Promocionar el voluntariado en defensa y protección de los animales en el ámbito urbano.
- Promover y difundir programas de atención de los animales domésticos, favoreciendo la responsabilidad de cuidados de las personas que tengan animales domésticos, como la esterilización de todos los animales para no favorecer la reproducción de domésticos y salvajes por la irresponsable desatención de las personas que los tienen en sus casas.

5º.- Ya que se ha detectado conflicto en la convivencia vecinal ocasionado por la presencia de la colonia de gatos en la zona, como queda constancia por las quejas y denuncias previas presentadas en el Ayuntamiento, se sugiere que la relación entre los vecinos y las personas vinculadas con el cuidado de la colonia de gatos callejeros transcurra por los caminos de buena educación, respeto y diálogo, aún en la discrepancia sobre algunas situaciones, para garantizar la mejor convivencia ciudadana y la conciliación necesaria de todos los valores universales e intereses legales particulares que pudieran confrontarse en este entorno.

En todo caso esta Defensoría se abstiene de pronunciarse en aquellos conflictos que afecten a las relaciones privadas entre las personas por no ser ámbito de su competencia, dejando las actuaciones jurídicas que se consideren oportunas interponer en manos de las personas particulares.

4º.- Finalmente, no se han recibido los Informes solicitados a la Policía Local de Segovia ni a Medio Ambiente para comprobar los problemas denunciados sobre conflictos en la convivencia ciudadana o en la degradación medioambiental ocasionada por la colonia de gatos en la zona de la Plaza de Avendaño.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en el asunto que nos ocupa y con la pretensión de encontrar la más positiva solución a las quejas que de una y otra parte nos llegan a esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.



Imagen 8. Huelga General feminista, Día Internacional de la Mujer, Plaza de Medina del Campo, 08 de marzo de 2019.

Expte. N° 11/2019
18 de marzo de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos, molestias varias y manifiesta inseguridad causados por conductas incívicas que afectan al vecindario de la Travesía del Patín de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 5 de marzo de 2018 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 4 de marzo de 2019, a D. -----, con domicilio en la calle -----, , 40001 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone con la mayor literalidad posible:

“El Sr.----- expone una situación que le afecta personalmente, como titular de la vivienda, y a sus inquilinos que en varias ocasiones le han manifestado sus quejas y miedos por la inseguridad que provoca la situación que ahora se denuncia, pero, a su vez, siente ser transmisor de las mismas quejas de otras personas vecinas de su portal y otros ubicados en la Travesía del Patín de esta ciudad, lamentando que por estas y otras circunstancias esta zona de la ciudad esté cada día más deteriorada e incluso deshabitada, encontrándose cerradas y vacías muchas de las casas y viviendas de la zona, teniendo con frecuencia dificultades de alquilar sus viviendas lo que supone un

serio perjuicio en su economía doméstica, pagando por otra parte sus impuestos y cargas fiscales municipales.

Manifiesta de forma contundente y penosa la situación lamentable del barrio y de su portal en particular, por la suciedad, malos olores, insalubridad, molestias varias y experiencias de total incomodidad y desagrado, ocasionados por las conductas incívicas de personas, especialmente jóvenes de ambos sexos, que utilizan la zona para orinar y dejar la Travesía en penosas condiciones con mucha frecuencia.

El Sr. ----- describe que el pasado día 6 de febrero la Policía Local intervino en una de las viviendas de este portal, rompiendo la ventana para poder entrar en una vivienda, ante la previsible denuncia de actividades presuntamente delictivas de algunos de sus inquilinos. Esta situación generó una gran alarma de los convecinos, que ya estaban sobreaviso por ruidos, molestias, voces y otras actividades que con frecuencia alteraban la convivencia básica de los vecinos de este portal.

Estas actividades incívicas ocurren con total frecuencia y persistencia en el portal y en la zona siempre que hay alguna actividad festiva o concentración de personas por el centro de la ciudad en cualquier momento del año, siendo de especial gravedad la situación penosa que se describe en épocas de fines de semana y con la mejoría del tiempo.

Su queja es grande al ver cómo se deteriora la más elemental calidad de vida de sus viviendas y de su espacio vital y familiar al tener que soportar un alto grado de suciedad, insalubridad, malos olores y otros conflictos y molestias por los actos antes descritos.

Los avisos a la Policía Local son atendidos, pero son igualmente insuficientes e ineficaces.

El Sr. ----- muestra su inseguridad e indefensión ciudadana ante estas circunstancias.

Lamenta que sea el recurso judicial la vía que le queda para defenderse de esta barbarie urbana, teniendo que asumir costes indeseables para ello.

Lamentan que con frecuencia esta situación se repita y normalice en una zona de especial valor patrimonial en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad.

Así mismo, comprueban y denuncian que la gravedad de este deterioro aumenta con el alquiler de algunas viviendas por colectivos de estudiantes universitarios, situación que ya hemos descrito y denunciado en otras zonas del Centro Monumental de la ciudad.

La persona con quien nos entrevistamos demanda más medidas de vigilancia y de limpieza, medidas sancionadoras eficaces y ejemplares. Y todas estas medidas con la pretensión y garantía de legalidad que permiten las normas y ordenanzas municipales de Ruidos y Vibraciones, de Convivencia, de Medio Ambiente, de Defensa del Patrimonio, etc., ya que en todas ellas se encuentran contempladas las conductas antes descritas e incluyen medidas sancionadoras de conductas y comportamientos incívicos e inapropiados para el pleno derecho de todas las personas a una calidad de vida en el derecho a la ciudad”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a

los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales tienen de los problemas denunciados en su extensión, persistencia y gravedad antes descrita y sobre las previsiones de actuación en la zona para evitar y corregir los problemas de inseguridad e insalubridad que se denuncian, con la aplicación de las medidas correctoras que se sugieren, medidas de vigilancia regular y la imposición de las medidas sancionadoras que procedan, al objeto de garantizar los derechos de la ciudadanía a una ciudad para todos en condiciones suficientes y necesarias de igualdad, dignidad, convivencia, seguridad, inclusividad y limpieza e higiene, apelando incluso al cumplimiento de las normas básicas de convivencia ciudadana y de ética cívica más básica.

Se sugiere tomar medidas específicas de control y vigilancia de la Policía Local en la zona, dentro de las disponibilidades del servicio, para que con sus informes y denuncias se pueden imponer las medidas sancionadoras que sean pertinentes y fundadas legalmente, así como organizar horarios del servicio de limpieza que se estimen más adecuados y eficaces.

Como ya hemos propuesto en anteriores quejas, se propone dotar a la zona centro de mejores infraestructuras higiénicas públicas, que además sean plenamente accesibles.

Así mismo, se propone una mayor y más eficaz actuación conjunta y coordinada de las diferentes Concejalías y Servicios Municipales responsables para lograr una eficacia mejor en la toma de medidas y actuaciones.

2º.- En la ejecución del plan solicitado, en el supuesto de que pudiera previamente existir, se debe tener en cuenta junto a los bienes comunes de seguridad y accesibilidad a proteger, también el bien de igualdad de género ya que con frecuencia el diseño y planificación de la ciudad, incluso en la toma de medidas de pequeño presupuesto como las que demandamos, adolecen de una manifiesta desigualdad y discriminación hacia las mujeres en particular y las familias en general, como venimos insistiendo una y otra vez para no hacer de la ciudad un entorno agresivo y hostil para todos, en especial para mujeres, que con frecuencia denuncian estos problemas, la infancia y las personas con movilidad reducida y otras discapacidades que se sienten excluidas e incluso discriminadas. Además de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia de 2016, la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones (2014) y la Ordenanza de Convivencia (2016), Ordenanza de medio Ambiente (2015) de Segovia, entre otras, dan suficiente fundamento legal para intervenir con criterio, legalidad y justicia en estos casos.

3ª.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Concejalía de Patrimonio Histórico y Turismo y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si

fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Expte. N° 12/2019
14 de marzo de 2019

Asunto: Presentación de quejas y propuesta de iniciativa por conflictos entre vecinos con personas cuidadoras de la colonia de gatos callejeros en la Plaza de Avendaño de esta ciudad

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 5 de marzo de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 4 de marzo de 2019, al Sr. D. -----, DNI -----, con domicilio en C/ -----, -----, de esta ciudad (C.P. 40001), para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Desde hace un tiempo una colonia de gatos callejeros, de entre 8 o 10 individuos, se ubica en la Plaza del Avendaño de esta ciudad, invadiendo la casa palaciega de la plaza tanto en su jardín como en los sótanos de la misma. Esta situación ha llegado ya al límite por razones varias, como suciedad, desperfectos, molestias varias en la casa palaciega, lo que ha llevado a la propiedad a cerrar los accesos de la vivienda, impidiendo que la colonia de gatos siga refugiándose en el interior de la casa. Esta situación provoca que la colonia de gatos habite en el espacio público de la plaza y en el entorno del acueducto en su acceso al interior de la ciudad por el Postigo, lo que está provocando situaciones conflictivas para los ciudadanos que residen en esta zona de la ciudad, para los visitantes que se extrañan de que los animales vivan en estas condiciones, dándoles alimentos en cualquier circunstancia provocando una alteración en la ecología de los animales, pero también una importante afectación al monumento por excelencia de la ciudad.

Cualquier situación imprevista o anecdótica puede alterar esta peculiar ecología urbana y provocar conflictos varios, que van de voces a insultos con riesgo manifiesto de que se puede generar alguna respuesta violenta que sin duda se lamentaría con posterioridad, entre vecinos y vecinas de la Plaza de Avendaño y demás calles próximas, con las personas que en calidad de voluntarias de la Asociación Ángeles Callejeros, acogidos en colaboración con el programa firmado con el Ayuntamiento, vienen atendiendo a la colonia de gastos callejeros ubicada en esta zona privilegiada de la ciudad monumental.

Las quejas están provocadas por lo que, a entender de las vecinas y vecinos, se provoca por una inadecuada atención de las personas voluntarias con la colonia de gatos, ya que dejan la comida y la bebida de los gatos en bolsas de plástico en la calle, debajo de los coches, en rincones varios provocando suciedad, falta de higiene creciente, ya que lo se recoge los restos de la comida. Esta situación genera que la colonia de gastos no solo esté mal atendida, sino que haya crecido sin control

alguno, según testimonio de las personas atendidas. Esta situación genera peligros sanitarios crecientes y riesgos en el tráfico de vehículos aparcados o en tránsito.

Lo peor de la situación es la progresiva conflictividad generada entre el vecindario de barrio y las personas voluntarias con frecuentes voces, insultos y un riesgo creciente de que se provoca alguna respuesta violenta que degenera en problemas mayores.

Los vecinos y vecinas se muestran discrepantes respecto al programa de voluntariado de atención a las colonias de gatos callejeros y lo que entienden como una gestión del mismo. Hay incluso una mala información del programa con malentendidos sobre la vinculación de las personas voluntarias con el Ayuntamiento, sobre si la comida la dona el Ayuntamiento, sobre las responsabilidades en el tratamiento y control de la colonia y sus diferentes afecciones. Se cuestiona que haya una placa junto a los arcos finales del acueducto indicando la autorización a alimentar a los animales callejeros, lo que supone que el entorno del acueducto en la Plaza Avendaño muestre una imagen no siempre adecuada y limpia. Se duda sobre que los datos están sobrealimentados lo que ni tan siquiera favorece que estos animales pudieran controlar la extensión de otros animales en la zona, como los ratones.

Tampoco se entiende la escasa relación con la Sociedad Protectora de Animales.

El Sr.----- insiste que la responsabilidad sobre estos animales callejeros es del Ayuntamiento y que en ningún caso debiera delegar en personas que aún con la mejor voluntad puedan tener diversidad de criterios, prácticas de actuación peculiares y en todo caso una atención deficiente de los animales por escasos recursos y no suficiente preparación.

Se puede imaginar recursos rudimentarios para dar de comer y beber a los animales den plena calle, pero hay una falta de limpieza, lo que provoca para animales y personas un riesgo de salud, ausencia de higiene y calidad de vida.

El Sr. ----- ha entrado en conversación con las personas voluntarias para ofrecer su ayuda, como compras de jaulas y buscar soluciones, como trasladar la colonia de gatos al entorno de los jardines de la Plaza de Colmenares, junto a la Iglesia de San Juan de los Caballeros, donde tal vez recibirían una mejor atención, cuidado y control. Aunque debería mejorar la aplicación del proyecto municipal. Hay que concretar esta propuesta con recursos como jaulas y un estudio y seguimiento de la adaptación de la colonia al nuevo entorno, en caso de que se aceptase y llevase a cabo la propuesta que ahora se propone”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada tal, que se recoge con la mayor literalidad posible, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los convenios legalmente firmados por el Excmo. Ayuntamiento de Segovia y antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la higiene y salud cívica, la buena convivencia cívica entre las personas, la elemental calidad de vida pública, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas ciudadanas en una democracia de proximidad y de buen gobierno. De igual forma, los hechos denunciados pudieran afectar a la conservación y protección del Patrimonio Monumental de Segovia como Ciudad Patrimonio de la Humanidad. Así mismo conviene tener en cuenta los hechos denunciados para que

no haya malentendidos en el programa de cuidado de los animales que por distintas circunstancias deambulan por los espacios públicos de esta ciudad, con la garantía de una práctica de ética de cuidado de los animales con los que convivimos.

Con fecha 14 de marzo de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado al Servicio de Gestión del Proyecto de Cuidado de animales callejeros de Segovia sobre los hechos denunciados en esta queja, sobre el conocimiento de los tensiones y conflictos en la convivencia ciudadana, así como los riesgos en la salud, higiene y calidad de vida tanto de las personas como de los animales y sobre las previsiones de actuación en la zona para evitar y corregir los problemas que se denuncian, con la aplicación de las medidas correctoras solicitadas en la gestión del Proyecto de Atención de Animales Callejeros, por si fuera preciso mejorar las condiciones de actuación de las personas voluntarias que se dedican a esta labor altruista, llegando a propiciar una explicación clara para que la ciudadanía supere las confusiones antes aportadas y de esta forma mejorar la aplicación del Proyecto de atención de animales callejeros en la ciudad de Segovia.

2º.- A tenor de la propuesta formulada por el Sr. -----, se pide a los Servicios Municipales de Sanidad Informe sobre la conveniencia y oportunidad de trasladar la colonia de gatos de la Plaza Avendaño a los jardines de la Plaza de Diego Colmenares, junto a la Iglesia de San Juan de los Caballeros. En caso de aceptar la propuesta formulada, si es necesario alguna consulta previa a las personas residentes en la zona, así como la conveniencia de esta medida por la proximidad a un espacio museístico, espacio cultura municipal, centros educativos diferentes, etc.

3º.- También se solicita Informe a la Intendencia Jefatura de la Policía Local sobre las llamadas y quejas que hayan podido recibir referidas al caso que motiva este expediente, así como si ha tenido que intervenir en alguna ocasión para atender alguna situación de especial importancia en la relación conflictiva de la ciudadanía y las personas voluntarias que cuidan los animales callejeros en la Plaza Avendaño de esta ciudad.

4º.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Sanidad y a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de Informes recibidos

Resolución final

Segovia, a 16 de mayo de 2019.

Trascurrido un tiempo prudencial en el que se han realizado consultas varias y recabados informes a los distintos servicios municipales afectados por las quejas objeto de apertura del Expte. 12/2019 en atención a las demandas formuladas por el Sr. ----- a esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, se hacen las consideraciones que a continuación se exponen, comunicando la información recibida y la Resolución final del expediente:

1º. Con fecha 10 de abril de 2019 se recibe en esta Defensoría Informe detallado de la Jefatura de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo de la misma Concejalía del Ayuntamiento de Segovia que se transcribe íntegra y literalmente a continuación, entendiéndose que en este Informe se incluyen y responden a todas las cuestiones que formulamos en nuestro escrito de solicitud de Información de 14 de marzo de 2019.

“Su Ref. Expediente 12/2019

ASUNTO: respuesta escrito Defensor de la Ciudadanía, 14 de marzo de 2019, colonias gatos callejeros Plaza Avendaño.

En relación con la queja planteada por D. -----, en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, se informa:

El Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros a través del método C.E.S (Captura, Esterilización y Suelta) se aprobó por la Junta de Gobierno Local el 16 de noviembre de 2017, y comenzó a aplicarse en el año 2018.

El objeto del protocolo es establecer unas líneas de actuación para controlar las colonias de gatos callejeros, mediante la captura, esterilización y suelta, de una forma coordinada entre todos los implicados en su implementación (cuidadores, entidades colaboradoras y Ayuntamiento)

Además, con este protocolo se pretende que únicamente alimenten a los gatos los ciudadanos previamente autorizados por el Ayuntamiento. Estas personas disponen de un carnet expedido por el Ayuntamiento y se encargan de la alimentación y el cuidado de una colonia de forma voluntaria y altruista. Esta medida redundará en el bienestar animal, pero también en la limpieza del barrio, ya que la alimentación y el cuidado se realizarán siguiendo unas pautas determinadas (con comida seca, recogiendo los residuos, evitando suciedad...).

Antes de aprobar este protocolo, el Ayuntamiento de Segovia, en colaboración con la Asociación Protectora de Animales de Segovia, costeaba esterilizaciones de gatos callejeros a través del método C.E.S, y ya existían, por tanto, ciudadanos que alimentaban a las distintas colonias de gatos de la ciudad. Por ello, pese a haber formalizado el protocolo recientemente, colonias de gatos y cuidadores/alimentadores han existido siempre.

No existe la prohibición de alimentar a los gatos callejeros en ninguna ordenanza municipal, y por tanto, y ya que hay personas que siempre han alimentado a los gatos callejeros y lo seguirán haciendo, con el protocolo se pretende intentar que, en la medida de lo posible, la alimentación se haga siguiendo unos criterios mínimos de salubridad, higiene y limpieza.

Todas las personas que de forma voluntaria se han inscrito como cuidadores en el programa municipal, firman un compromiso de aceptación de las condiciones en las que se han de producir los cuidados de los gatos (anexo II). Se han realizado distintas reuniones con todos los voluntarios-cuidadores para informarles directamente de cómo se ha de alimentar y cuidar a los gatos de sus colonias, e incluso se organizó una charla impartida por un veterinario especializado en temas felinos para que conozcan bien cuáles son las necesidades de las colonias que cuidan y la importancia de cumplir con los requisitos de la alimentación adecuada de los gatos para el éxito del protocolo C.E.S.

No obstante, pese a que se cree que la mayoría de los más de 40 cuidadores inscritos en el programa cumplen con las especificaciones del protocolo de actuación, cabe la posibilidad, de que no todos ellos sigan estrictamente el compromiso adquirido, no pudiendo el Ayuntamiento constatar en cada momento si está aplicándose bien o mal por cada voluntario, y no pudiendo, incluso en ocasiones, interferir en la voluntad del ciudadano. Si el Ayuntamiento constatará que no se cumple con el compromiso adquirido de forma reiterada, se podrá retirar el carnet expedido.

Asimismo, es importante hacer constar que al no estar prohibido, también existen zonas de la ciudad donde no únicamente alimentan a los gatos cuidadores autorizados, sino ciudadanos que no lo han solicitado y que por tanto, no están registrados en el programa de actuación municipal. Por tanto, no toda la alimentación inapropiada de los gatos callejeros se puede achacar a los cuidadores voluntarios registrados por el Ayuntamiento, ya que incluso existen colonias de gatos en zonas donde están siendo alimentados y no existe ningún cuidador acreditado por el Ayuntamiento, no existiendo ninguna prohibición para que esto suceda y no siendo obligatorio el cumplimiento del protocolo municipal.

Expuesto en líneas generales en qué consiste el protocolo C.E.S, y vista la solicitud planteada por el Defensor de la Ciudadanía en relación con la queja del Sr. Murray, y el conocimiento que de los hechos expuestos tiene esta Sección, se han de concretar los siguientes puntos:

En una conversación mantenida en la Concejalía de Servicios Sociales con el Sr. Murray, hace más de cuatro/cinco meses, manifestó que los gatos de Avendaño molestaban en la casa de su amigo, que se metían por las ventanas de la cocina, y por ello, planteó que él mismo iba a comprar unas jaulas trampa para ser usadas por la Asociación Ángeles Callejeros (que en ese momento no era entidad colaboradora del Ayuntamiento), para que produjeran las capturas y los pudieran trasladar a otra zona. Al parecer, tenía buena relación con dicha asociación y ya había acordado con ellos que lo iban a realizar. Respecto a este planteamiento, se le indicó que es complicado que los gatos se mantuvieran en un lugar distinto al que viven, ya que son animales territoriales y posiblemente volverían a la zona de Avendaño.

A raíz de esta conversación con el Sr. -----, se tuvo una reunión con la cuidadora de la zona de Avendaño para comprobar en qué condiciones estaba realizando la alimentación de los gatos y si conocía cómo aplicar el protocolo, apreciando que esta era correcta. Esta voluntaria manifestó que no tenía ningún problema con el vecindario por alimentar a los gatos, salvo el tema planteado por D. -----, explicó que los gatos se metían por la ventana del amigo del Sr. Murray porque estaban rotas. En ese momento, no había más voluntarios registrados en la zona, pero recientemente, han solicitado la participación en el protocolo, dos nuevos cuidadores para la zona de Avendaño, por lo que se les recordará las condiciones en las que han de alimentar a los gatos en aplicación del protocolo C.E.S para evitar problemas de suciedad y conflictos con el vecindario.

Se desconoce en esta Concejalía si existe conflicto vecinal motivado por la existencia de gatos callejeros en la zona de Plaza Avendaño, con independencia del problema planteado por el Sr. -----.

Asimismo, se desconoce si en esta zona existen riesgos para la salud, higiene y calidad de vida de las personas y animales, no habiendo tenido conocimiento de quejas de estas zonas por falta de limpieza o insalubridad, y no ostentando esta Concejalía competencias en esta materia, siendo la Concejalía de Medio Ambiente la encargada de la limpieza de la vía pública.

Respecto al requerimiento efectuado por el Defensor de la Ciudadanía para que desde Servicios Sociales se informe de la conveniencia de trasladar a la colonia a otra zona, tal y como se ha hecho constar, los gatos callejeros han existido siempre y son territoriales, son ellos los que deciden en qué zona asentarse, sin que la voluntad humana pueda hacer que estos cambien de forma de actuar. Los gatos callejeros se mueven libremente por la ciudad, y es complicado hacer que se mantengan en un lugar distinto a aquel que ellos entienden como su casa.

Por tanto, no se cree conveniente el traslado de la colonia de la Plaza Avendaño a otro lugar, así como no se cree conveniente que los gatos de cualquier otra colonia de la ciudad se trasladen a otras zonas.

Por otra parte, no es objeto del protocolo municipal determinar si procede o no cambiar a las colonias de ubicación, sino organizar un sistema de esterilización de gatos en las colonias ya existentes, que permita que estos no se reproduzcan de forma masiva, evitando los problemas medioambientales que esto pueda generar y mejorando la calidad de vida de los gatos y el bienestar del vecindario.

No obstante, para evitar las molestias que los gatos callejeros le puedan ocasionar en la zona indicada, se están realizando esterilizaciones en la colonia de Plaza Avendaño, habiendo asumido la Asociación Ángeles Callejeros el coste de algunas de estas esterilizaciones, y asumiendo el Ayuntamiento los costes de los gatos que quedaban por esterilizar en el momento en que esta asociación ha empezado a colaborar con el Ayuntamiento, que son dos gatos, de los cuales uno ya ha sido esterilizado el día 4 de abril de 2019. A fecha de hoy, únicamente queda un gato sin esterilizar de la zona de Plaza Avendaño, lo que implica que las esterilizaciones realizadas redundarán en una mejora de la calidad de vida de los gatos y del vecindario, evitando la reproducción de los mismos y un exceso de suciedad. No pudiendo la Sección de Servicios Sociales intervenir en otro sentido.

Respecto a otras cuestiones planteadas por el Sr. ----- en su queja, se ha de aclarar que el Ayuntamiento no ha instalado ninguna placa en el entorno del Acueducto y que no suministra alimentos a las personas que participan en el protocolo.

Junto con el presente escrito se adjunta copia del Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros, aprobado por el Ayuntamiento de Segovia para su conocimiento.

Quedando a su disposición para aclarar cualquier duda al respecto.

La Jefa de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo”.

Se adjunta el texto completo del “Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros a través del método C.E.S (Captura, Esterilización y Suelta)”, aprobado por la Junta de Gobierno Local el 16 de noviembre de 2017, y que comenzó a aplicarse en el año 2018. Puede consultarse en la web del Ayuntamiento.

2º.- En cuanto a las quejas por la invasión de los gatos en alguna propiedad de la Plaza de Avendaño de esta ciudad, sobre la cual el Sr. ----- parece actuar como intermediario, esta Defensoría propone el cierre de las dependencias privadas de la forma más eficaz posible para impedir que los

gatos se introduzcan, molesten, deterioren más las instalaciones o se reproduzcan. Si la ocupación siguiera, se debe avisar al Ayuntamiento para que recojan los animales callejeros y puedan cumplir con los objetivos previsto en el Protocolo antes indicada, evitando todo maltrato a los animales.

3º.- Ya que al parecer no se ha detectado conflicto en la convivencia vecinal ocasionado por la presencia de la colonia de gatos en la zona y menos aún por la presencia y actuación de los miembros de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros, algunos de cuyos miembros residen en la misma zona, se sugiere que la relación entre el Sr. ----- y las personas vinculadas a la Asociación transcurra por los caminos de buena educación, respeto y diálogo, aún en la discrepancia sobre algunas situaciones, para garantizar la mejor convivencia ciudadana y la conciliación necesaria de todos los valores universales e intereses legales particulares que pudieran confrontarse en este entorno.

En todo caso esta Defensoría se abstiene de pronunciarse en aquellos conflictos que afecten a las relaciones privadas entre las personas por no ser ámbito de su competencia, dejando las actuaciones jurídicas que se consideren oportunas interponer en manos de las personas particulares.

4º.- Finalmente, no se han recibido los Informes solicitados a la Policía Local de Segovia ni a Medio Ambiente para comprobar los problemas denunciados sobre conflictos en la convivencia ciudadana o en la degradación medioambiental ocasionada por la colonia de gatos en la zona de la Plaza de Avendaño. Tampoco se ha recibido informe sobre el hipotético deterioro que afecte a los bienes del Patrimonio Monumental de la zona.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en el asunto que nos ocupa y con la pretensión de encontrar la más positiva solución a las quejas que de una y otra parte nos llegan a esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. N° 13/2019
22 de marzo de 2019

Asunto: Quejas por problemas de convivencia con grupo de jóvenes en la entrada de los portales 7 y 9 de la Avda. de la Constitución de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 20 de marzo de 2019, sin previa petición formal de cita, recibimos en entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a D. -----, DNI -----, con domicilio en la Avda. -----, ----, 40005 Segovia, para manifestar sus quejas verbalmente y que con la mayor literalidad se describe a continuación:

"El Sr. ----- expone sus quejas en nombre propio y como portavoz de vecinos y vecinas de los portales --- y --- de la Avda. De la Constitución de esta ciudad.

Desde hace mucho tiempo y especialmente por las tardes, hasta el anochecer en invierno, un amplio grupo de jóvenes de edades varias, siendo muchos menores de edad, y tanto chicos como chicas, se reúnen todos los días en la entrada de los portales --- y --- de la Avda. de la Constitución, ocupan íntegramente el espacio, escaleras y rellano de acceso, dificultando cuando no impidiendo la entrada o salida de los vecinos, considerando que la mayoría de ellos son mayores de edad, aunque también

menores se sienten intimidados, lo que genera con frecuencia roces, provocaciones, voces, malos modos, cuando no insultos y desprecios por parte del grupo de jóvenes.

Estos se dedican a comer, beber, ensuciar, hacer todo tipo de ruidos...lo que incremento el mal ambiente que afecta a la más elemental convivencia entre los vecinos, generando en ocasiones situaciones de violencia verbal, temiendo llegar a otras situaciones peores.

Se comenta que este grupo de personas tienen animales domésticos, como perros, que hacen sus necesidades en la zona, pero nunca recogen los excrementos de los animales.

Se ha intentado hablar con ellos y ellas, así como con sus familias, ya que viven en la Travesía de la Dehesa, --- y ---, pero no ha dado resultado alguno, cuando no generado mayor tensión aún entre los adultos.

Se ha estudiado cerrar el acceso al portal pidiendo la consiguiente licencia, pero supone un gasto que el vecindario de sendos portales considera importante.

Las Comunidades de Vecinos y vecinas han informado de esta situación tanto al Concejal de Servicios Sociales y a otros miembros de los Servicios Sociales municipales, no recibiendo respuesta alguna para solucionar esta situación, incluso se les ha imputado conductas racistas.

Han realizado también llamadas a la Policía Local, que siendo atendidas tampoco han resultado exitosas.

Acuden a este Defensoría de la Ciudadanía para que atienda sus quejas y favorezca una solución adecuada a los conflictos de convivencia cívica que antes se han descrito, para favorecer la más amplia

convivencia de todas las personas que necesariamente deben vivir en esta ciudad, garantizando el derecho de todos a una calidad de vida respetuosa y equitativa en todos los ámbitos de la vida cotidiana”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, que se recoge con la mayor literalidad posible, y que afecta a los derechos fundamentales de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas.

Se debe poner especial énfasis en la garantía de igualdad de derechos y no discriminación para todas las personas con independencia de cualquier circunstancia sea de raza, etnia, religión o ideología, condición social, económica, etc., garantizando para todas las personas el “derecho a la ciudad”, un “derecho a una vivienda digna, segura y saludable”, un “derecho a la salud” y a una “tranquilidad en la ciudad” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Ya hemos propuesto en otros casos similares y volvemos a recordarlo ahora, que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), la

Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), y muy especialmente el Reglamento de adjudicación de viviendas municipales de carácter social, de 26 de febrero de 2016 (BOP, de 18 de mayo de 2018) en su Anexo I, así como el Reglamento regulador del procedimientos de la prestación económica para situaciones de urgencia social, de 1 de julio de 2013 (BOP, de 19 de julio de 2013).

Con preocupación se considera la reiteración y persistencia de los mismos problemas de convivencia ciudadana, que de nuevo se presentan en esta queja y que con anterioridad fueron tratados en otros expedientes (Expte 25/2016... Expte. 9/2017... Expte. 19/2017...Expte. 30/2018) abiertos en esta Defensoría, y que siguen sin ser resueltos en modo alguno por los Servicios responsables de la Concejalía de Servicios Sociales de este Ayuntamiento y que han sido motivo de presentación, petición de informes, propuestas de sugerencias e iniciativas realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía

En varias ocasiones nos hemos puesto en contacto con las personas que denuncian estas reiteradas situaciones de malestar y conflicto en la convivencia, echando en falta un necesario diálogo cívico y una búsqueda de soluciones en las que todas las personas implicadas se sientan partícipes, sin que podamos ofrecerle garantía alguna en la solución de los problemas a pesar de las iniciativas e intervenciones tomadas y las propuestas que en su día se iniciaron. Por eso desde esta Defensoría expresamos de nuevo nuestra impotencia y malestar anta las situaciones de conflicto planteadas. No es preocupante tanto los conflictos de convivencia existentes, cuanto la impotencia y falta de respuesta activa y participativa, favorecedora e inclusiva, por parte todas las personas implicadas, siendo de mayor responsabilidad las competencias referidas a la Administración Local.

En anteriores ocasiones esta Defensoría se ha reunido con las personas responsables de los Servicios Sociales para transmitirles la preocupación por estas quejas y la reiteración en distintas zonas y barrios de la ciudad, e insistirles en la toma de decisiones al respecto sin más demora ni fáciles justificaciones y tipificaciones de unos y otros miembros de la ciudadanía. Sin planteamientos ideológicos ni excluyentes se trata de buscar soluciones positivas, proactivas, educadoras, inclusivas, facilitando y propiciando la participación de todas las personas y servicios implicados.

Por todo ello y de nuevo, con fecha 22 de marzo de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe a los Servicios Sociales municipales sobre el conocimiento de estas quejas, así como las acciones tomadas para su solución positiva, educadora e inclusiva, especialmente dirigidas a las personas más jóvenes de este grupo. Se trata de intervenciones que no solo solucionen el problema concreto de convivencia presentado en la queja sino que también abre vías de una mayor inclusión social y un progreso efectivo en la educación cívica de todas las personas afectadas por el problema que ahora se comenta sin caer en planteamientos discriminatorios y excluyentes.

2º.- Informe de las posibles llamadas y quejas presentadas a la Policía Local por este caso, así como de las actuaciones específicas que se hayan llevado a cabo, para superar la impresión de desatención expuesta por las personas que apoyan la queja presentada.

3ª.- Le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Comunicación de Informes recibidos:

Segovia, a 23 de julio de 2019.

Con diferentes actuaciones esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” al Sr. ----- en su pretensión de ser atendido por la Administración Municipal de Segovia para lo que se solicitan Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Servicios Sociales y a la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente pasamos a informar finalmente del Informe enviado por la Jefatura de los Servicios Sociales de la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, acompañado del Informe de las intervenciones de vigilancia de la Policía Local de este Ayuntamiento en el caso que motiva su queja.

Con fecha 22 de julio de 2019 recibimos el Informe de la Jefatura de Sección de Servicios Sociales, firmado por la Trabajadora Social de la Zona III – UTS 15, que a continuación se transcribe literalmente:

Como se indica en el Informe de la Jefatura de Sección de los Servicios Sociales, también se acompaña Informe, con fecha 27 de mayo de 2019 y con Referencia 3297/2019, del seguimiento efectuado por miembros de la Policía Local sobre la conducta de jóvenes en la Avda. de la Constitución, nos. 7 y 9, esquina con Calle La Dehesa.

El seguimiento lo realiza la Unidad Alfa, sobre la actividad antes descrita y que motivó la queja presentada por el Sr. ----- ante la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, en el lugar antes indicado, con fecha de comienzo de 03 de abril de 2019 y fecha de finalización de 22 de mayo de 2019.

En las fechas indicadas se realizan 30 actuaciones de vigilancia entre las 17:00 h. y las 21:45 hs., la mayoría de las mismas entre las 20:00 y las 21:30 hs., dando como resultado uniforme y constante el de “no haber observado a nadie ni infracción alguna” en las horas y lugar vigilado. Con este resultado se da por suspendida la orden de vigilancia solicitada a la Policía Local. Por ello, así mismo, la Trabajadora Social del CEAS III de los Servicios Sociales concluye que no es preciso llevar a cabo ninguna actuación más.

Por todo ello, nos complacería llegar a la conclusión que los hechos que motivaron las quejas del Sr.- ----- ante la Defensoría de la Ciudadanía han cesado llegando de esta forma a solucionarse de forma satisfactoria los supuestos problemas de convivencia, ruidos y molestias varias ocasionados al parecer por algún grupo de jóvenes de la zona y que venían ocasionando alteraciones en la convivencia cívica con los vecinos de la Avda. de la Constitución, nos. -- y --, de esta ciudad.

Quedamos a la disposición del Sr. ----- y de los vecinos de la zona para atender sus quejas y reclamaciones con este y otro motivo que afecten de modo especial a la convivencia y respeto mutuo de las personas, para poder atender las peticiones de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demanden.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Servicios Sociales, a la Jefatura de

Sección de Servicios Sociales, a la Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equilibrada, inclusiva y justa de la demanda presentada.

Reiteración de quejas y nuevas actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía.

Segovia, a 14 de octubre de 2019.

Con fecha 8 de octubre de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia escrito, enviado a Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia por Registro General, de D^a -----, con DNI -----, en representación de la Comunidad de Propietarios de Avda. de la Constitución, -- --, 40005 Segovia, con CIF -----, y domicilio a efectos de notificación postal en Calle de -----, nº ---, Bajo (Administración de Fincas), 40002 Segovia, con teléfono -----, para manifestar y reiterar las mismas quejas que algunos vecinos ya presentaron en entrevista personal a esta Defensoría de la Ciudadanía con fecha 20 de marzo de 2019 y que motivaron la apertura el Expediente 13/2019 de esta Oficina.

A continuación, se incluye el escrito de referencia que literalmente dice:

“EXPONE

Que se ha trasladado en dos ocasiones las quejas por problemas de convivencia con grupos de jóvenes en la entrada de los portales -- y -- de la Avenida de la Constitución al Defensor de la Ciudadanía se adjunta Expediente nº 13/2019. Se informa que dichos problemas de convivencia, ruidos y molestias varias siguen siendo reiterativos, produciendo daños en la entrada de los portales e impidiendo en muchos casos la entrada de los propietarios de los mismos.

Por ello,

SOLICITA

Que una vez verificado lo expuesto, se proceda por la Jefatura de Sección de los Servicios Sociales a tomar las medidas necesarias para solucionar dicha problemática.

Segovia, 1 de octubre de 2019”.

(Se adjuntan cuatro imágenes fotográficas sobre los daños referidos).

Con fecha 22 de marzo de 2019 se contesta a las personas demandantes, recibiendo la solicitud de atención y ayuda solicitada, y comunicando la admisión a trámite de la queja presentada a tenor de los arts. 1, 15 y 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (BOP, de 16 de febrero de 2018).

Por todo ello, a la vista de la queja presentada en su día, que afecta a los derechos fundamentales de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, y acogiéndonos a las normativas del Ayuntamiento de Segovia, como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), se solicitaron los informes oportunos a los Servicios Sociales y a la Policía Local de Segovia sobre el conocimiento de estas quejas, así como las acciones tomadas para su solución positiva, educadora e inclusiva, especialmente dirigidas a las personas más jóvenes de este grupo.

En el Expediente referido consta que se informó con fecha 23 de julio de 2019 a las personas atendidas y con la mayor literalidad de sendos informes recibidos.

1º.- Con fecha 22 de julio de 2019 recibimos el Informe de la Jefatura de Sección de Servicios Sociales, firmado por la Trabajadora Social de la Zona III – UTS 15.

2º.- Se añade el Informe que, con fecha 27 de mayo de 2019 y con Referencia 3297/20, se efectuó por miembros de la Policía Local sobre la conducta de jóvenes en la Avda. de la Constitución, nos. -- y --, esquina con Calle La Dehesa y el seguimiento realizado por la Unidad Alfa, sobre la actividad antes descrita, en el lugar antes indicado, con fecha de comienzo de 03 de abril de 2019 y fecha de finalización de 22 de mayo de 2019.

En uno y otro informe no se detectaron los problemas denunciados, por lo que entendimos que los hechos que motivaron las quejas presentadas ante la Defensoría de la Ciudadanía habían cesado, llegando de esta forma a solucionarse de forma satisfactoria los supuestos problemas de convivencia, ruidos y molestias varias ocasionados al parecer por algún grupo de jóvenes de la zona y que venían ocasionando alteraciones en la convivencia cívica con los vecinos de la Avda. de la Constitución, nos. -- y --, de esta ciudad.

A tenor del escrito presentado por la Sra. ----- y que motiva esta nueva actuación de la Defensoría de la Ciudadanía por la reiteración de los problemas de convivencia, ruidos y molestias varias, así como desperfectos en el inmueble, de la C.P. de la Avenida de la Constitución, nº -- y --, de esta ciudad, ponemos nuevamente en conocimiento de la Concejalía de Servicios Sociales y sus Servicios Técnicos, así como de la Concejalía de Seguridad Ciudadana y de la Policía Local de Segovia, para que tengan conocimiento de la situación nuevamente descrita y tomen las medidas pertinentes que forman parte de sus protocolos de actuación en temas de seguridad y de atención a la ciudadanía por motivos de los problemas de convivencia arriba descritos.

Quedamos a disposición de los vecinos de la zona para atender sus quejas y reclamaciones con este y otro motivo que afecten de modo especial a la convivencia y respeto mutuo de las personas, para poder atender las peticiones de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demanden.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite nuevamente su queja a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Servicios Sociales, a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales, a la Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia-Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento.

Expte. N° 14/2019 6 de agosto de 2019
--

Asunto: Presentación de quejas sobre las opiniones vertidas en la entrevista al Sr. Defensor de la Ciudadanía de Segovia en Día de Segovia, 9-10 de marzo de 2019, sobre las actividades de la hostelería y en especial las terrazas en espacios públicos.

Con fecha 14 de marzo de 2019, previa cita del día 12 de marzo, recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal a D. -----, Presidente de la

AIHS, acompañados de D. -----, Tesorero de la misma Asociación, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

Comunican que en fechas recientes se ha constituido una nueva Junta Directiva de la AIHS con una voluntad de tomar iniciativas que puedan abordar problemas que entienden confusos y mal planteados en las relaciones de la AIHS con las diferentes instituciones segovianas, en especial con la municipal, en temas diversos como la regulación local de la concesión de terrazas en los espacios públicos de la ciudad de Segovia.

El día 1 de marzo de 2019 se presentó al Pleno del Ayuntamiento la Memoria 2018 de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, esta actividad tuvo distinta repercusión en los medios locales y regionales. Con este motivo el fin de semana 9 y 10 de marzo apareció en el Día de Segovia una entrevista al Defensor sobre la Memoria presentada y en la que al parecer se vertían opiniones sobre la normativa de terrazas que los representantes de la AIHS no les parecían aceptables. Por ello el motivo de la entrevista era manifestar su disenso sobre estas opiniones y exponer algunas propuestas sobre el tema comentado.

La entrevista se desarrolla en un clima de extrema cordialidad, interesándonos mutuamente en las actividades y responsabilidades tanto de la Defensoría como de la AIHS.

El Sr. ----- y el Sr. ----- presentan, a título de ejemplo, las recientes conversaciones con la Concejala de Obras y Servicios y con el Jefe de la Policía Local con motivo de un reciente conflicto sobre la pintura de las zonas de instalación de terrazas, que ha generado un importante polémica con varios matices, entre otros de tipo estético en una ciudad Patrimonio de la Humanidad. Se ha logrado cambiar el color de la pintura, incluso paralizar la decisión.

En el fondo de la cuestión se detecta la divergencia de criterios y opiniones sobre la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas de 30 de septiembre de 2009 (B.O.P., de 23 de diciembre de 2009), modificada en B.O.P. de 24 de febrero de 2012 y 23 de diciembre de 2013, que necesita ser actualizada y que ha generado una polémica sobre el fondo y forma de la esta actualización en fechas recientes, siendo incluso sometida la reforma a consulta pública, pero que en la actualidad se haya paralizada. Así mismo se menciona la normativa sobre zonas, el incremento de las tasas impositivas para estas concesiones, y otros muchos problemas como tramitación de licencias, espacios a ocupar, guarda de mobiliario, generalización de las concesiones a todo el año, problemas de ruidos y molestias varias, falta de higiene, etc.

Por parte del Defensor se expone que las opiniones vertidas en la prensa responden no a posturas personales sino a las quejas que ampliamente se vienen recibiendo en esta Oficina desde hace años sobre las terrazas ubicadas en los espacios públicos, los ruidos y molestias varias que provocan, el incumplimientos de las condiciones de la concesión como el no respeto de horarios, la concentración y prolongación de ruidos y molestias varias, la ocupación abusiva de los espacios públicos, la falta de limpieza e higiene, el consumo de alcohol de los aledaños de los bares en la vía pública, enfrentamientos con la ciudadanía que provocan un permanente conflicto en la convivencia ciudadana, etc., amén de la aparición de otros problemas igualmente conflictivos e indeseables.

Si bien es cierto que estas situaciones de conflicto no afectan a todos los establecimientos hosteleros por igual, sí que se acumulan quejas ante esta Defensoría por estos motivos y se centran en algunos zonas de la ciudad, tanto del caso histórico como de otros calles y barrios, con especial persistencia y gravedad afectando a la convivencia ciudadana y a derechos fundamentales de la personas

recogidos en la misma Constitución de 1978, en leyes nacionales y autonómicas y en ordenanzas locales que regulan los problemas antes mencionados con tanta rigurosidad como ineficacia.

La Defensoría expone la gran cantidad de expedientes abiertos por las quejas de las personas y de las comunidades de propietarios y vecinos de Segovia sin que apenas se hayan dado soluciones que puedan abordar e integrar los intereses enfrentados respetado siempre de forma prioritaria los derechos fundamentales de todas las personas, que afectan en especial a familias, personas mayores, personas con diversas discapacidades y dificultades en la accesibilidad de una ciudad realmente complicada para las personas con movilidad reducida.

Se hace saber a los representantes de la AIHS que este ambiente de malestar provoca una conflictividad ciudadana creciente que para nada favorece un debate amplio y una búsqueda de soluciones que logre un básico consenso social que intente conciliar intereses bien diferentes, que sin duda deben gozar en su legitimidad de una cobertura legal que garantice las mejores prácticas empresarias y democráticas que a todos nos conviene y benefician.

Las personas representantes de la AIHS muestra su conocimiento de los problemas planteados y manifiestan su voluntad de diálogo y participación no solo en el análisis de los mismos, la colaboración en el cumplimiento de las leyes que nos hemos dado por parte de todos, sino también la participación con los servicios municipales para que se elaboren y actualicen las normas municipales que regulan estos problemas a la mayor brevedad posible y con el mayor acuerdo posible de todas las partes implicadas, sean empresarios y sus asociaciones, como colectivos y asociaciones vecinales, instituciones públicas, servicios técnicos, cuerpos de vigilancia, etc. Nadie se puede atribuir una representación excesiva en la solución de un conflicto que a todos nos afecta.

Esta Defensoría se suma a la voluntad de todos en su papel de “atender, ayudar, informar, asesorar, mediar” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudad de Segovia), entre la ciudadanía y la Administración Municipal, recogiendo la mejor voluntad de la AIHS.

Dada la acumulación de citas y convocatorias de diversos procesos electorales ocurridos en la primavera de 2019, hemos preferido reposar la respuesta a la entrevista que tuvimos el día 14 de marzo de 2019 con la intención de recoger planteamientos y posiciones de las diferentes propuestas que concurrían en las convocatorias electorales, aunque sinceramente hemos de reconocer que han sido muy escasas y vagas.

Constituida la nueva Corporación Municipal de Segovia y el nuevo Equipo de Gobierno local, esperamos, confiamos y proponemos retomar los problemas que comentamos en la entrevista que esta Defensoría mantuvo con los representantes de la AIHS en el más abierto y dialogante ambiente de participación y consenso posible.

Terminamos la entrevista intercambiando un Dossier de prensa elaborado por la AIHS sobre la amplitud de ofertas y actividades que realiza la asociación y sus miembros y su repercusión económica, laboral, social y cultural en Segovia y un ejemplar de la Memoria 2018 de la Defensoría de la Ciudadanía, presentada al Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Segovia el 1 marzo de 2019, recomendando la consulta de aquellos expedientes y resoluciones tramitados en la Defensoría y que tienen especial implicación con los problemas comentados en esta entrevista, así como la intervención por iniciativa propia de la Defensoría, páginas 201 – 202 de la Memoria, en la consulta pública de la modificación de la Ordenanza de Terrazas a la que se refiere el art. 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del PACAP.

Con la mejor de las intenciones dejamos abierta la entrevista en la expectativa de la favorable colaboración entre la AIHS y la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Finalmente, dada la relevancia de los problemas abordados en este expediente y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Expte. 15/2019
21 de marzo de 2019

Asunto: Presentación de queja por avería en la red municipal de desagües a causa de obras de rehabilitación en las infraestructuras de saneamiento entre la muralla y otros edificios en la Bajada del Salón, s/n, de esta ciudad

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 21 de marzo de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia una llamada telefónica, con carácter de urgencia de D. -----, con domicilio en la Calle -----, nº ---, 40002 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

” El Sr. ----- expone que a causa de obras llevadas a cabo en la mejora de las infraestructuras en las conducciones del saneamiento entre la muralla y otras edificaciones en la Bajada del Salón de esta ciudad se produjeron averías varias en los desagües de algunas viviendas de la calle por una inadecuada ejecución de las obras en su momento. A consecuencia de estas obras se viene produciendo atascos en la red de saneamiento con perjuicios manifiestos, inundaciones en la vía pública de las aguas residuales y malos olores.

En su momento se avisó del problema, se atendió limpiando los desagües hasta donde se pudo, pero el problema subsiste.

En fechas actuales se ha generado un nuevo atasco con los consiguientes problemas de obstrucción del servicio, inundaciones y malos olores.

El Sr. ----- solicita que se realice un arreglo urgente del problema que afecta a la salud y las condiciones de vida de los vecinos de la zona. Así mismo se pide que el Ayuntamiento asuma su responsabilidad en el problema y lo solucione definitivamente”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada y dado el carácter de urgencia que revestía, la Defensoría de la Ciudadanía actúa igualmente con la mayor urgencia posible, instrumentalizando un procedimiento abreviado y que se resume de la forma siguiente:

1º.- Con fecha 22 de marzo de 2019 se realiza llamada telefónica al Sr. Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de Urbanismo para exponerle la queja recibida.

Se conocer el problema desde sus inicios y asuma que es la complicada la solución del mismo.

Entiende que debe ser responsabilidad municipal ya que la avería se ha producido en una bajante general de la red de saneamiento de Segovia. Se tiene que cambiar pero es complicado y costoso.

Se propone limpiar con la mayor de las urgencias.

Se comunica esta solución al Sr. -----.

2º.- Con posterioridad y en la misma fecha, se realiza conversación telefónica con el Sr. IT de Obras Pública del Servicio de Aguas de Urbanismo, dada la urgencia del problema.

Se expone la queja y los datos recibidos.

Conoce el problema y manifiesta que con fecha 21 de marzo atendió la llamada de los vecinos, visitó la zona y habló con los propietarios de las viviendas afectadas.

Inspeccionado la zona del problema, se detecta que la avería y el atasco causante de los problemas denunciados está localizado en la acometida de las propiedades, resultando por ello ser de responsabilidad particular y no municipal.

Se informa que se agilizará la solución del problema con una Licencia de obras con autorización de urgencia que se tramitará el mismo día 22 de marzo, facilitando que las obras se inicien de inmediato con vigilancia especial de los servicios municipales para evitar cualquier otra dificultad.

3º.- Con fecha 25 de marzo, ya que las fechas anteriores coinciden en fin de semana, se mantiene conversación telefónica con el Sr. -----, interesándonos por la solución del problema y la comprobación de los resultados eficaces realizados. Al parecer los problemas se han solucionado, aunque subsiste el problema mayor de las mejoras de la red general de saneamiento en la zona, que se entiende que es responsabilidad municipal.

Comunicación de la Información recibida y de las actuaciones realizadas pro al Defensoría:

En todo momento se puso en conocimiento del Sr. ----- las Informaciones recibidas de los Servicios Municipales de Urbanismo y las actuaciones esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” con la pretensión de atender al Sr. ----- en sus relaciones conflictivas y en este caso de urgencia con la Administración Municipal de Segovia, solicitando por medio de llamadas telefónicas personales los Informes oportunos a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Urbanismo de este Ayuntamiento.

No obstante, recordamos al Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y

reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y a la jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, iniciando y dando por concluidas de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda solicitada por el Sr. -----.

Expte. N° 16/2019
9 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas por malos olores en vivienda y portal de la Plaza de la Universidad, nº ---, de esta ciudad, ocasionado por la reapertura del local comercial, llamado Pizzería -----.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 25 de abril de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 01 de abril de 2019, a D^a -----, con domicilio en Plaza de la Universidad, nº ---, 40005 Segovia, acompañada por D. -----, su marido, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

" Con fecha 27 de marzo de 2019, D. -----, con DNI -----, con domicilio a efectos de notificación en la Plaza de la Universidad, nº -----, 40005 Segovia, y teléfono -----, presenta en Registo General del Ayuntamiento de Segovia, con entrada 2019010244, dirigido a Urbanismo Municipal, el siguiente escrito de queja:

EXPONE: Que el pasado sábado 16 de marzo de 2019, abrió sus puertas el local ubicado en los bajos de nuestro edificio, concretamente bajo mi vivienda, la Pizzería Bar ----- y desde ese momento las molestias por olores han sido constantes afectando tanto al portal, como a mi vivienda, que como señalaba anteriormente, se ubica justo encima del local.

Lo que nos preocupa enormemente es que esta situación ya la sufrimos en mayo de 2017 cuando abrió sus puertas la Pizzería -----, ya que el local no dispone de salida de humos y todo lo que se cocine y hornee en el local provoca enormes olores que salen a la calle y por ende a nuestra vivienda y al portal. Además, a la vista de la carta que tienen anunciada en la que además de pizzas hay bocadillos, asados, lasaña, espaguetis, etc, sospechamos que en dicho local se cocina.

SOLICITA: Que este Excmo. Ayuntamiento de Segovia tenga en cuenta las alegaciones presentadas y adopte las medidas pertinentes para controlar o poner fin a esta situación que tantas molestias nos está causando y confirme que el local cumple la normativa vigente y en él se desarrollan exclusivamente las actividades para las que se tiene autorización.

Para que conste y surta los efectos oportunos, lo firmo en Segovia a 27 de marzo de 2019”.

Se aporta documentación del Expediente 002676/2016, del Servicio de Licencias de Urbanismo Municipal, en el que consta la denuncia por malos olores que ya presentó la Administradora de la C. de P. de la Plaza de la Universidad, nº ---, en fecha de abril de 2017 ante la apertura de la Pizzería ---, titular D. ----- en representación de ----- Doc. 2012, S.L.

Previa Inspección Técnica de las instalaciones y por Decreto de la Alcaldía, conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1/2015, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Prevención Ambiental de Castilla y León, se tramita la autorización de la Licencia ambiental en el local referenciado al entender que cumple con la normativa de aplicación, ya que no hay cocina de alimentos, se supone que los sistemas correctores de ventilación son los adecuados y eficaces, las puertas y ventanas deben estar siempre cerradas”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales de Urbanismo tienen de los problemas denunciados. Se pide información de la constancia del cambio de titular del negocio y se pide inspección técnica de los Servicios Municipales a efectos de comprobar el grado de cumplimiento de las condiciones y requisitos exigidos a la apertura del local en su fecha de origen de 2017, comprobando que se cumplen en la actualidad y que no se han modificado las condiciones, usos y sistemas de explotación del negocio con el cambio de titular.

2º.- Cumplida la Inspección Técnica solicitada y detectados los problemas que se denuncian, si procede, se pide información de las posibles medidas correctoras exigidas al nuevo titular del negocio, a efectos de subsanar, si fuera posible, las molestias de olores y humos denunciados. Y todo con la pretensión de cumplir la normativa referida en el Decreto Legislativo 1/2015, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Prevención Ambiental de Castilla y León, además de la normativa municipal que se vea afectada como la Ordenanza de Medio Ambiente (2015), la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones (2014) y la Ordenanza de Convivencia (2016), de Segovia, entre otras, dan suficiente fundamento legal para intervenir con criterio, legalidad y justicia en este asunto.

3ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- y el Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Comunicación de Informe recibido:

Segovia, a 25 de julio de 2019

Con diferentes actuaciones esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a la Sra. ----- y al Sr. ----- en su pretensión de ser atendidos por la Administración Municipal de Segovia para lo que se solicitaron Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Urbanismo de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente pasamos a informar finalmente del Informe enviado por la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de la Concejalía de Urbanismo Municipal de este Ayuntamiento dando respuestas a las demandas que motivaron su queja.

Con fecha 05 de junio de 2019 recibimos el Informe de la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios, que a continuación se transcribe literalmente:

“De: Urbanismo Municipal. Comunicación (VT)

A: Defensor de la Ciudadanía de Segovia

Expediente: 1266/2019/PG1000

Asunto: Remisión de Informe al Defensor de la Ciudadanía sobre la denuncia por molestias de olores procedentes de la Pizzería sita en la Plaza de la Universidad, ---

S/ref.: 16/2019

Recibido con fecha 9 de mayo de 2019 escrito del Defensor de la Ciudadanía en relación con la queja presentada por vecino domiciliado en esta capital, ante las molestias ocasionadas en su vivienda por los olores procedentes del establecimiento destinado a pizzería sito en la Plaza de la Universidad, 6. En base a lo solicitado por esa Defensoría en el escrito mencionado, el Ingeniero Técnico municipal emite el siguiente informe:

Antecedentes.

- Con fecha 28 de abril de 2017 se concede licencia ambiental para pizzería (con un aforo máximo permitido de 18 personas), de titular “----- Doc 2012, S.L.”, ello en base al proyecto y documentación técnica complementaria redactada por el ingeniero técnico industrial D. -----

En el expediente de la tramitación de la licencia ambiental de pizzería, entre otras se hace mención a la instalación de un horno eléctrico para el ejercicio de la actividad, no previendo la instalación de ninguna cocina.

En cuanto a la ventilación, el técnico redactor del proyecto y de la documentación técnica complementaria presentado, justifica y se ratifica con motivo de la presentación de alegación de la Comunidad de Propietarios en el período de información pública del expediente de licencia ambiental, en la existencia en el local de un conducto estanco e independiente a la cubierta del edificio para la evacuación de aire del establecimiento, para dar cumplimiento a lo exigido en la normativa aplicable, que por otro lado constituye un requisito indispensable para la tramitación de dicha actividad conforme a los requisitos exigidos en el Anexo III de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León. (Expte. PAC nº 2676/2016).

- Con fecha 29 de mayo de 2017 se toma nota de la actividad a ejercer de pizzería (con un aforo máximo permitido de 18 personas) en el local sito en la Plaza de la Universidad nº --- , de titular "----- Doc 2012, S.L.", una vez se presenta la documentación de final de obra señalada en la licencia ambiental en relación con la puesta en marcha de la actividad.

Entre la documentación de final de obra presentada, figura el certificado suscrito por el director de la obra, que en este caso es el mismo técnico que el redactor del proyecto obrante en el expediente, en el que se certifica expresamente que las obras e instalaciones realizadas en el local sito en la Plaza de la Universidad nº --- de Segovia destinado a pizzería se realizaron bajo su dirección, ajustándose a la documentación técnica aprobada bajo el expediente nº 2676/2016, así como al resto de ordenanzas y normativa que le son de aplicación. (Expte PAC nº 2676/2016).

- Con fecha 18 de febrero de 2019 D. -----, en representación de "-----Pizzería, S.L.", comunica el cambio de titularidad efectuado en el local referenciado para pizzería.

Que en virtud de lo señalado en el artículo 46 relativo a la transmisión de las actividades e instalaciones, del Decreto Legislativo 1/2015, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Prevención Ambiental de Castilla y León, el nuevo titular se subrogará en los derechos, obligaciones y responsabilidades del anterior titular. Desde la fecha de presentación de la comunicación del cambio de titularidad al Ayuntamiento se considera a la sociedad "----- Pizzería, S.L." el titular de la actividad de pizzería en el local sito en la Plaza de la Universidad nº --. (Expte ePAC nº 70/2019/P33002).

- Con fecha 4 de marzo de 2019 se remite escrito de conformidad sobre actos de uso de suelo sujetos a declaración responsable para la ejecución de las obras menores solicitadas por D. ----- según presupuesto aportado, condicionado a que el horno que se refleja en el plano aportado será eléctrico y responderá a las características que figuran en el proyecto redactado por el Sr. ----- y aprobado en su momento. (Expte. ePAC nº 2710/2018).

Que el Catálogo de la Ley 7/2006, de 2 de octubre, de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad de Castilla y León, define a las pizzerías como "establecimientos e instalaciones preparadas para dispensar comida y bebida rápida. Su consumo podrá realizarse en el interior del establecimiento o expedirse para uso externo".

Que se pone en conocimiento del Defensor de la Ciudadanía de Segovia, de la contestación a los dos escritos presentados por la Administradora de la Comunidad de Propietarios Plaza de la Universidad, --- , y por el mismo vecino que ha sido atendido por el Defensor de la Ciudadanía de Segovia, en relación con la actividad de pizzería sita en la Plaza de la Universidad, ---.

Que los escritos presentados por la Administradora de la Comunidad de Propietarios como por vecino de la propia Comunidad referentes a la actividad de pizzería ubicada en la Plaza de la Universidad, -- -----, en lo esencial tienen el mismo contenido, por lo que se estima oportuno que la contestación a ambos escritos sea la misma. Que a continuación se enumeran las cuestiones a las que se hacen referencia en los escritos:

1º.- Se vuelve a hacer referencia a la salida de humos del local a la cubierta del edificio, al igual que en la alegación que fue presentada en el período de información pública de la licencia ambiental de pizzería en el año 2017.

R.- Se comprueba en la visita de inspección efectuada al local referenciado con motivo del cambio de titularidad efectuado, que el local referenciado dispone para el ejercicio de la actividad y dispensación de comida de un horno eléctrico, que se localiza próximo a la puerta de acceso al establecimiento, y que no dispone de cocina. Al respecto, se estima oportuno recordar que el Catálogo de la Ley 7/2006, de 2 de octubre, de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad de Castilla y León, define a las pizzerías como “establecimientos e instalaciones preparadas para dispensar comida y bebida rápida. Su consumo podrá realizarse en el interior del establecimiento o expedirse para uso externo”.

Que en la tramitación de la licencia ambiental para pizzería en el local sito en la Plaza de la Universidad, nº ---, el técnico redactor del proyecto presentado que fue aprobado para la concesión de la licencia ambiental, justificó y se ratificó en la existencia en el local de un conducto estanco e independiente a la cubierta del edificio para la evacuación de aire del establecimiento (renovación del aire del establecimiento), para dar cumplimiento a lo exigido en la normativa aplicable.

Asimismo, en el certificado suscrito por el director de las obras de acondicionamiento del local referenciado para ser destinado a pizzería, se certifica expresamente que las obras e instalaciones realizadas en el local sito en la Plaza de la Universidad, nº --- de Segovia destinado a pizzería se realizaron bajo su dirección, ajustándose a la documentación técnica aprobada bajo el expediente nº 2676/2016, así como al resto de ordenanzas y normativa que le son de aplicación.

Además, en el estudio acústico emitido por la Entidad de Evaluación Acústica “-----” realizado una vez finalizadas las obras, se justifica entre otras la no superación de los valores límite de niveles sonoros producidos por emisores acústicos al servicio del local en funcionamiento (condensadora clima y sistema de extracción) respecto al exterior y a la vivienda sita en Plaza de la Universidad, nº - --, ----.

2º.- Se hace referencia a que el local provoca olores que salen a la calle, y por ende a viviendas y al portal.

R.- Según se desprende del escrito presentado por la Comunidad de Propietarios, la causa que motiva la salida de olores del establecimiento a la calle se debe a que el local destinado a pizzería tiene su puerta de acceso abierta.

Se hace constar que conforme establece el Anexo III de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León, “todas las actividades que puedan generar ruido deberán realizarse con las puertas y ventanas cerradas”. Por ello, tanto en la licencia ambiental concedida con fecha 28 de abril de 2017, como en el documento de fecha 29 de mayo de 2017 donde se toma nota de la puesta en marcha de la actividad, dicha cuestión queda reflejada para el conocimiento del titular.

Por otra parte, se estima que, teniendo la puerta de acceso al establecimiento cerrada, aparte de dar cumplimiento a la normativa contra el ruido vigente, se evitaría la salida de posibles olores a la calle.

Por ello, se propone que si los vecinos de la Comunidad de Propietarios Plaza de la Universidad, ----, detectan que la actividad en el local referenciado se estuviera ejerciendo con la puerta del establecimiento abierta, lo que conllevaría que se estaría cometiendo una infracción de la normativa vigente aplicable, se pongan en comunicación con Policía Local tantas veces como proceda, para que se lleve a cabo el seguimiento oportuno sobre esta cuestión, para la posterior emisión de los partes de intervención correspondientes para acreditar las denuncias formuladas.

3º.- Se hace referencia a que el ruido de la persiana de seguridad es molesto.

R.- Para poder valorar las molestias de ruidos a las que se hace referencia procedentes del sistema de cierre del local referenciado, se estima que se deberá poner en comunicación con Policía Local, para que pueda efectuar las mediciones de ruidos oportunas en el domicilio afectado, todo ello al objeto de poder comprobar si del resultado de dichas mediciones se desprende la superación o no de los valores límite de niveles sonoros establecidos al respecto para los emisores acústicos en el Anexo I de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León, señalando que en caso afirmativo se requeriría a la titular de la actividad la adopción de las medidas correctoras necesarias para la no superación de los valores límite.

Lo que traslado a esa Defensoría de la Ciudadanía a los efectos oportunos”.

Resolución y Propuestas:

Revisados los antecedentes y datos incluidos en el Informe de Urbanismo nos parece oportuno y necesario hacer las siguientes consideraciones y propuestas a efectos de abordar las reiteradas quejas presentadas tanto individualmente como por la Comunidad de Propietarios del inmueble sito en la Plaza de la Universidad, nº ---, de esta ciudad y que a pesar de los años transcurridos y los diferentes cambios de titularidad del negocio de pizzería allí instalado se mantienen y son causa recurrente y persistente de las quejas que de nuevo atendemos en la Defensoría de la Ciudadanía.

1ª.- Con fecha 18 de febrero de 2019 consta, según Expte ePAC nº 70/2019/P33002, se comunica cambio de titularidad a favor de D. -----, en representación de “----- Pizzería S.L.”. Sin embargo, la referencia actual que aportan los demandantes, así como la simple observación visual del local se refiere al local comercial con el nombre de “Pizzería Bar -----”. Se ignora si se ha producido un nuevo cambio de titular o es un cambio de marca con la misma titularidad, en cuyo caso convendría indagar y fijar estos extremos y comprobar si se corresponde o no estos hechos con la aceptación de conformidad de los actos de uso del establecimiento según los características e instalaciones técnicas del proyecto original de la licencia de apertura que se concede en 2017 según proyecto redactado por el Sr. -----.

2ª.- Al parecer hay una confianza cierta en la veracidad y corrección de los datos incluidos en el proyecto original y la documentación técnica complementaria redactada por el Sr. ----- que causó y justificó la resolución favorable del expediente de tramitación de la licencia ambiental de la apertura de la Pizzería en 2017, dando por ciertos los datos allí aportados según consta en Expte. 2676/2016.

Tanto la instalación de elementos de cocina para la preparación de los alimentos allí dispensados, al parecer un horno eléctrico, y la evacuación de gases, humos y olores, así como la instalación de elementos de aislamiento acústicos que se suponen instalados, son motivo de queja por los vecinos de la Comunidad de Propietarios al dudar no solo de su instalación adecuada sino del funcionamiento de los mismos en la actualidad.

Se propone que se realice una inspección técnica de los Servicios Municipales a efectos de comprobar la instalación cierta y el funcionamiento correcto de los servicios técnicos en la actualidad para evitar el vicio de origen del problema, no limitando a la mera aceptación de lo que se supone que existe en los cambios de titularidad de las instalaciones del negocio.

3ª.- Determinadas las condiciones de la actualidad de los requisitos técnicos de la licencia de apertura del negocio, sí procedería llamar a la Policía Local cuantas veces fuera necesaria para comprobar el grado de cumplimiento preciso de las condiciones de explotación del negocio, como

que las puertas y ventanas del mismo estén siempre cerradas, o comprobar y medir los olores y ruidos generados, levantando acta de la estas visitas policiales, para una posterior actuación sancionadora de las presuntas actuaciones incorrectas que hubieran podido observarse.

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

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y a la jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Expte. N° 17/2019
10 de mayo de 2019

Asunto: Quejas por problemas de ruidos, molestias varias y severos conflictos de convivencia con familias de distintas nacionalidades residentes en el mismo bloque de viviendas, en calle Carretera de Trescasas, nº 24.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 25 de abril de 2018, previa petición formal del día 5 de los corrientes, recibimos en entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a Dª -----, con domicilio en Carretera de Tres Casas, nº ----, de 40005 Segovia, acompañada por su hija Dª -----, para manifestar sus quejas verbalmente que con la mayor literalidad se transcriben a continuación:

“Desde hace más de tres años la familia de la Sra. ----- viene padeciendo diferentes conflictos de convivencia con distintas familias residentes en el mismo portal, especialmente con las familias del ---- y ----. Al margen de cualquier condicionante o prejuicio se hace constar que la familia del ---- mantiene una peculiar situación, ya que los padres viven fuera de Segovia durante la semana y las dos hijas, menores de edad, viven solas o en todo caso acompañadas por otros familiares y acompañantes que cambian con mucha frecuencia. La ocupación de esta vivienda es con frecuencia de varias personas de su nacionalidad. La conducta de estas personas, incluidas las menores de edad, es altamente conflictiva, generando todo tipo de ruidos, voces, suciedad, enfrentamientos con el vecindario, manifestado una alta violencia verbal y gestual en las relaciones con los vecinos. Cuando estas personas se ven recriminadas por su conducta responden con acusaciones de racismo

y xenofobia, rechazando todo diálogo y acuerdo posible, adoptando respuestas agresivas e intimidatorias, negándose a hablar, insultando y tergiversando los hechos ocurridos con falsas interpretaciones.

La relación de conflicto se reproduce con los vecinos del -----, de nacionalidad -----, con quienes mantienen una relación conflictiva persistente desde hace mucho tiempo, habiendo llegado presentar denuncias en el juzgado de primera instancia de Segovia por agresiones, insultos y amenazas que fue sobreseído en su momento. La situación actual no es mejor, llegando incluso a vivir momentos de miedo e inseguridad.

Estas situaciones se repiten con otras familias y personas del vecindario, viviendo una permanente conflictividad en la convivencia cívica que complica la calidad de vida, la paz cívica llegando a tener que acudir a tratamiento médico para controlar la situación de estrés y tensión en que se vive a diario.

Con frecuencia han llamado a la Policía Local, personándose en otras ocasiones incluso la Policía Nacional.

Se ha intentado mediar con el propietario arrendador de las viviendas, sin que tenga la menor voluntad de intervenir y favorecer un clima de convivencia más tolerante y soportable entre el vecindario”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

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

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014).

Se considera la reiteración y persistencia de los mismos problemas de convivencia ciudadana y que de nuevo se presentan en esta queja y que con anterioridad fueron tratados en otros expedientes abiertos en esta Defensoría, que siguen sin ser resueltos en modo alguno por los Servicios responsables de la Concejalía de Servicios Sociales de este Ayuntamiento y que han sido motivo de presentación, petición de informes, propuestas de sugerencias e iniciativas realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía

En varias ocasiones nos hemos puesto en contacto con las personas que denuncian estas reiteradas situaciones de malestar y conflicto en la convivencia, sin que podamos ofrecerle garantía alguna en la

solución de los problemas a pesar de las iniciativas e intervenciones tomadas y las propuestas que en su día se iniciaron.

SE SOLICITA:

1º.- Informe a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia del conocimiento de las quejas presentadas y antes expuestas, así como de la situación de presuntas ayudas recibidas por parte de las familias inquilinas de las viviendas antes referidas por si los Servicios Sociales de este Ayuntamiento de Segovia u otra institución tienen alguna responsabilidad sobre la conflictiva situación de convivencia antes descrita. Se llama la atención en el caso de la existencia de dos personas menores de edad en la vivienda ----. de este portal.

2º.- En el caso de que los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia tengan alguna competencia sobre el problema motivo de la queja, delimitada la situación legal de las personas afectadas y las responsabilidades correspondientes, se solicita igualmente Informe de la situación, actividades y programas llevados a cabo con estas familias desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento a efectos de dotar de los mayores logros en la inclusión plena, haciendo partícipes y colaboradores a todos los vecinos y vecinas de la solución proactiva y participativa de los problemas denunciados.

Se recuerda los compromisos asumidos en casos similares y en reuniones anteriores para que la convivencia no se vea afectada por un ambiente de conflictividad creciente e incontrolable sino de desarrollo solidario, de respeto colectivo en las diferencias y peculiaridades de cada colectivo social y cultural.

En caso de compartir responsabilidades de atención social con otras instituciones, exponer los procedimientos de actuación conjunta, que en modo alguno puede ser justificación para no asumir el compromiso de corresponsabilidad correspondiente.

3º.- Informe de las llamadas y quejas presentadas a la Policía Local, así como de las actuaciones que se hayan llevado a cabo en este caso, ante la manifestación de preocupación e inseguridad expuestas por las personas que se atienden en esta entrevista.

4º.- Desde esta Defensoría se insiste una vez más sobre la especial situación de conflicto en la convivencia con la reiteración de quejas, circunstancias y situaciones que van alcanzando una especial preocupación y que en nada benefician para una positiva y enriquecedora convivencia de todas las personas.

Cabe no dudar de la toma de decisiones necesarias para avanzar progresivamente en la solución de este problema de convivencia en el que a veces se alcanzan logros valiosos para todos y que bien pudieran servir de pauta y método de intervención.

En espera de su información a efectos de responder a las personas que han demandado de nuevo nuestra mediación. Como en anteriores ocasiones queremos manifestar nuestro reconocimiento y apoyo a todas las personas que en la Concejalía de Servicios Sociales de este Ayuntamiento desarrollan los proyectos sociales de inclusión y ofrecemos nuestra colaboración.

5ª.- Le recordamos a las Sras. ----- y ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Comunicación de Informes:

Segovia, a 17 de julio de 2019.

Con diferentes actuaciones esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a las Sras. -----y -----, en su pretensión de ser atendidas por la Administración Municipal de Segovia para lo que se solicitaron Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Servicios Sociales y a la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente pasamos a comunicarle finalmente el Informe enviado por la Jefatura del Servicio de Servicios Sociales y el Informe de la Policía Local de este Ayuntamiento dando respuestas a las demandas que motivaron su queja.

1º.- Con fecha 14 de junio de 2019 recibimos el Informe de la Jefatura de Servicio de Servicios Sociales, elaborado por el Trabajador Social del CEAS Centro – UTS 10, que a continuación se transcribe literalmente:

“INFORME

Centro de Acción Socia: CEAS Centro del Ayuntamiento de Segovia

Fecha de realización: 10 de junio de 2019

Dirigido a: Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Motivo del Informe: Expte. Nº 17/2019

Técnico de referencia: Trabajador Social de CEAS Centro, UTS 10

Se informa que:

A requerimiento del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia se pone en conocimiento de estas dependencias la demanda interpuesta por D^a -----en relación a los conflictos de convivencia que manifiesta sufre con sus vecinos de la Carretera -----, nº -----.

Desde Servicios Sociales no se tiene constancia de este problema de convivencia y desconocemos las unidades familiares de las que nos piden información, no teniendo intervención registrada abierta con ninguna unidad de convivencia dentro de esa comunidad.

A los efectos que se estimen oportunos”.

2º- Así mismo, con fecha 28 de mayo de 2019, recibimos Informe de la Policía Local de Segovia, firmado por el Mayor de la Policía Local, en el que, respondiendo a nuestra petición de informe sobre el Expte. 17/2019, literalmente se dice:

“En contestación al punto tercero de su solicitud en relación con el expediente supra citado, esta Jefatura de conformidad con la legislación vigente emite informe en el siguiente sentido.

En esta Policía únicamente se han recibido dos llamadas de D^a -----, la primera el día cinco de abril de 2019, a las 0:30 h., quejándose de las molestias que le irrogaban los vecinos del segundo ---. Desplazada una patrulla al domicilio de la llamante, informó a los Agentes que no la dejaban dormir los vecinos del ----; personados los Agentes en el piso del que procedían las molestias, pudieron constatar que se podían escuchar voces y bastante ruido desde el rellano; se identificó a los vecinos del segundo e informándoles que debían cesar con los ruidos ya que estaban molestando a los vecinos, cesando en los mismos sin que se volviera a recibir llamada.

La segunda llamada se recibió en esta Policía el día nueve de abril de 2019 a las dos y cuarenta horas, quejando D^a ----- que la estaban irrogando los vecinos del segundo E. Los Agentes que se desplazaron al lugar hicieron constar en su informe que al entrar en el portal no se oyen ningún ruido, posteriormente estando a las puertas del ----, tampoco oyen ningún ruido, ni de música ni de otra índole, por lo que entienden que no procede llamar en dicho domicilio. Cuando abandonaban el domicilio la persona que había llamado, les comunica desde la ventana que habrán cesado los ruidos, porque antes sí los había.

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

3º.- Ya que a día de hoy la situación de problemas varios de convivencia persiste en las mismas circunstancias anteriormente descritas y que motivaron las quejas de las Sras. Barreno Martín y Martín Barreno ante esta Defensoría, y teniendo en cuenta los Informes arriba incluidos literalmente, quedando constancia de los mismos en las llamadas y visitas de la Policía Local, aunque al parecer en los Servicios Sociales del Ayuntamiento no consta conocimiento alguno de los mismos problemas de convivencia ni por tanto se ha procedido a intervención o actuación alguna para conseguir corregirlos y mejorar con ello la situación denunciada, se propone y sugiere:

A.- A la Sra. -----que no deje de llamar a la Policía Local cuantas veces lo considere necesario y fundado, para que conste en su expediente y se logre con la presencia de la Policía Local una mayor vigilancia y presión a las personas que presuntamente pudieran actuar generando problemas de ruidos y molestias varias que alteran la convivencia y la calidad de vida necesaria para todas las personas que allí residen. La constatación y reincidencia de los problemas detectados e identificados en sus causantes serán motivo suficiente de otras actuaciones más exigentes sobre las personas responsables.

B.- De igual modo sugerimos a la Sra. ----- que visite y ponga en conocimiento de las personas responsables del CEAS Centro (Zona I), Avda. del Acueducto, 28, tfno. 921 46 61 93, de esta ciudad, la amplia y compleja problemática presentada ante esta Defensoría sobre los problemas de convivencia severos con los vecinos de algunos de los pisos y viviendas de su portal para que le atiendan y activen los programas y actuaciones que consideren oportunos según su experiencia.

Por ello, se propone a las personas responsables del CEAS Centro, que detectados los problemas denunciados actúen como mediadores sociales entre las personas que intervienen en este conflicto de convivencia. Somos conscientes de la eficacia de semejantes actuaciones en otros conflictos similares en nuestro entorno social y ciudadano, a efectos de dotar de los mayores logros en la inclusión social plena, haciendo partícipes y colaboradores a todos los vecinos y vecinas de la solución proactiva y participativa de los problemas denunciados.

Desde la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia detectamos importantes problemas de convivencia en el día a día de nuestra comunidad cívica, por ello insistimos en que la convivencia no se vea afectada por un ambiente de conflictividad creciente e incontrolable, favoreciendo un desarrollo solidario, de respeto colectivo en las diferencias y peculiaridades de cada colectivo social y cultural.

C.- Debemos recordar la amplia cobertura legal que orienta las actuaciones propuestas en la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014), que desarrolla la Ley 5/2009, de 4 de junio, de Ruidos de Castilla y León (B.O. C. y L., de 9 de junio de 2009), así como la Ordenanza de Convivencia del Ayuntamiento de Segovia de 2011 (B.O.P., de 20 de abril de 2011).

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite también a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Servicios Sociales, a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales y a la Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equilibrada, inclusiva y justa de la demanda presentada.

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

Expte. Nº 18/2019 25 de abril de 2019
--

Asunto: Presentación de quejas por preocupaciones e incertidumbre ante la previsión de que el inmueble de la Calle Gascos , nº 1, de esta ciudad quede fuera de ordenación urbana del PEAHIS y quede afectado por riesgo de demolición.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 24 de abril de 2018, previa petición formal del día 9 de los corrientes, recibimos en entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a D. -----, con domicilio en la calle Gascos, nº -----, de 40002 Segovia, para manifestar sus quejas verbalmente que con la mayor literalidad se transcriben a continuación:

“Con fecha 25 de abril de 2019, en entrevista personal le recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para exponernos sus dudas e incertidumbres sobre la aplicación del PEAHIS, Plan Especial de Área Histórica de Segovia, y la afectación al inmueble de la Calle Gascos, nº 1, de esta ciudad. Manifestaba su desconocimiento del Plan, así como el grado de afectación sobre el edificio de su domicilio y de otros doce vecinos, igualmente preocupados por las noticias que han aparecidos en los medios de comunicación locales referidos a otro inmueble limítrofe de la misma calle.

Sus dudas se basaban sobre la exclusión del inmueble en la ordenación de la zona y que por tanto quedara afectado por el riesgo cierto de demolición ante la reordenación de los espacios de la zona.

El Sr. -----, como Presidente de la Comunidad de Propietarios del inmueble de la Calle Gascos, nº 1, representaba a los demás vecinos, residentes del inmueble y algunos de ellos personas mayores. Pero manifestaba también su desconocimiento sobre si la Comunidad de

Propietarios había realizado alguna acción presentando alegaciones en los periodos de consulta pública del Plan, ignorando si habían recibido respuesta a estas alegaciones.

Manifestaba su extrañeza y preocupación ante la negativa a la solicitud de licencia para instalar un ascensor en el inmueble, para atender las necesidades de una mejor accesibilidad de los vecinos mayores de edad, así como obras de mejora en la fachada del edificio.

Esta Defensoría se consideraba competente para admitir sus quejas y demandas sobre el problema descrito, tal y como ya había actuado ante otra demanda similar en la misma calle. Abrimos incluso expediente a su queja. Pero ante la falta de información que aportaba el Sr. -----, quedamos en mantener una nueva entrevista en la que aportase la información necesaria y la documentación recogida tanto de la Comunidad de Propietarios, como de la posible respuesta recibida de los Servicios Municipales y sobre la que pudiera fundamentarse y legitimarse la queja a presentar ante esta Defensoría”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

A pesar de que a fecha de hoy aún no se ha aprobado definitivamente el PEAHIS y considerando que este proyecto municipal está generando muchas dudas, interrogaciones y sospechas en cuanto a la aplicación de algunas previsiones una vez aprobado,

SE SOLICITA

1º.- A la Concejalía de Urbanismo nos informe sobre las preguntas y dudas que nos hace llegar el Sr. ----- con su petición de información y atención en relación con los riesgos con que se ve afectada el inmueble de la Comunidad de Propietarios de la Calle Gascos, nº 1, de esta ciudad.

Nuevas actuaciones de la Defensoría

Segovia, a 31 de julio de 2019.

“Muy estimado Sr. -----:

Con fecha 25 de abril de 2019, en entrevista personal le recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para exponernos sus dudas e incertidumbres sobre la aplicación del PEAHIS, Plan Especial de Área Histórica de Segovia, y la afectación al inmueble de la Calle Gascos, nº 1, de esta ciudad. Manifestaba su desconocimiento del Plan, así como el grado de afectación sobre el edificio de su domicilio y de otros doce vecinos, igualmente preocupados por las noticias que han aparecidos en los medios de comunicación locales referidos a otro inmueble limítrofe de la misma calle.

Sus dudas se basaban sobre la exclusión del inmueble en la ordenación de la zona y que por tanto quedara afectado por el riesgo cierto de demolición ante la reordenación de los espacios de la zona.

El Sr. -----, como Presidente de la Comunidad de Propietarios del inmueble de la Calle Gascos, nº 1, representaba a los demás vecinos, residentes del inmueble y algunos de ellos personas mayores. Pero manifestaba también su desconocimiento sobre si la Comunidad de Propietarios había realizado alguna acción presentando alegaciones en los periodos de consulta pública del Plan, ignorando si habían recibido respuesta a estas alegaciones.

Manifestaba su extrañeza y preocupación ante la negativa a la solicitud de licencia para instalar un ascensor en el inmueble, para atender las necesidades de una mejor accesibilidad de los vecinos mayores de edad, así como obras de mejora en la fachada del edificio.

Esta Defensoría se consideraba competente para admitir sus quejas y demandas sobre el problema descrito, tal y como ya había actuado ante otra demanda similar en la misma calle. Abrimos incluso expediente a su queja. Pero ante la falta de información que aportaba el Sr. -----, quedamos en mantener una nueva entrevista en la que aportase la información necesaria y la documentación recogida tanto de la Comunidad de Propietarios, como de la posible respuesta recibida de los Servicios Municipales y sobre la que pudiera fundamentarse y legitimarse la queja a presentar ante esta Defensoría.

Por todo ello, rogamos al Sr. ----- que nos informe de los trámites llevados a cabo para dar continuidad a su demanda y queja o, por el contrario, cerrar el expediente ante el supuesto de que haya encontrado respuesta satisfactoria a sus dudas e incertidumbres.

Puede ponerse en contacto con esta Defensoría en el teléfono 921 41 98 88 o en mail del Defensor. Atentamente”.

Con fecha 23 de agosto de 2019 recibimos escrito del Sr. ----- con la información solicitada a la Comunidad de Propietarios, que se incluye a continuación:

“Buenos días,

No nos hemos puesto en contacto últimamente ya que con el verano de por medio y las elecciones nos ha resultado muy difícil.

Tal y como te comenté, con el artículo que se publicó, se solicitó audiencia para visitar a los técnicos de Urbanismo. Concedida audiencia se asistió a la reunión con el Arquitecto responsable del seguimiento del proyecto redactado. Asistí con el administrador y un vecino del bloque.

Se nos atendió de forma muy correcta y se nos hizo entrega de la documentación gráfica que se entregó a los asistentes de la junta que hicimos por abril o mayo de 2019.

En resumen, se nos aclaró por el Arquitecto que la propuesta debe desarrollarse y que, según entiende, ese posterior paso de desarrollo, se dará en breve. No se concretan las fechas, pero si insiste que será rápido.

La propuesta realizada, en primer lugar, consiste en:

a) Realojar a todos los propietarios de viviendas y locales y para llevar a cabo dicho realojamiento se tiene previsto edificar dos inmuebles, nos comentó que se entregaría una similar en superficie y situación (planta y orientación). Uno en la misma calle Gascos, en el solar vacío que está enfrente al último bloque de la Urbanización construida a mano derecha bajando, después de la Pl. de la Resolana. Este solar está actualmente vacío, antes había una carpintería o almacén de maderas.

b) Realojar a los propietarios en un edificio previsto a construir en el solar vacío en la calle Soldado Español. Es un solar que está a la altura de la rotonda de Padre Claret, en el punto en que confluye la calle Soldado Español con Padre Claret. Izquierda subiendo.

Nos volvemos a reunir la comunidad a mediados de septiembre, así que me gustaría que nos volviéramos a reunir para octubre o noviembre.

Respecto a las alegaciones, se las envió al archivo adjunto.

Un cordial saludo”.

Con fecha 27 de agosto de 2019 enviamos desde la Defensoría de la Ciudadanía un nuevo mensaje al Sr. ----- en los siguientes términos:

“Estimado Sr. -----:

Con fecha 23 de agosto de 2019 hemos recibido en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, por mail digital, respuesta a nuestro recordatorio de actualización del expediente nº 18/2019, remitido el día 31 de julio de 2019, que abrimos en su día en esta Defensoría motivado por su queja y dudas sobre la aplicación y desarrollo del PEAHIS de Segovia y que afecta al bloque de viviendas de su domicilio al declararlo como "fuera de ordenación", con los graves riesgos y consecuencias que conlleva para el futuro de su vivienda y de sus legítimos intereses, así como a los demás vecinos de la Comunidad de Propietarios de la Calle Gascos, nº 1, de esta ciudad.

Nos damos por informado de las gestiones que ustedes han realizado al solicitar los datos del proyecto que les afecta a la Concejalía de Urbanismo, entrevistándose con el Arquitecto responsable del proyecto en el mes de abril de 2019.

Entendemos que se dan por satisfechos con la información que han recibido con las diferentes opciones previstas sobre el realojo en una de las viviendas a construir, en la misma Calle Gascos o en la Calle Soldado Español, que, previo acuerdo, se entiende que darían satisfacción y compensación a sus inquietudes y demandas por la pérdida y permuta de su actual vivienda.

También recibimos copia del escrito de alegaciones que el día 11 de marzo de 2016, con número 2016007907 de entrada en Registro General de Ayuntamiento dirigido a Urbanismo Municipal, presentó D^a -----, en representación de los vecinos que constituyen la Comunidad de Propietarios de la Calle Gascos, nº 1, de esta ciudad. Ignoramos la contestación dada en su momento a estas alegaciones.

A fecha de hoy le indicamos que la solicitud de información que enviamos a la Concejalía de Urbanismo Municipal atendiendo su demanda ante esta Defensoría, no ha tenido respuesta alguna.

Como bien dicen ustedes, las acciones que han realizado activan su personación ante el proyecto, recordando que aún no ha sido definitivamente aprobado, y evidencian su voluntad de interposición ante la ejecución del PEAHIS en legítima defensa de sus intereses patrimoniales.

No obstante, en función de las competencias de esta Defensoría para "atender, informar, asesorar, mediar" (art. 4 del Estatuto del Defensor de la Ciudadanía de Segovia) en los conflictos, quejas y demandas que pudieran surgir entre la ciudadanía y la Administración Municipal de Segovia, quedamos a su disposición y a la de los demás vecinos de la Comunidad de Propietarios de la Calle Gascos, nº 1, de esta ciudad para atender sus quejas y demandas en torno a los problemas derivados del expediente que abrimos en su día en esta Oficina.

Atentamente”.

Expte. N° 19/2019
28 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas y propuesta de iniciativa por supuestos conflictos entre vecinos con personas cuidadoras de la colonia de gatos callejeros en la Plaza de Avendaño de esta ciudad

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 30 de marzo de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 5 de marzo de 2019, a la Sra. D^a -----, con domicilio en C/ -----, nº --, de esta ciudad (C.P. 40004), como Presidenta de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros, con sede social en calle Vereda del Calvario, nº 20, de Garcillán (C.P. 40120, Segovia), acompañada por D^a -----, D^a ----- y D. - -----, como vocales e igualmente representantes a la Asociación Protectora Ángeles Callejeros, para manifestar sus quejas y planteamientos de la forma que a continuación se expone:

“Con fecha 14 de marzo de 2019 y con nº de Expte 12/2019 atendíamos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia las quejas de una persona sobre la situación que desde hace un tiempo provoca una colonia de gatos callejeros, de entre 8 o 10 individuos, ubicada en la Plaza del Avendaño de esta ciudad, que invade una casa palaciega de la plaza tanto en su jardín como en los sótanos de la misma. A tenor de las quejas presentadas se insiste en que la situación llega ya al límite provocando suciedad, desperfectos, molestias varias tanto en la vivienda como en el espacio público de la plaza y en el entorno del acueducto en su acceso al interior de la ciudad por el Postigo, lo que está provocando situaciones conflictivas para los ciudadanos que residen en esta zona de la ciudad, para los visitantes que se extrañan de que los animales vivan en estas condiciones, dándoles alimentos en cualquier circunstancia provocando una alteración en la ecología de los animales, pero también una importante afectación al monumento por excelencia de la ciudad.

Ante estas quejas y los hechos descritos, la Presidenta y Vocales de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros piden ser recibidos por la Defensoría de la Ciudadanía para exponer su visión directa de la situación de la colonia de gatos callejeros de la Plaza de Avendaño y a su vez presentar sus quejas contra la persona que denuncia los hechos anteriormente descritos por considerarlos falsos, tendenciosos y poco respetuosos con las personas que atienden la colonia de gatos callejeros de la Plaza de Avendaño de esta ciudad, así como con los animales en cuestión.

Se presentan como miembros de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros, registrada en el RMAE (registro Municipal de Asociaciones y Entidades) del Ayuntamiento de Segovia y como asociación firmante del “Protocolo de Actuación para el Control de Colonias de Gatos Callejeros a través de la captura, esterilización y suelta” propuesto y aprobado por la Junta de Gobierno Local el día 16 de noviembre de 2017 y que comenzó a aplicarse en el año 2018. Sus actuaciones se desarrollan en el marco del Protocolo cumpliendo con sus obligaciones de forma respetuosa y exigente y siendo responsables de la atención de la colonia de la Plaza de Avendaño.

Por ello afirman con satisfacción que la colonia referida está completamente controlada según las normas y objetivos del Protocolo anteriormente mencionado. Todos los animales de la colonia están esterilizados, cuidados y atendidos muy adecuadamente sin que supongan riesgo alguno para las personas residentes o visitantes de la zona.

Desmienten que haya conflicto ciudadano con los animales ni con las personas cuidadoras, algunas de las cuales residen en la misma zona, explicando su actuación a otros vecinos y recibiendo de ellos su apoyo y reconocimiento. Tan solo muestran su queja y disconformidad con la actuación de la persona que presentó sus quejas en el Expte, 12/2019, al que consideran especialmente violento, agresivo y poco respetuoso en sus actuaciones tanto en lo personal como en los mensajes difundidos en las redes sociales, acusándole de defender intereses ajenos al cuidado de los animales y a la atención y cuidado de la zona monumental de la ciudad. Manifiestan su reserva a actuar a instancias judiciales defendiéndose contra los insultos, amenazas, agresiones a sus personas y domicilios, por parte de otras personas.

Consideran que si los animales molestan en alguna casa, se pongan los medios materiales para impedir su acceso sin más. La atención de la que se responsabilizan las personas de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros se realiza en el espacio público según los objetivos, procedimientos y pautas marcadas en el Protocolo Municipal y colaborado con otras asociaciones y colectivos no solo en atención a los animales sino en la participación y formación activa de otras personas que también forma parte de este Protocolo.

Las personas de esta Asociación disienten de la intención de trasladar la colonia de gatos al parque Zuloaga en la iglesia de San Juan de los Caballeros, no solo por su dificultad sino por su inutilidad, conociendo la caracteriología de los animales felinos, por lo que seguirán atendiendo y cuidando con garantías de limpieza, seguridad e higiene a la colonia de la Plaza de Avendaño mientras siga teniendo animales vivos y libres.

Así mismo las personas de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros aprovechan la entrevista para proponer en una análisis abierto y crítico algunas iniciativas y sugerencias a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia con la intención de mejorar las actuaciones de todos los colectivos y personas firmantes y acogidas al "Protocolo de Actuación para el Control de Colonias de Gatos Callejeros a través de la captura, esterilización y suelta", tales como:

- *Incrementar las relaciones con el Ayuntamiento, con reuniones más frecuentes, intercambiar experiencias con otras asociaciones, colectivos y personas, con más formación por parte de todas las personas colaboradoras.*
- *Exigir un respeto y cumplimiento riguroso del Protocolo por todas las personas y colectivos de cuidadores. Controlar a los que no lo cumplan, llegando incluso a retirar el carnet de colaboradores.*
- *Cuidar las relaciones con visitantes extranjeros que son más sensibles a estas prácticas proteccionistas, explicando el programa y difundiendo la imagen de Segovia en el cuidado integral de los animales.*
- *Favorecer una relación más colaboradora con otros colectivos y con la Protectora de Animales.*
- *Generar más recursos para aplicar el Protocolo con más amplitud y eficacia, especialmente el programa de esterilización y evitar que la falta de recursos haya inútil la escasa inversión realizada cada año.*
- *Incrementar la educación animalista en colaboración con colegios y otros colectivos. Favoreciendo el programa de adopciones.*
- *Promocionar el voluntariado en defensa y protección de los animales en el ámbito urbano.*

- *Promover y difundir programas de atención de los animales domésticos, favoreciendo la responsabilidad de cuidados de las personas que tengan animales domésticos, como la esterilización de todos los animales para no favorecer la reproducción de domésticos y salvajes por la irresponsable desatención de las personas que los tienen en sus casas.*

Con la mejor de las voluntades e intenciones recogemos estas sugerencias y ponemos en conocimiento de los Servicios Sociales del Ayuntamiento las propuestas de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros y que surgieron en la entrevista con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada tal, que se recoge con la mayor literalidad posible, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los convenios legalmente firmados por el Excmo. Ayuntamiento de Segovia y antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la higiene y salud cívica, la buena convivencia cívica entre las personas, la elemental calidad de vida pública, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas ciudadanas en una democracia de proximidad y de buen gobierno. De igual forma, los hechos denunciados pudieran afectar a la conservación y protección del Patrimonio Monumental de Segovia como Ciudad Patrimonio de la Humanidad. Así mismo conviene tener en cuenta los hechos denunciados para que no haya malentendidos en el programa de cuidado de los animales que por distintas circunstancias deambulan por Segovia, a 21 de mayo de 2019

los espacios públicos de esta ciudad, con la garantía de una práctica de ética del cuidado de los animales con los que convivimos.

Con fecha 16 de mayo de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado al Servicio de Gestión del Proyecto de Cuidado de animales callejeros de Segovia sobre los hechos denunciados en esta queja, sobre el conocimiento de los tensiones y conflictos en la convivencia ciudadana, así como los riesgos en la salud, higiene y calidad de vida tanto de las personas como de los animales y sobre las previsiones de actuación en la zona para evitar y corregir los problemas que se denuncian, con la aplicación de las medidas correctoras solicitadas en la gestión del Proyecto de Atención de Animales Callejeros, por si fuera preciso mejorar las condiciones de actuación de las personas voluntarias que se dedican a esta labor altruista, llegando a propiciar una explicación clara para que la ciudadanía supere las confusiones antes aportadas y de este forma mejorar la aplicación del Proyecto de atención de animales callejeros en la ciudad de Segovia.

2º.- También se solicita Informe a la Intendencia Jefatura de la Policía Local sobre las llamadas y quejas que hayan podido recibir referidas al caso que motiva este expediente, así como si ha tenido que intervenir en alguna ocasión para atender alguna situación de especial importancia en la relación conflictiva de la ciudadanía y las personas voluntarias que cuidan los animales callejeros en la Plaza Avendaño de esta ciudad.

3º.- No obstante, le recordamos a las personas representantes de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos

consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Sanidad y a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de Informes recibidos

Resolución final

Trascurrido un tiempo prudencial en el que se han realizado consultas varias y recabados informes a los distintos servicios municipales afectados por las quejas objeto de apertura del Expte. 19/2019.

Ya que recientemente se han abierto varios expedientes, como 10/2019, 12/2019 y 23/2019, con parecidas quejas sobre diversos conflictos ciudadanos con el programa de atención a las colonias de gasto callejeros en diferentes zonas de la ciudad de Segovia, nos parece oportuno incluir a continuación la información que nos aporta Servicios Sociales del Ayuntamiento, que aporta datos y reflexiones pertinentes a la entrevista que mantuvimos en su día con la Asociación Protectora Ángeles Callejeros. Se aportan las consideraciones que recogimos en la entrevista, comunicando la información recibida y la Resolución final del expediente:

1º. Con fecha 10 de abril de 2019 se recibe en esta Defensoría Informe detallado de la Jefatura de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo de la misma Concejalía del Ayuntamiento de Segovia que se transcribe íntegra y literalmente a continuación, entendiendo que en este Informe se incluyen y responden a todas las cuestiones que formulamos en nuestro escrito de solicitud de Información de 14 de marzo de 2019. Aunque el informe hace referencia al Expet. 12/2019, nos parece oportuno incluirlo ya que coincide con las demandas y problemas planteados por la Asociación Protectora Ángeles Callejeros ante esta Defensoría:

Segovia, a 28 de mayo de 2019.

“ASUNTO: respuesta escrito Defensor de la Ciudadanía, 14 de marzo de 2019, colonias gatos callejeros Plaza Avendaño.

En relación con la queja planteada por el Sr....., en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, se informa:

El Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros a través del método C.E.S (Captura, Esterilización y Suelta) se aprobó por la Junta de Gobierno Local el 16 de noviembre de 2017, y comenzó a aplicarse en el año 2018.

El objeto del protocolo es establecer unas líneas de actuación para controlar las colonias de gatos callejeros, mediante la captura, esterilización y suelta, de una forma coordinada entre todos los implicados en su implementación (cuidadores, entidades colaboradoras y Ayuntamiento)

Además, con este protocolo se pretende que únicamente alimenten a los gatos los ciudadanos previamente autorizados por el Ayuntamiento. Estas personas disponen de un carnet expedido por el Ayuntamiento y se encargan de la alimentación y el cuidado de una colonia de forma voluntaria y altruista. Esta medida redundará en el bienestar animal, pero también en la limpieza del barrio, ya que la alimentación y el cuidado se realizarán siguiendo unas pautas determinadas (con comida seca, recogiendo los residuos, evitando suciedad...).

Antes de aprobar este protocolo, el Ayuntamiento de Segovia, en colaboración con la Asociación Protectora de Animales de Segovia, costeaba esterilizaciones de gatos callejeros a través del método C.E.S, y ya existían, por tanto, ciudadanos que alimentaban a las distintas colonias de gatos de la ciudad. Por ello, pese a haber formalizado el protocolo recientemente, colonias de gatos y cuidadores/alimentadores han existido siempre.

No existe la prohibición de alimentar a los gatos callejeros en ninguna ordenanza municipal, y por tanto, y ya que hay personas que siempre han alimentado a los gatos callejeros y lo seguirán haciendo, con el protocolo se pretende intentar que, en la medida de lo posible, la alimentación se haga siguiendo unos criterios mínimos de salubridad, higiene y limpieza.

Todas las personas que de forma voluntaria se han inscrito como cuidadores en el programa municipal, firman un compromiso de aceptación de las condiciones en las que se han de producir los cuidados de los gatos (anexo II). Se han realizado distintas reuniones con todos los voluntarios-cuidadores para informarles directamente de cómo se ha de alimentar y cuidar a los gatos de sus colonias, e incluso se organizó una charla impartida por un veterinario especializado en temas felinos para que conozcan bien cuáles son las necesidades de las colonias que cuidan y la importancia de cumplir con los requisitos de la alimentación adecuada de los gatos para el éxito del protocolo C.E.S.

No obstante, pese a que se cree que la mayoría de los más de 40 cuidadores inscritos en el programa cumplen con las especificaciones del protocolo de actuación, cabe la posibilidad, de que no todos ellos sigan estrictamente el compromiso adquirido, no pudiendo el Ayuntamiento constatar en cada momento si está aplicándose bien o mal por cada voluntario, y no pudiendo, incluso en ocasiones, interferir en la voluntad del ciudadano. Si el Ayuntamiento constatará que no se cumple con el compromiso adquirido de forma reiterada, se podrá retirar el carnet expedido.

Asimismo, es importante hacer constar que al no estar prohibido, también existen zonas de la ciudad donde no únicamente alimentan a los gatos cuidadores autorizados, sino ciudadanos que no lo han solicitado y que por tanto, no están registrados en el programa de actuación municipal. Por tanto, no toda la alimentación inapropiada de los gatos callejeros se puede achacar a los cuidadores voluntarios registrados por el Ayuntamiento, ya que incluso existen colonias de gatos en zonas donde están siendo alimentados y no existe ningún cuidador acreditado por el Ayuntamiento, no existiendo ninguna prohibición para que esto suceda y no siendo obligatorio el cumplimiento del protocolo municipal.

Expuesto en líneas generales en qué consiste el protocolo C.E.S, y vista la solicitud planteada por el Defensor de la Ciudadanía en relación con la queja del Sr....., y el conocimiento que de los hechos expuestos tiene esta Sección, se han de concretar los siguientes puntos:

En una conversación mantenida en la Concejalía de Servicios Sociales con el Sr....., hace más de cuatro/cinco meses, manifestó que los gatos de Avendaño molestaban en la casa de su amigo, que se metían por las ventanas de la cocina, y por ello, planteó que él mismo iba a comprar unas jaulas trampa para ser usadas por la Asociación Ángeles Callejeros (que en ese momento no era entidad colaboradora del Ayuntamiento), para que produjeran las capturas y los pudieran trasladar a otra zona. Al parecer, tenía buena relación con dicha asociación y ya había acordado con ellos que lo iban a realizar. Respecto a este planteamiento, se le indicó que es complicado que los gatos se mantuvieran en un lugar distinto al que viven, ya que son animales territoriales y posiblemente volverían a la zona de Avendaño.

A raíz de esta conversación con el Sr., se tuvo una reunión con la cuidadora de la zona de Avendaño para comprobar en qué condiciones estaba realizando la alimentación de los gatos y si conocía cómo aplicar el protocolo, apreciando que esta era correcta. Esta voluntaria manifestó que no tenía ningún problema con el vecindario por alimentar a los gatos, salvo el tema planteado por el Sr., explicó que los gatos se metían por la ventana del amigo del Sr. porque estaban rotas. En ese momento, no había más voluntarios registrados en la zona, pero recientemente, han solicitado la participación en el protocolo, dos nuevos cuidadores para la zona de Avendaño, por lo que se les recordará las condiciones en las que han de alimentar a los gatos en aplicación del protocolo C.E.S para evitar problemas de suciedad y conflictos con el vecindario.

Se desconoce en esta Concejalía si existe conflicto vecinal motivado por la existencia de gatos callejeros en la zona de Plaza Avendaño, con independencia del problema planteado por el Sr.....

Asimismo, se desconoce si en esta zona existen riesgos para la salud, higiene y calidad de vida de las personas y animales, no habiendo tenido conocimiento de quejas de estas zonas por falta de limpieza o insalubridad, y no ostentando esta Concejalía competencias en esta materia, siendo la Concejalía de Medio Ambiente la encargada de la limpieza de la vía pública.

Respecto al requerimiento efectuado por el Defensor de la Ciudadanía para que desde Servicios Sociales se informe de la conveniencia de trasladar a la colonia a otra zona, tal y como se ha hecho constar, los gatos callejeros han existido siempre y son territoriales, son ellos los que deciden en qué zona asentarse, sin que la voluntad humana pueda hacer que estos cambien de forma de actuar. Los gatos callejeros se mueven libremente por la ciudad, y es complicado hacer que se mantengan en un lugar distinto a aquel que ellos entienden como su casa.

Por tanto, no se cree conveniente el traslado de la colonia de la Plaza Avendaño a otro lugar, así como no se cree conveniente que los gatos de cualquier otra colonia de la ciudad se trasladen a otras zonas.

Por otra parte, no es objeto del protocolo municipal determinar si procede o no cambiar a las colonias de ubicación, sino organizar un sistema de esterilización de gatos en las colonias ya existentes, que permita que estos no se reproduzcan de forma masiva, evitando los problemas medioambientales que esto pueda generar y mejorando la calidad de vida de los gatos y el bienestar del vecindario.

No obstante, para evitar las molestias que los gatos callejeros le puedan ocasionar en la zona indicada, se están realizando esterilizaciones en la colonia de Plaza Avendaño, habiendo asumido la Asociación Ángeles Callejeros el coste de algunas de estas esterilizaciones, y asumiendo el Ayuntamiento los costes de los gatos que quedaban por esterilizar en el momento en que esta asociación ha empezado a colaborar con el Ayuntamiento, que son dos gatos, de los cuales uno ya ha sido esterilizado el día 4 de abril de 2019. A fecha de hoy, únicamente queda un gato sin esterilizar de la zona de Plaza Avendaño, lo que implica que las esterilizaciones realizadas

redundarán en una mejora de la calidad de vida de los gatos y del vecindario, evitando la reproducción de los mismos y un exceso de suciedad. No pudiendo la Sección de Servicios Sociales intervenir en otro sentido.

Respecto a otras cuestiones planteadas por el Sr. en su queja, se ha de aclarar que el Ayuntamiento no ha instalado ninguna placa en el entorno del Acueducto y que no suministra alimentos a las personas que participan en el protocolo.

Junto con el presente escrito se adjunta copia del Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros, aprobado por el Ayuntamiento de Segovia para su conocimiento.

Quedando a su disposición para aclarar cualquier duda al respecto.

La Jefa de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo”.

Se adjunta el texto completo del “Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros a través del método C.E.S (Captura, Esterilización y Suelta)”, aprobado por la Junta de Gobierno Local el 16 de noviembre de 2017, y que comenzó a aplicarse en el año 2018. Puede consultarse en la web del Ayuntamiento.

2º.- En cuanto a las quejas por la invasión de los gatos en alguna propiedad de la Plaza de Avendaño de esta ciudad, sobre la cual el Sr. ----- parece actuar como intermediario, esta Defensoría propone el cierre de las dependencias privadas de la forma más eficaz posible para impedir que los gatos se introduzcan, molesten, deterioren más las instalaciones o se reproduzcan. Si la ocupación siguiera, se debe avisar al Ayuntamiento para que recojan los animales callejeros y puedan cumplir con los objetivos previsto en el Protocolo antes mencionado, evitando todo maltrato a los animales.

3º.- Ya que al parecer no se ha detectado conflicto en la convivencia vecinal ocasionado por la presencia de la colonia de gatos en la zona y menos aún por la presencia y actuación de los miembros de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros, algunos de cuyos miembros residen en la misma zona, se sugiere que la relación entre el Sr. -----y las personas vinculadas a la Asociación transcurra por los caminos de buena educación, respeto y diálogo, aún en la discrepancia sobre algunas situaciones, para garantizar la mejor convivencia ciudadana y la conciliación necesaria de todos los valores universales e intereses legales particulares que pudieran confrontarse en este entorno.

En todo caso esta Defensoría se abstiene de pronunciarse en aquellos conflictos que afecten a las relaciones privadas entre las personas por no ser ámbito de su competencia, dejando las actuaciones jurídicas que se consideren oportunas interponer en manos de las personas particulares.

4º.- Finalmente, no se han recibido los Informes solicitados a la Policía Local de Segovia ni a Medio Ambiente para comprobar los problemas denunciados sobre conflictos en la convivencia ciudadana o en la degradación medioambiental ocasionada por la colonia de gatos en la zona de la Plaza de Avendaño. Tampoco se ha recibido informe sobre el hipotético deterioro que afecte a los bienes del Patrimonio Monumental de la zona.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en el asunto que nos ocupa y con la pretensión de encontrar la más positiva solución a las quejas que de una y otra parte nos llegan a esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. N° 20/2019
16 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos, molestias varias causados por conductas incívicas de residentes en diferentes pisos de la Calle San Frutos, nº 3, --- y ----, de esta ciudad y que afectan gravemente al vecindario de las viviendas colindantes en la Plaza Mayor, nº 13, 4º derecha.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 30 de abril de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 5 de abril de 2019, a D. -----, con domicilio en Plaza Mayor, nº 13, -----, 40001 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone con la mayor literalidad posible:

“El Sr. ----- expone una situación que le afecta personal y profesionalmente, como arrendatario de la vivienda de referencia, provocada por la realización de continuas fiestas en las viviendas de la calle San Frutos, nº 3, en los pisos ---- y -----, ya que los pisos referidos son colindantes en los patios interiores de sendas viviendas.

La viviendas de la Calle de San Frutos están alquiladas por intermediarios diferentes a la propiedad de las mismas a estudiantes universitarios de muy distintos países, que con frecuencia, preferentemente los jueves y viernes y fines de semana, organizan masivas fiestas causando un insoportable y prolongado entorno de ruidos, voces, música alta, durante largas horas de la noche y madrugada, provocando una situación de molestias, alteración de la convivencia, inseguridad, impidiendo el más elemental descanso así como alterando las condiciones elementales para el desarrollo de la actividad profesional del Sr. -----

El Sr. ----- ha dado a conocer a estas circunstancias a sendas propiedades de la Plaza Mayor y de la Calle San Frutos, así como a los supuestos gestores inmobiliarios que explotan estas viviendas en regímenes de arrendamientos urbanos, sin obtener respuestas satisfactorias algunas que corrijan las circunstancias denunciadas, mejorando la convivencia gravemente alterada. A su vez, manifiesta ser transmisor de las mismas quejas de otras personas vecinas de su portal lamentando que por estas y otras circunstancias el centro de la ciudad esté cada día más deteriorado en la convivencia ciudadana.

Su queja es grande al ver cómo se deteriora la más elemental calidad de vida de sus viviendas y de su espacio vital privado y profesional al tener que soportar un alto grado de ruidos, voces, música alta, inseguridad y otros conflictos y molestias por los actos antes descritos, que se hacen insoportables causando un deterioro externo de la más elemental calidad de vida ciudadana.

Los avisos a la Policía Local son atendidos, pero son igualmente insuficientes e ineficaces, ya que en todo caso son atendidos por breves momentos y ante la presencia policial. La recomendación de que se solicite medir los ruidos a tenor de la Ley de Ruidos de la Junta Castilla y León es tan razonable como ineficaz.

Así mismo el Sr. ----- manifiesta su queja por los ruidos excesivos e incompresibles que provoca las actividades docentes de una supuesta entidad académica, no se aporta la identidad de la

misma, ubicada en la Plaza Mayor, nº 13, ---, de esta ciudad, que al parecer está dedicada a programas de atención a estudiantes americanos realizando actividades audiovisuales entre otras con un grado de inmisión acústica excesiva y continua en diversos horarios del día..

El Sr. ----- muestra su indefensión e impotencia ciudadana ante estas circunstancias.

Lamentaría que fuera el recurso judicial la vía que le queda para defenderse de esta barbarie urbana, teniendo que asumir costes indeseables para ello, siendo difícil esta actuación de garantía por la inoperancia de la propiedad de las viviendas.

El Sr. ----- optó por venirse a vivir a la zona centro de Segovia con la pretensión de realizar una actividad profesional intelectual y creativa, pero lamenta que con frecuencia esta situación se repita y normalice en una zona de especial valor patrimonial en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad.

Así mismo, comprueba y denuncia que la gravedad de este deterioro por ruidos y molestias varias aumenta con el alquiler de algunas viviendas por colectivos de estudiantes universitarios, situación que ya hemos descrito y denunciado en otras zonas del Centro Monumental de la ciudad, sin que las propiedades de las viviendas pongan empeño alguno en el cumplimiento de sus responsabilidades.

La persona con quien nos entrevistamos demanda más medidas de vigilancia y control efectivo, así como medidas sancionadoras eficaces y ejemplares. Y todas estas medidas con la pretensión y garantía de legalidad que permiten las normas y ordenanzas municipales de Ruidos y Vibraciones, de Convivencia, de Defensa del Patrimonio, etc., ya que en todas ellas se encuentran contempladas las conductas antes descritas e incluyen medidas sancionadoras de conductas y comportamientos incívicos e inapropiados para el pleno derecho de todas las personas a una calidad de vida en el derecho a la ciudad”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Segovia, a 16 de mayo de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- A la Concejalía de Urbanismo y Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios Informe detallado del grado de conocimiento de los problemas denunciados en su extensión, persistencia y gravedad antes descrita y sobre las previsiones de actuación en la zona para evitar y corregir los problemas que se denuncian, con la aplicación de las medidas correctoras que se sugieren, medidas de vigilancia regular y la imposición de las medidas sancionadoras que procedan, al objeto de garantizar los derechos de la ciudadanía a una ciudad para todos en condiciones suficientes y necesarias de igualdad, dignidad, convivencia, seguridad, inclusividad y limpieza e higiene, apelando

incluso al cumplimiento de las normas básicas de convivencia ciudadana y de ética cívica más básica.

2º.- A la Concejalía de Obras y Servicios y a la Jefatura de la Sección de Licencias para que informe sobre las condiciones y permisos de autorización de la supuesta academia de estudios para alumnos extranjeros cuyas actividades provocan ruidos y molestias varias a distintos vecinos del portal Plaza Mayor, nº 13 de esta ciudad. Se solicita la Licencia de apertura y condiciones exigidas para las actividades que en este caso son objeto de las quejas presentadas.

3º.- Se solicita Informe a la Policía Local sobre las quejas presentadas, dando continuidad a otras quejas presentadas por idénticas circunstancias en la zona centro de Segovia. Se sugiere tomar medidas específicas de control y vigilancia de la Policía Local en la zona, dentro de las disponibilidades del servicio, para que con sus informes y denuncias se pueden imponer las medidas sancionadoras que sean pertinentes y fundadas legalmente por razones de ruidos y molestias, varias, insalubridad y falta grave de seguridad en la ocupación de viviendas.

Así mismo, se propone una mayor y más eficaz actuación conjunta y coordinada de las diferentes Concejalías y Servicios Municipales responsables para lograr una eficacia mejor en la toma de medidas y actuaciones, a tenor de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones (2014) y la Ordenanza de Convivencia (2016), Ordenanza de Medio Ambiente (2015) de Segovia, entre otras, dan suficiente fundamento legal para intervenir con criterio, legalidad y justicia en estos casos.

3ª.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Concejalía de Patrimonio Histórico y Turismo, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura de la Sección de Licencias y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Expte. N° 21/2019
21 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas varias por problemas de ordenación urbanística de la Calle Camino de la Huerta, que afecta a problemas de urbanización de la calle, colectores y desagües, problemas

licencias de obras de otros vecinos, con un extenso historial de relaciones conflictivas con el Ayuntamiento de Segovia.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 30 de abril de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 15 de abril de 2019, a D^a -----, con domicilio en Calle Camino de la Huerta, nº ----, ----, 40004 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone, considerando que la relación conflictiva de la Sra. ----- con el Área de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia tiene una amplísimo historial con documentos de 1982 hasta la fecha más reciente de 1 de abril de 2019. Se intenta resumir esta compleja situación en aquellos problemas cuya competencia sea de ámbito municipal y en aquellas quejas y demandas que puedan ser atendidas en el momento actual dando satisfacción a las propuestas y requerimientos presentados por la Sra. ----- y que puedan solventar los viejos conflictos con perspectivas de futuro:

“De la amplia conversación mantenida con la Sra. D^a ----- en la entrevista del día 30 de abril de 2019 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía y de la detenida ordenación, lectura y análisis de la dispersa e incompleta documentación aportada por la Sra. -----, que reside en Calle Camino de la Huerta, ---, ----, de esta ciudad, se intenta hacer un extracto de problemas, quejas y demandas planteadas en diferentes ocasiones al Área de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia sin que hasta el momento se haya resuelto definitiva y satisfactoriamente la compleja situación que nos describe la Sra. ----- y que afecta a su domicilio desde hace mucho tiempo.

Hasta donde podemos saber y entender, ya que es un tema complejísimo y con una larga historia que se podría rastrear desde los años 1970 y con muchas ramificaciones, como:

- *la tipificación urbanística del solar en los diferentes PGOU vigentes en estos años,*
- *licencias obras solicitadas y denegadas sin fundamentos no siempre suficientemente claros,*
- *conflictos varios con vecinos por obras mayores en sus viviendas que sí se les concede Licencias, lo que supondría un trato discriminatorio con la Sra.-----,*
- *modificación de alineamientos en las propiedades de las calles Camino de la Huerta y Terminillo con las que tiene acceso su domicilio,*
- *solicitud de la documentación urbanística que afecta a su vivienda, que, según su opinión de la Sra. -----, nunca ha sido atendida e incluso afirma que la documentación ha sido destruida, lo que supuso denuncias al Colegio de Abogados por malas prácticas profesionales, escritos varios a Urbanismo en varias fechas como 21/09/2010, 14/07/2011, 17/11/2011, 5/10/2012, entre otras.*

No obstante, en varias ocasiones consta que han sido atendidas sus reclamaciones y quejas por problemas de inundaciones, suciedades, ocupación vial de arrastres de tierras y arenas y deterioros varios, tanto por Policía Local como por Bomberos de este Ayuntamiento.

En toda la documentación que ha aportado la Sra. ----- no se logra encontrar una sola referencia a expediente alguno abierto en Urbanismo que pudiera orientar las consultas e informes solicitados a Urbanismo por esta Defensoría.

*En Informe de Urbanismo Municipal de 14 de enero de 1982, previa solicitud de D. -----
--, esposo de la Sra. -----, se describe la propiedad como urbana, finca situada en Terminillo-
Camino de la Huerta. Parcela incluida en la Zona A-VIII, del PGUO vigente en aquella fecha.*

*Con fecha 2 de noviembre de 1994, a petición de D. -----, consta Acuerdo 1061 de
Comisión de Gobierno concediendo Licencia de Primer Uso del edificio destinado a Vivienda
unifamiliar sito en Calle Terminillo, nº 69, con fachada a Calle Camino de la Huerta. Consta la firma
de D^a ----- como recibí del escrito de comunicación.*

*Las quejas de la Sra. ----- son recurrentes desde hace muchos años, su sensación de
abandono y maltrato por parte de la Administración Municipal es muy grave, son recurrentes y
persistentes las dudas sobre la situación urbanística de su propiedad y la zona, las carencias de
urbanización y servicios se mantienen, los conflictos con los vecinos se mantienen por lo que ella
considera una discriminación en el trato de licencias de obras...etc.*

*EL último escrito de la Sra. ----- dirigido a la Sra. Alcaldesa y remitido a Urbanismo
Municipal es de 7 de febrero de 2019. Finalmente se insiste en una nueva solicitud sobre los mismos
temas, ya comentados antes, con fecha 1 de abril de 2019, lo que sitúa en el momento actual el
conflicto y demanda presentada a pesar del largo historial que le precede.*

*Dada la complejidad y amplio historial del caso que nos ocupa y que hemos atendido en la Oficina de
la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, el día 20 de mayo de 2019 se mantiene una extensa
conversación con la Concejala de Obras y Servicios y con el Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y
Servicios del Ayuntamiento de Segovia exponiendo la situación del caso que nos ocupa,
demandando su intervención y solicitando los informes oportunos que aclaren definitivamente la
conflictiva situación de la vivienda de la Sra. ----- en la Calle Camino de la Huerta de esta
ciudad.*

*Sería interés de esta Defensoría poder recibir información sobre los temas antes presentados para
poder trasladar a la Sra. ----- un informe preciso y actualizado de la situación urbanística de
su propiedad, así como las previsiones de intervención sobre los problemas de infraestructuras y
servicios incluidos en el nuevo PGOU.*

*En varias ocasiones hemos llamado a la Sra. ----- para informarle de las gestiones
realizadas, devolverle la documentación entregada en esta Defensoría. Sin éxito en estas gestiones
se insiste para realizar una futura entrevista con la Sra. -----".*

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como derecho de atención e información, derecho a la igualdad en el trato con la administración, derecho a la seguridad y la buena convivencia cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Segovia, a 21 de mayo de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales de Urbanismo de Segovia tienen de los problemas denunciados. Se pide información de la tipificación urbanística de la propiedad de la Sra. ----- y de la zona en la que está situada la vivienda.

2º.- Se pide Informe sobre la solicitud de licencia de obras pedida en varias ocasiones por la Sra. ----- y que el parecer no se ha respondido ni concedido. Así mismo, se pide información sobre otras licencias de obras concedidas a vivienda aledañas por si hubiera motivo de trato discriminatorio con la Sra. ----- y en su ejecución se han ocasionado graves problemas en la vivienda de la Sra. ----- por si fuera un problema de licencia o de inspección en la ejecución de la misma.

3º.- Se pide Informe sobre la planificación urbanística de la zona que, a causa del lamentable proyecto y la peor ejecución de la obra de desdoblamiento de la carretera de Segovia a Valladolid, entre la Residencia de la Tercera Edad y el Mirador de la Lastrilla, el agua de lluvia vierte de forma torrencial hacia la Calle Camino de la Huerta ocasionado graves problemas de inundaciones y vertidos de residuos sobre las viviendas de la calle. Se pide Informe sobre las previsiones de obras y de mantenimiento preventivo de los sistemas de evacuación de aguas, que con frecuencia están obstruidos, provocando daños por inundaciones y arrastres de materiales varios haciendo intransitable la calle para peatones y vehículos, con grave riesgo para las viviendas.

Se pide informe sobre el plan de limpieza de la zona que con frecuencia es carencial e insuficiente.

4º.- Con fecha 30 de septiembre de 2011 la Oficina del Defensor del Pueblo acepta a trámite su demanda de atención, con nº de Expte. 11020008, sobre los temas que aún hoy nos ocupan. Teniendo en cuenta la respuesta dada por el Defensor del Pueblo con fecha 13 de octubre de 2011, declarándose incompetente en su demanda por estar sometida a tramitación jurisdiccional, respetando así la independencia de los poderes establecidos en la Constitución Española de 1978, esta Defensoría local tiene sumo cuidado en aceptar a trámite aquellos asuntos específicos de su demanda recurrente que tienen una precisa y normativizada competencia con la Administración Municipal de Segovia en los referente al Área de Urbanismo, respetando en todo caso cualquier sentencia judicial firme que al respecto se haya podido producir con anterioridad y que en esta Oficina se desconozca.

5º.- No obstante, le recordamos a la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar nuevamente algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Concejalía de Medio Ambiente, de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

Quedamos a la espera de recibir la información solicitada, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. N° 22/2019
24 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas por cambios en los horarios de la Línea 8 (Segovia – Hontoria) de los Autobuses Urbanos de Segovia, con graves consecuencias especialmente para el alumnado que se desplaza por las mañanas a clases a distintos centros de la ciudad.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 27 de marzo de 2019 recibimos en el correo electrónico de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje de la Sra. D^a -----, con dirección digital -----, con DNI nº -----, residente en el barrio incorporado de Hontoria, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

” Buenos días, llevo días oyendo que están próximos los cambios de horario de autobuses a Hontoria (línea 8). He oído que los urbanos saldrán a las y medias (Hontoria). El problema es, si se suprime el bus de las 7:59, el servicio que se está dando a esa hora a unos 8 ó 10 niñas y niños, todos menores de edad, se va a ver alterado negativamente al no poder llegar a su hora a clase o teniendo que estar en Segovia 1 hora antes del inicio de las mismas. Es un servicio público que tiene que cumplir las necesidades del ciudadano, de el que se mueve en transporte urbano y los menores de edad evidentemente, es el único medio de transporte que tienen a su edad. Pido encarecidamente que se revise este problema, repito muchos niñas y niños, “menores de edad”, que se les deja sin un servicio que era el adecuado para la entrada a institutos y colegios, no pueden llegar tarde a clase (institutos sancionan) y menos aún tener que estar 1 hora por la calle. Los padres que envían a clase a sus hijos en urbanos, es porque no pueden llevarlos ellos. Hontoria es un BARRIO y como tal, tenemos que tener los mismos servicios que el resto de barrios de Segovia. Un saludo, -----, DNI -----”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna en los servicios públicos, el derecho a la educación universal, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Segovia, a 24 de mayo de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Con fecha 28 de marzo de 2019 se traslada la queja presentada por la Sra. ----- a la Concejalía de Urbanismo, a la Jefatura de la Sección de la Inspección de Servicios y al Servicio de Atención Ciudadana de la Concejalía de Participación de este Ayuntamiento, para su conocimiento.

Así mismo, se solicita Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales de Urbanismo y de la Gestión de los Autobuses Urbanos de Segovia tienen de los problemas denunciados. Se pide información sobre los cambios de los horarios solicitados a efectos de atender las razonables demandas que la Sra. ----- y otros padres y madres de ese barrio formulan y exigen y que afecta a derechos fundamentales de la ciudadanía.

2º.- Con fecha 30 de abril de 2019, enviamos nuevo mensaje a la Sra. -----, interesándonos por su queja:

“Estimada Sra. -----: Nuevamente nos ponemos en contacto con usted para interesarnos sobre su queja por los autobuses urbanos con servicio a Hontoria. Suponemos que se ha solucionado dado que no ha vuelto a solicitar cita con esta Defensoría. Si no fuese así, rogamos contacte nuevamente con nosotros para darle cita con el Defensor. Esperando su respuesta. Reciba un cordial saludo”.

Con fecha 30 de abril de 2019 recibimos respuesta de la Sra. ----- por mensaje digital, indicando que el problema no se ha solucionado en la fecha actual.

Nuevamente se tramita cita para una entrevista personal con el Defensor de la Ciudadanía para el 7 de mayo de 2019. Aunque se acepta la propuesta de la cita, a día de hoy, 24 de mayo de 2019, aún no se ha realizado la entrevista solicitada,

A fecha actual no se ha recibido Información alguna de los Servicios Municipales sobre la atención de la queja presentada ni de la resolución favorable de la propuesta de cambio de horarios en la Línea 8 (Segovia – Hontoria) de los Autobuses Urbanos de Segovia.

3ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Sección de la Inspección de Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de Informes recibidos:

Segovia, a 10 de diciembre de 2019.

1º.- Con fecha 4 de diciembre de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía del Jefe de Sección de la Inspección de Servicios un breve Informe Técnico con la intención de atender diferentes quejas por el mal funcionamiento de los horarios de los autobuses urbanos de Segovia que

se modificaron recientemente con motivo de la entrada en vigor del nuevo contrato de los servicios municipales de movilidad urbana.

En esta Defensoría se recibieron varias quejas y demandas ciudadanas por las mismas deficiencias en diferentes líneas de autobuses urbanos de Segovia, que motivaron la apertura de diferentes expedientes en la Defensoría.

Se adjunta literalmente a continuación el breve e impreciso texto genérico del Informe Técnico recibido, con la esperanza de que las reclamaciones y propuestas presentadas por las personas que acudieron a esta Defensoría se vean satisfechas y atendidas en las concreciones que cada caso requiera y sean de necesidad.

“De Urbanismo Municipal

Informe Técnico

Expediente: 13/2019/P36003. Reclamación sobre Servicios Municipales. Reclamaciones Defensor del Ciudadano.

Interesado: Defensor del Ciudadano.

Vistos los escritos remitidos por El Defensor del Ciudadano, relativos a los siguientes asuntos relativos a reclamaciones por quejas sobre mal funcionamiento de los horarios de los autobuses municipales.

.....

Pongo en su conocimiento que en la actualidad se están realizando estudios para intentar optimizar el servicio, en concreto se están estudiando posibles cambios en las líneas 4, 8, 9, 11 y 12. Una vez se obtengan las conclusiones de éstos se considerará realizar las oportunas modificaciones del servicio. Esperamos que con las modificaciones que puedan realizarse se solucionen los problemas expuestos en los expedientes 34/2018 y 38/2018, así como 22/2019, 27/2019 y 44/2019.

Igualmente le informo que en la actualidad se están reforzando las líneas 8 y 9 con un minibús que realiza un servicio extraordinario a primera hora del día para evitar las incidencias relativas a los expedientes 22/2019 y 44/2019.

Por otro lado, en lo referente a las reclamaciones expuestas en el expediente 24/2019 y 35/2019 no está previsto realizar ninguna modificación en los horarios de la línea 3.

Lo que informo a los efectos oportunos.

04/12/2019

Jefe de Sección de la Inspección de Servicios”.

2º.- De nuevo le recordamos a la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, al Sr. Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Sr. Jefe de

Sección de la Inspección de Servicios este Ayuntamiento, la comunicación del Informe Técnico recibido en la Defensoría, dando continuidad a los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Expte. N° 23/2019
31 de julio de 2019

Asunto: Presentación de quejas y propuesta de iniciativa por supuestos conflictos entre vecinos con personas cuidadoras de la colonia de gatos callejeros en la Calle Coronel Rexach de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 9 de abril de 2019, remitido por Participación Ciudadana, recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito de la Sra. D^a. -----, con DNI -----, con domicilio en Calle -----, n^o -----, de esta ciudad (C.P. 40005 Segovia), con fecha de entrada en el Registro General de 9 abril de 2019, dirigido a Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone de forma resumida:

(Se acompaña en Anexo I el escrito completo)

“Con fecha 9 de abril de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito de D^a -----, remitido por Participación Ciudadana, en el que manifiestas sus quejas y preocupación por la penosa situación de la colonia de gatos localizada en la zona del Regimiento, con entrada por la Avda. de la Constitución, cerca de la Glorieta del Alto de los Leones (actual Plaza de la Universidad), y la Calle de Coronel Rexach de esta ciudad.

Como cuidadora de esta colonia, viene observando que en la zona donde viene cuidando a los animales se ha removido la tierra de las zonas adyacentes y han llenado todo con cristales rotos, muchos diminutos, punta arriba que, con mala fe, pretenden herir a los animales.

Esta situación es preocupante para las personas cuidadoras de los animales y más aún para los mismos gatos. Uno de estos animales ha sufrido la rotura de una pata y otros se ven en peligro de otras incidencias mayores.

La Sra. ----- sospecha de una persona con la que ha tenido un cruce de palabras, que ha provocado el incremento de estas actividades bárbaras. Esta situación provoca que se haya producido un conflicto en la convivencia ciudadana entre la persona cuidadora y otras personas que rechazan estas prácticas de atención y cuidado de los gatos de la zona.

Estas malas prácticas contra los animales y cuidadoras se vienen produciendo desde hace tiempo, no queriendo dar parte de ello a la Policía Local para no generar más tensiones y conflictos, pero la situación no se corrige y va en aumento, generando situaciones de conflictividad preocupantes.

Por todo ello, la Sra. ----- solicitaba en su escrito una mayor vigilancia policial de la zona para evitar estas situaciones de conflicto, así como cerrar las verjas de entrada al recinto

inmediatamente después de que se vayan los trabajadores de señalización que están allí para evitar que otras personas entren y provoquen las barbaridades antes descritas”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada tal, que se recoge con la mayor literalidad posible, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los convenios legalmente firmados por el Excmo. Ayuntamiento de Segovia y antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la higiene y salud cívica, la buena convivencia cívica entre las personas, la elemental calidad de vida pública, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas ciudadanas en una democracia de proximidad y de buen gobierno. Así mismo conviene tener en cuenta los hechos denunciados para que no haya malentendidos en el programa de cuidado de los animales que por distintas circunstancias deambulan por Segovia en diferentes espacios públicos y privados de esta ciudad, con la garantía de una práctica de ética del cuidado de los animales con los que convivimos.

Con fecha 10 de abril de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Intendencia Jefatura de la Policía Local sobre las llamadas y quejas que hayan podido recibir referidas al caso que motiva este expediente, así como si ha tenido que intervenir en alguna ocasión para atender alguna situación de especial importancia en la relación conflictiva de la ciudadanía y las personas voluntarias que cuidan los animales callejeros en zona referida del Regimiento, próxima a la Plaza de la Universidad y la Calle Coronel Rexach de esta ciudad.

2º.- Complementando la información de otros expedientes iniciados en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia con los mismos problemas ciudadanos sobre el cuidado de los animales callejeros en Segovia, se remite documentación a la Concejalía de Servicios Sociales sobre los hechos denunciados en esta queja, con la pretensión de que se conozcan las tensiones y conflictos en la convivencia ciudadana, así como los riesgos en la salud, higiene y calidad de vida tanto de las personas como de los animales y sobre las previsiones de actuación en la zona para evitar y corregir los problemas que se denuncian, con la aplicación de las medidas correctoras solicitadas en la gestión del Proyecto de Atención de Animales Callejeros, por si fuera preciso mejorar las condiciones de actuación de las personas voluntarias que se dedican a esta labor altruista, llegando a propiciar una explicación clara para que la ciudadanía supere las confusiones antes aportadas y de este forma mejorar la aplicación del Proyecto de atención de animales callejeros en la ciudad de Segovia.

3º.- No obstante, le recordamos a las personas representantes de la Asociación Protectora Ángeles Callejeros que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Comunicación de Informes recibidos

Resolución final

Segovia, a 31 de julio de 2019.

Con datos aportados desde esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a la Sra. ----- en su pretensión de ser atendida por la Administración Municipal de Segovia para lo que se solicitan Informes a los Servicios correspondientes de la Policía Local y a la Concejalía de Servicios Sociales de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente pasamos a informar finalmente de las actuaciones realizadas que pudieran aportar alguna información relevante sobre la queja presentada por la Sra. -----.

Ya que recientemente se han abierto varios expedientes, como 10/2019, 12/2019, 23/2019 y 28/2019, con parecidas quejas sobre diversos conflictos ciudadanos con el programa de atención a las colonias de gatto callejeros en diferentes zonas de la ciudad de Segovia, así como la atención y cuidado de los perros domésticos, nos parece oportuno incluir a continuación la información que recibida de los Servicios Sociales del Ayuntamiento, que aporta datos y reflexiones pertinentes a la queja presentada por la Sra. -----:

1º. Con fecha 10 de abril de 2019 se recibe en esta Defensoría Informe detallado de la Jefatura de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo de la misma Concejalía del Ayuntamiento de Segovia del que se extraen a continuación aquellos datos relevantes y comunes, entendiendo que, en este Informe referido al Expte. 12/2019, se incluyen y responden a varias cuestiones de la queja presentada por la Sra. -----:

“ASUNTO: respuesta escrito Defensor de la Ciudadanía sobre colonias gatto callejeros.

En relación con la queja planteada por el Sr....., en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, se informa:

El Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatto callejeros a través del método C.E.S (Captura, Esterilización y Suelta) se aprobó por la Junta de Gobierno Local el 16 de noviembre de 2017, y comenzó a aplicarse en el año 2018.

El objeto del protocolo es establecer unas líneas de actuación para controlar las colonias de gatto callejeros, mediante la captura, esterilización y suelta, de una forma coordinada entre todos los implicados en su implementación (cuidadores, entidades colaboradoras y Ayuntamiento)

Además, con este protocolo se pretende que únicamente alimenten a los gatto los ciudadanos previamente autorizados por el Ayuntamiento. Estas personas disponen de un carnet expedido por el Ayuntamiento y se encargan de la alimentación y el cuidado de una colonia de forma voluntaria y altruista. Esta medida redundará en el bienestar animal, pero también en la limpieza del barrio, ya que la alimentación y el cuidado se realizarán siguiendo unas pautas determinadas (con comida seca, recogiendo los residuos, evitando suciedad...).

Antes de aprobar este protocolo, el Ayuntamiento de Segovia, en colaboración con la Asociación Protectora de Animales de Segovia, costeaba esterilizaciones de gatto callejeros a través del método C.E.S, y ya existían, por tanto, ciudadanos que alimentaban a las distintas colonias de gatto de la ciudad. Por ello, pese a haber formalizado el protocolo recientemente, colonias de gatto y cuidadores/alimentadores han existido siempre.

No existe la prohibición de alimentar a los gatos callejeros en ninguna ordenanza municipal, y por tanto, y ya que hay personas que siempre han alimentado a los gatos callejeros y lo seguirán haciendo, con el protocolo se pretende intentar que, en la medida de lo posible, la alimentación se haga siguiendo unos criterios mínimos de salubridad, higiene y limpieza.

Todas las personas que de forma voluntaria se han inscrito como cuidadores en el programa municipal, firman un compromiso de aceptación de las condiciones en las que se han de producir los cuidados de los gatos (Anexo II). Se han realizado distintas reuniones con todos los voluntarios-cuidadores para informarles directamente de cómo se ha de alimentar y cuidar a los gatos de sus colonias, e incluso se organizó una charla impartida por un veterinario especializado en temas felinos para que conozcan bien cuáles son las necesidades de las colonias que cuidan y la importancia de cumplir con los requisitos de la alimentación adecuada de los gatos para el éxito del protocolo C.E.S.

No obstante, pese a que se cree que la mayoría de los más de 40 cuidadores inscritos en el programa cumplen con las especificaciones del protocolo de actuación, cabe la posibilidad, de que no todos ellos sigan estrictamente el compromiso adquirido, no pudiendo el Ayuntamiento constatar en cada momento si está aplicándose bien o mal por cada voluntario, y no pudiendo, incluso en ocasiones, interferir en la voluntad del ciudadano. Si el Ayuntamiento constatará que no se cumple con el compromiso adquirido de forma reiterada, se podrá retirar el carnet expedido.

Asimismo, es importante hacer constar que, al no estar prohibido, también existen zonas de la ciudad donde no únicamente alimentan a los gatos cuidadores autorizados, sino ciudadanos que no lo han solicitado y que, por tanto, no están registrados en el programa de actuación municipal. Por tanto, no toda la alimentación inapropiada de los gatos callejeros se puede achacar a los cuidadores voluntarios registrados por el Ayuntamiento, ya que incluso existen colonias de gatos en zonas donde están siendo alimentados y no existe ningún cuidador acreditado por el Ayuntamiento, no existiendo ninguna prohibición para que esto suceda y no siendo obligatorio el cumplimiento del protocolo municipal.

Expuesto en líneas generales en qué consiste el protocolo C.E.S, y vista la solicitud planteada por el Defensor de la Ciudadanía en relación con la queja del Sr....., y el conocimiento que de los hechos expuestos tiene esta Sección, se han de concretar los siguientes puntos:

Asimismo, se desconoce si en esta zona existen riesgos para la salud, higiene y calidad de vida de las personas y animales, no habiendo tenido conocimiento de quejas de estas zonas por falta de limpieza o insalubridad, y no ostentando esta Concejalía competencias en esta materia, siendo la Concejalía de Medio Ambiente la encargada de la limpieza de la vía pública.

Junto con el presente escrito se adjunta copia del Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros, aprobado por el Ayuntamiento de Segovia para su conocimiento.

Quedando a su disposición para aclarar cualquier duda al respecto.

La Jefa de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo”.

Se adjunta el texto completo del “Protocolo de Actuación para el control de colonias de gatos callejeros a través del método C.E.S (Captura, Esterilización y Suelta)”, aprobado por la Junta de Gobierno Local el 16 de noviembre de 2017, y que comenzó a aplicarse en el año 2018. Puede consultarse en la web del Ayuntamiento.

2º.- Así mismo, se informa a la Sra. ----- que, a fecha de hoy, no se ha recibido el Informe solicitado con fecha 10 de abril de 2019 a la Policía Local de Segovia, para comprobar su

conocimiento de los problemas denunciados sobre conflictos en la convivencia ciudadana o en la degradación medioambiental ocasionada por la colonia de gatos en la zona del Regimiento, colindante con Plaza de la Universidad y Calle de Coronel Rexach, así como estudiar la viabilidad de las propuestas solicitadas de mayor vigilancia de la zona así como cerrar las dependencias aludidas.

3º.- Desde la Defensoría de la Ciudadanía, recogiendo conclusiones de las entrevistas y relaciones establecidas con personas y colectivos que desarrollan programas de cuidado y atención de los animales en el entorno urbano, se propone en un análisis abierto y crítico algunas iniciativas y sugerencias a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia, a los colectivos de voluntariado y a la ciudadanía en general con la intención de mejorar las actuaciones de todos los colectivos y personas firmantes y acogidas al “Protocolo de Actuación para el Control de Colonias de Gatos Callejeros a través de la captura, esterilización y suelta”, tales como:

- Incrementar las relaciones con el Ayuntamiento, con reuniones más frecuentes, intercambiar experiencias con otras asociaciones, colectivos y personas, con más formación por parte de todas las personas colaboradoras.
- Exigir un respeto y cumplimiento riguroso del Protocolo por todas las personas y colectivos de cuidadores. Controlar a los que no lo cumplan, llegando incluso a retirar el carnet de colaboradores.
- Cuidar las relaciones con visitantes extranjeros que son más sensibles a estas prácticas proteccionistas, explicando el programa y difundiendo la imagen de Segovia en el cuidado integral de los animales.
- Favorecer una relación más colaboradora con otros colectivos y con la Protectora de Animales.
- Desarrollar acciones de comunicación de las prácticas promovidas por el Ayuntamiento en el cuidado y atención de los animales callejeros en entorno urbano, especialmente dirigido a Asociaciones de Vecinos, Comunidades de Propietarios de las zonas con mayor afectación y conflictividad, así como a Centros educativos, que favorezcan una mayor sensibilidad y educación cívica hacia los animales y las personas.
- Generar más recursos para aplicar el Protocolo con más amplitud y eficacia, especialmente el programa de esterilización y evitar que la falta de recursos haya inutilizado la escasa inversión realizada cada año.
- Incrementar la educación animalista en colaboración con colegios y otros colectivos. Favoreciendo el programa de adopciones.
- Promocionar el voluntariado en defensa y protección de los animales en el ámbito urbano.
- Promover y difundir programas de atención de los animales domésticos, favoreciendo la responsabilidad de cuidados de las personas que tengan animales domésticos, como la esterilización de todos los animales para no favorecer la reproducción de domésticos y salvajes por la irresponsable desatención de las personas que los tienen en sus casas.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo y a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamentación legal,

iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en el asunto que nos ocupa y con la pretensión de encontrar la más positiva solución a las quejas que atendemos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. N° 24/2019
21 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas por cambios en los horarios de la Línea 3 de los Autobuses Urbanos de Segovia, con importantes consecuencias para atención de horarios laborales de las personas demandantes.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 7 de mayo de 2019 recibimos en visita personalizada, previa solicitud formal de fecha 2 de mayo de 2019, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, al Sr. D. -----, DNI nº -----, con domicilio en Calle -----, N° -----, de esta ciudad, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

"El Sr. ----- es funcionario de la Junta de Castilla y León en la Delegación de Cultura de Segovia, en la Plaza de la Merced de Segovia.

Con la reciente entrada en funcionamiento de los nuevos autobuses urbanos de Segovia se han modificado muchos de los horarios de los autobuses urbanos. En especial su queja se refiere a la modificación de los horarios del primer servicio de la mañana de la Línea 3, del Carmen a la Plaza de Colón de esta ciudad. Antes salía a la 7:15 h. y con la modificación sale a las 7:27 hs. de la mañana.

El horario anterior permitía que se pudiera sincronizar el servicio público de movilidad urbano con la entrada puntual en los centros de trabajo ubicados aún en el Centro histórico de Segovia. Sorprende que se cambie un horario que funcionaba adecuadamente para un amplio colectivo de trabajadores, generando con el cambio molestias y un amplio descontento de las personas que antes lo utilizaban con puntual eficacia y practicando su responsabilidad en la movilidad urbana sostenible.

Así mismo se exponen las quejas por los cambios sin sentido y explicación de los horarios de la Línea 3 de los Autobuses Urbanos de Segovia, así como el malestar de usuarios y de los conductores de los autobuses urbanos.

Se solicita que se reponga el horario anterior de la Línea 3, que cumplía las demandas de los usuarios con amplia aceptación de todos desde hacía tiempo.

El Sr. ----- adjunta escrito presentado al Ayuntamiento de Segovia, con fecha 14 de abril de 2019, con número de Registro 201912100003245 del SIG, presentado en Junta de Castilla y León, Delegación Territorial de Segovia. Servicio Territorial de Cultura y Turismo. Se presentan algunas puntualizaciones y quejas sobre los nuevos horarios de los Autobuses Urbanos de Segovia,

especialmente referidas a las Líneas 2, 5, 10 y 11, referidos a horarios e itinerarios mal organizados y que no cubren las necesidades ciudadanas en su movilidad y uso del transporte público de Segovia.

Finalmente se solicita que se tengan en cuenta las puntualizaciones y quejas presentadas, a ser posible y se modifiquen los horarios, las frecuencias o lo que sea necesario, para dar servicio a los ciudadanos que utilizan el servicio de transporte público”.

Se adjunta copia íntegra del escrito presentado por el Sr. -----.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Información sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna en los servicios públicos, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Segovia, a 21 de mayo de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales de Urbanismo y de la Gestión de los Autobuses Urbanos de Segovia tienen de los problemas denunciados, así como de las quejas y propuestas presentadas. Se pide información sobre los cambios de los horarios introducidos recientemente, así como se atiende y responda razonablemente a los cambios solicitados y otras propuestas presentadas en las Líneas 2, 3, 5, 10 y 11 de los Autobuses Urbanos de Segovia, a efectos de atender las razonables demandas que el Sr. ----- formula y propone y que afecta a derechos fundamentales de la ciudadanía.

2ª.- No obstante, le recordamos al Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Transporte, Movilidad y Seguridad Ciudadana, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo y a la Jefatura de Sección de la Inspección de Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de informe recibido

Segovia, a 10 de diciembre de 2019.

1º.- Con fecha 4 de diciembre de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía del Jefe de Sección de la Inspección de Servicios un breve Informe Técnico con la intención de atender diferentes quejas por el mal funcionamiento de los horarios de los autobuses urbanos de Segovia que se modificaron recientemente con motivo de la entrada en vigor del nuevo contrato de los servicios municipales de movilidad urbana.

En esta Defensoría se recibieron varias quejas y demandas ciudadanas por las mismas deficiencias en diferentes líneas de autobuses urbanos de Segovia, que motivaron la apertura de diferentes expedientes en la Defensoría.

Se adjunta literalmente a continuación el breve e impreciso texto genérico del Informe Técnico recibido, con la esperanza de que las reclamaciones y propuestas presentadas por las personas que acudieron a esta Defensoría se vean satisfechas y atendidas en las concreciones que cada caso requiera y sean de necesidad.

“De Urbanismo Municipal

Informe Técnico

Expediente: 13/2019/P36003. Reclamación sobre Servicios Municipales. Reclamaciones Defensor del Ciudadano.

Interesado: Defensor del Ciudadano.

Vistos los escritos remitidos por El Defensor del Ciudadano, relativos a los siguientes asuntos relativos a reclamaciones por quejas sobre mal funcionamiento de los horarios de los autobuses municipales.

.....

Pongo en su conocimiento que en la actualidad se están realizando estudios para intentar optimizar el servicio, en concreto se están estudiando posibles cambios en las líneas 4, 8, 9, 11 y 12. Una vez se obtengan las conclusiones de éstos se considerará realizar las oportunas modificaciones del servicio. Esperamos que con las modificaciones que puedan realizarse se solucionen los problemas expuestos en los expedientes 34/2018 y 38/2018, así como 22/2019, 27/2019 y 44/2019.

Igualmente le informo que en la actualidad se están reforzando las líneas 8 y 9 con un minibús que realiza un servicio extraordinario a primera hora del día para evitar las incidencias relativas a los expedientes 22/2019 y 44/2019.

Por otro lado, en lo referente a las reclamaciones expuestas en el expediente 24/2019 y 35/2019 no está previsto realizar ninguna modificación en los horarios de la línea 3.

Lo que informo a los efectos oportunos.

04/12/2019

Jefe de Sección de la Inspección de Servicios”.

2º.- De nuevo le recordamos al Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, al Sr. Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Sr. Jefe de Sección de la Inspección de Servicios este Ayuntamiento, la comunicación del Informe Técnico recibido en la Defensoría, dando continuidad a los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Expte. 25 /2019
15 de mayo de 2019

Asunto: Queja por falta de caudal y presión de agua en domicilio de la calle José Zorrilla, nº 16.

Presentación de queja. Solicitud de atención

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 15 de mayo de 2019 recibimos por mail en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, mensaje del Sr. D. -----, DNI nº -----, con domicilio en Calle -----, Nº - -----, de esta ciudad, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“A Defensor de la Ciudadanía:

Estimado Sr.

Soy un vecino de Jose Zorrilla 16, desde el verano pasado sufrimos cortes de agua y faltas de presión diariamente, en repetidas e insistentes ocasiones hemos puesto en conocimiento del ayuntamiento esta situación, nos dan buenas palabraspero hasta la fecha no han atendido nuestra reclamación.

Le rogamos que medie en nuestro nombre pues la situación es insostenible.

Atentamente:

-----, DNI -----, tlf. ----- “.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Información sobre la queja presentada.

Con fecha 17 de mayo de 2019 se reenvía la queja a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Jefe de Sección de Vías y Obras del Ayuntamiento de Segovia solicitando Informe

sobre el conocimiento de los hechos que han motivado la queja, así como la atención y medidas a tomar para solucionar el problema denunciado:

“De: Defensor del Ciudadano Ayto. Segovia

Enviado: viernes, 17 de mayo de 2019 11:02:24

Para: Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y Jefe de Sección de Vías y Obras

Asunto: RV: Falta caudal y presión agua.

Estimados Srs ----- y -----:

Les reenvío la queja recibida sobre la falta de caudal y presión de agua que se produce en el domicilio de D. -----, en la calle José Zorrilla, 16, de esta ciudad.

Le ruego información sobre esta situación y, detectada la causa del problema, su propuesta de intervención con la solución más eficaz posible y a la mayor brevedad dada la persistencia de problema y las quejas presentadas con anterioridad según indica el Sr. -----.

Quedo a la espera de su respuesta a efectos de atender la queja presentada dando cumplimiento a mi función de mediación entre la ciudadanía y los servicios municipales.

Les saludo atentamente”.

Comunicación de informe recibido

1º.- Con fecha 23 de mayo de 2019, recibimos el Informe del Sr. Jefe de Vías y Obra que se incorpora literalmente a continuación:

“Estimado Sr. -----:

Atendiendo su queja sobre la "falta de caudal y presión de agua" en su domicilio de la Calle José Zorrilla, 16, de esta ciudad, tal y como le informamos en nuestro mensaje por mail de 17 de mayo de 2019 de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia solicitamos Informes sobre esta situación a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios y a la Jefatura de la Sección de Vías y Obras de este ayuntamiento.

El pasado día 23 de mayo de 2019 recibimos la siguiente información de la Jefatura de la Sección de Vías y Obras que trascribimos literalmente a continuación para su conocimiento y efectos:

"Después de informarme al respecto, puedo indicar que el Servicio de Aguas del Ayuntamiento de Segovia ha recibido varios avisos respecto a la presión en esa dirección.

De hecho, han acudido y comprobado la presión el día 02/01/2019 y 18/02/2019, obteniéndose valores de 5 kg en el último piso del edificio (presión más que suficiente).

No obstante, el personal del Servicio volverá a pasar por la vivienda de D. Agustín Sánchez Santos para comprobar la presión en su domicilio y tomar las medidas apropiadas en caso de ser necesario.

Es también muy posible que se trate de un problema de su instalación interior, en cuyo caso no es posible la intervención del personal municipal.

Como puede apreciarse, no es cierto que no se haya atendido la reclamación. Saludos”.

Lo que le comunicamos a efectos de comprobar su queja y los detalles sobre la atención a su demanda por el Servicio de Aguas del Ayuntamiento de Segovia, dejando constancia de las visitas realizadas y las actuaciones de control llevadas a cabo.

Nos parece de interés tener en cuenta la disponibilidad mostrada por el Servicio de Aguas para realizar una próxima visita en la que de nuevo comprobar la presión del agua que llega a su domicilio y tomar las medidas apropiadas en caso de ser responsabilidad del suministro de agua municipal de Segovia.

Reiteramos la voluntad de esta Defensoría de la Ciudadanía para atender las demandas ciudadanas y así mediar entre la ciudadanía y los Servicios Municipales de Segovia.

Quedamos a su disposición, esperando que se resuelva satisfactoriamente el problema objeto de su queja una vez detectada la causa de la anomalía y las responsabilidades correspondientes. Atentamente”.

2º.- Nos obstante recibimos nuevos mensajes del Sr. -----, manifestando su disconformidad con la atención mostrada por los Servicios Municipales, tal y como se añade a continuación:

“Para:Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Fecha, a 27 de mayo de 2019.

Re: Falta caudal y presión de agua.

MUCHAS GRACIAS. Las visitas a las que alude el ayuntamiento habrán sido imaginarias, pues jamás me han pedido la llave del piso y siendo un edificio antiguo que no dispone de ningún registro y siendo mi piso el ultimo (4); ¿cómo se come esto?

Ni siquiera han hecho las comprobaciones en la llave de acometida del edificio, que es lo que se les pide, pues este registro, que está en la acera, está completamente lleno de tierra y telarañas; síntoma de que no ha habido ninguna intervención en muchos años.

Un saludo y disculpe que abuse de su paciencia, pero es la única persona que se ha dignado escucharme”

Con la misma fecha se responde desde la Sección de Vías y Obras del Ayuntamiento:

“Con fecha, 27 de mayo de 2019.

Buenos días: Las visitas no han sido imaginarias, y de hecho se ha realizado una nueva visita el pasado jueves 23 de mayo. Ante la imposibilidad de contactar con el Sr. ----- en el móvil facilitado, la presión se midió en la vivienda del tercer piso. El resultado fue igualmente satisfactorio.

Jefe de Sección de Vías y Obras”.

3º.- Con fecha 29 de noviembre de 2019, recibimos nuevo mensaje del Sr. -----, insistiendo en la misma queja que al parecer sigue sin estar adecuadamente resuelta:

“ De -----

Para Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Estimado sr.

Mi nombre es -----, soy un vecino de José Zorrilla 16, ---

El año pasado ya me dirigí a usted por un problema en el suministro de agua (falta de caudal intermitente), gracias a su mediación el servicio de agua se puso en contacto conmigo y me comunicaron que ya habían hecho pruebas en el 3º y que todo estaba correcto, yo les comuniqué que esta situación era intermitente y que afectaba a todo el bloque, a lo cual respondieron que volverían a hacer otra prueba.

Pues bien, ha pasado un año y seguimos igual hoy concretamente todo el día sin agua.

Le ruego por favor que interceda en este asunto pues amigo solo median buenas palabras.

Un saludo”.

Con fecha 5 de diciembre de 2019 respondemos al Sr. -----, reenviando su queja de nuevo a los Servicios Municipales de Vías y Obras:

De Defensor del ciudadano Ayto. Segovia

Para el Sr.-----

Estimado Sr. -----:

Doy trámite a su queja, insistiendo en las carencias en el servicio doméstico de agua, que según su mensaje vuelve a presentar deficiencias como en anteriores ocasiones.

Reenvío su mensaje al Servicio Técnico de Obras Públicas de Agua de la Concejalía de Urbanismo para que vuelvan a revisar la infraestructura y el servicio de agua en su bloque.

Atentamente”.

Quedamos a la espera de recibir nueva información de los Servicios Municipales, con la insistencia a que se resuelvan los problemas denunciados de manera eficaz y rápida, dado la persistencia de las carencias que se producen en el abastecimiento de agua a domicilio.

Expte. 26/2019
4 de abril de 2019

Asunto: Queja por accidente de tráfico en la Calle Cuesta de los Hoyos, de Segovia, con petición de responsabilidades sobre el estado del pavimento y con propuestas de mejora.

Presentación de queja. Solicitud de atención

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 4 de abril de 2019 recibimos por mail en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, mensaje de la Sra. D^a. -----, DNI nº -----, con domicilio en Calle -----, Nº -----, de esta ciudad, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Buenos días

Mi nombre es ----- y resido en Segovia.

Hace un par de semanas tuve un accidente en la CALLE CUESTA DE LOS HOYOS de Segovia.

Y quisiera aquí denunciar las malas condiciones de la carretera en la que están actualmente dicha calle.

Por culpa de los continuos baches y mal asfaltado de la carretera, se me giró la rueda y rajó con la acera ya que tampoco hay la dimensión de arcén considerable en la bajada de la cuesta y la acera.

Os escribo para solicitar que haya una reparación de la carretera urgentemente y que se midan las dimensiones de la distancia de arcén por ley reglamentarios para la bajada de dicha calle, pues no se está cumpliendo y va a generar más accidentes.

Me puse en contacto con el Ayuntamiento, pero no me supieron decir ni quisieron escuchar como de las deficiencias de las que estoy comentando.

Espero que se pueda hacer algo al respecto y se me informe de los tramites a seguir, puesto que, tras mi accidente, podría haber sido mucho mayor de lo que ya fue. También fui a la policía por si se podían denunciar los hechos y conseguir que se pueda arreglar dicha calle, pero no me ayudaron tampoco”.

Solicitud de Información sobre la queja presentada.

Con fecha 30 de abril de 2019 se reenvía la queja a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Jefe de Sección de Vías y Obras del Ayuntamiento de Segovia solicitando Informe sobre el conocimiento de los hechos que han motivado la queja, así como la atención y medidas a tomar para solucionar el problema denunciado:

Comunicación de informe recibido

Con fecha 14 de mayo de 2019, recibimos el Informe del Sr. Jefe de Vías y Obra, comunicándoselo a la Sra. -----, tal y como se incorpora literalmente a continuación:

“De Defensordelciudadano Ayto. Segovia

A la Sra. -----

Estimada Sra. -----:

Con relación a su mensaje por mail del 4 de abril último sobre el accidente que usted sufrió en la Cuesta de los Hoyos de esta ciudad, en una fecha indeterminada y reciente, y en el que manifestaba sus quejas sobre el mal estado de la vía que sin duda influyó en el accidente que usted describe, le comunicamos con fecha 30 de abril que habíamos reenviado su queja a la Concejalía de Obras y

Servicios del Ayuntamiento de Segovia solicitando informe sobre la situación que usted describía, así como las previsiones sobre las posibles y necesarias mejoras que nos proponía.

Con fecha 2 de mayo recibimos información del Jefe de la Sección de Vías y Obras de este Ayuntamiento que literalmente transcribimos a continuación:

"Desconozco los trámites seguidos por la Sra. -----, pero la Cuesta de los hoyos no es una calle municipal sino una carretera cuya titularidad corresponde a la Junta de Castilla y León.

Es por tanto esta Administración y no el Ayuntamiento quien debe tomar las medidas oportunas respecto a la misma.

Espero haber colaborado a resolver sus dudas. Atentamente.

Jefe de la Sección de Vías y Obras. Ayuntamiento de Segovia".

De nuevo, le remitimos esta información para su conocimiento y en todo caso orientar sus reclamaciones y demandas a los servicios adecuados de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Segovia, en la Plaza de la Reina Doña Juana, s/n..

Quedamos a su entera disposición para atender sus quejas y reclamaciones en el ámbito de competencias de la Administración Municipal de Segovia.

Atentamente.

Defensor de la Ciudadanía de Segovia".

Expte. 27/2019
14 de abril de 2019

Asunto: Presentación de quejas por cambios en los horarios de la Línea 4 de los Autobuses Urbanos de Segovia.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Con fecha 14 de abril de 2019 recibimos en el correo electrónico de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje de la Sra. D^a -----, con dirección digital -----@hotmail.com, sin más datos personales, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

"A Defensor de la Ciudadanía de Segovia.

Me pongo en contacto con Ustedes para solicitar la modificación del Horario de la Línea 4, los Sábados, Domingos y Festivos.

Solicito que el primer viaje salga de la Ctra. de Soria aproximadamente a las 7.20 horas para que los usuarios de los barrios de San Lorenzo, Zona Centro y El Carmen podamos llegar al Hospital antes de las 8.00 horas.

Muchas gracias".

Admisión a trámite de la queja presentada.

Con fecha 14 de mayo de 2019 enviamos a la Sra. ----- la siguiente contestación:

“Estimada Sra. -----:

...

Le comunicamos que hemos enviado su queja a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Transporte y a la Inspección de Servicios... a efectos de su conocimiento y solicitándole una respuesta no solo informática sobre la situación denunciada sino sobre las medidas a tomar y las modificaciones que se lleven a efecto para corregir los hechos que usted nos hace llegar.

En cuanto recibamos los informes solicitados nos pondremos en contacto con usted para informarle.

...

Atentamente”.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna en los servicios públicos, el derecho a la educación universal, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- Con fecha 14 de marzo de 2019 se traslada la queja presentada por la Sra. ----- a la Concejalía de Urbanismo, a la Jefatura de la Sección de la Inspección de Servicios y al Servicio de Atención Ciudadana de la Concejalía de Participación de este Ayuntamiento, para su conocimiento.

Así mismo, se solicita Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales de Urbanismo y de la Gestión de los Autobuses Urbanos de Segovia tienen de los problemas denunciados. Se pide información sobre los cambios de los horarios solicitados a efectos de atender las razonables demandas que la Sra. -----.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten estas actuaciones a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Sección de la Inspección de Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de informe recibido

Segovia, a 10 de diciembre de 2019

1º.- Con fecha 4 de diciembre de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía del Jefe de Sección de la Inspección de Servicios un breve Informe Técnico con la intención de atender diferentes quejas por el mal funcionamiento de los horarios de los autobuses urbanos de Segovia que se modificaron recientemente con motivo de la entrada en vigor del nuevo contrato de los servicios municipales de movilidad urbana.

En esta Defensoría se recibieron varias quejas y demandas ciudadanas por las mismas deficiencias en diferentes líneas de autobuses urbanos de Segovia, que motivaron la apertura de diferentes expedientes en la Defensoría.

Se adjunta literalmente a continuación el breve e impreciso texto genérico del Informe Técnico recibido, con la esperanza de que las reclamaciones y propuestas presentadas por las personas que acudieron a esta Defensoría se vean satisfechas y atendidas en las concreciones que cada caso requiera y sean de necesidad.

“De Urbanismo Municipal

Informe Técnico

Expediente: 13/2019/P36003. Reclamación sobre Servicios Municipales. Reclamaciones Defensor del Ciudadano.

Interesado: Defensor del Ciudadano.

Vistos los escritos remitidos por El Defensor del Ciudadano, relativos a los siguientes asuntos relativos a reclamaciones por quejas sobre mal funcionamiento de los horarios de los autobuses municipales.

.....

Pongo en su conocimiento que en la actualidad se están realizando estudios para intentar optimizar el servicio, en concreto se están estudiando posibles cambios en las líneas 4, 8, 9, 11 y 12. Una vez se obtengan las conclusiones de éstos se considerará realizar las oportunas modificaciones del servicio. Esperamos que con las modificaciones que puedan realizarse se solucionen los problemas expuestos en los expedientes 34/2018 y 38/2018, así como 22/2019, 27/2019 y 44/2019.

Igualmente le informo que en la actualidad se están reforzando las líneas 8 y 9 con un minibús que realiza un servicio extraordinario a primera hora del día para evitar las incidencias relativas a los expedientes 22/2019 y 44/2019.

Por otro lado, en lo referente a las reclamaciones expuestas en el expediente 24/2019 y 35/2019 no está previsto realizar ninguna modificación en los horarios de la línea 3.

Lo que informo a los efectos oportunos.

04/12/2019

Jefe de Sección de la Inspección de Servicios”.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, al Sr. Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Sr. Jefe de Sección de la Inspección de Servicios este Ayuntamiento, la comunicación del Informe Técnico recibido en la Defensoría, dando continuidad a los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Expte. N° 28/2019
2 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas y propuesta de iniciativa por conflictos varios entre vecinos con personas poseedoras de perros domésticos en el entorno urbano de Segovia.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 02 de mayo de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia mensaje, dirigido al correo electrónico de la Defensoría, de D. J-----, DNI nº -----, con domicilio en C/ Buitrago, nº -----, de esta ciudad (C.P. 40005), para manifestar sus quejas sobre al compleja y muy deficiente situación de los perros domésticos en la ciudad de Segovia, de la forma que a continuación se expone:

“Muy señores míos:

Recientemente he leído que uno de los problemas que no hacen avanzar a nuestra ciudad en el tema de limpieza es por causa de los perros.

Vamos a ver, ¿qué derechos tienen los perros para:

- circular por las aceras ocupando siempre el lado más cercano a los edificios, por ser éste el lugar donde hacen sus necesidades. Esto hace que los demás que circulamos por la misma acera tengamos que movernos en dirección a la calzada, seamos personas mayores, niños, etc. Yo he presenciado y he sido partícipe de alguna discusión con el dueño del perro porque se nos obligaba a ceder la acera al perro.*
- Orinar y defecar donde y cuando les venga en gana. Y no es cierto que se recojan todas las heces de los animales y, por supuesto, no se limpian los orines. El Ministerio de Sanidad no tiene que decir nada a este respecto. Los lugares más habituales de encontrar restos son las aceras, los jardines, los parques infantiles, los portales... ¿Qué se diría si todos los ancianos que padecen de incontinencia orinasen y defecasen de la misma forma?*
- Ir sin bozal y con una correa que puede llegar a los 10 metros de larga.*
- Enzarsarse en peleas muy violentas con otros perros en cualquier sitio que se crucen*
- etc. etc.?*

Y todo, a veces, con el beneplácito de sus dueños (VERDADEROS CULPABLES).

Ustedes dicen que, para paliar el problema, se debe recurrir a la educación. PERO TANTO DE PERROS COMO DE DUEÑOS. ¿Existe un control para saber si los perros que circulan por nuestra ciudad están debidamente autorizados y vacunados? ¿Cómo actuar si uno de ellos nos agrede y el dueño con el perro se escapan?

Cualquier tema relacionado con la educación es a largo plazo y este problema es acuciante. Tiene que salir de esa Alcaldía una circular advirtiendo de graves multas, prohibiendo determinadas acciones de forma contundente. Somos muchos los ciudadanos creo que con más derechos que los perros que nos sentimos minusvalorados por quienes deben protegernos.

Tomen medidas y las tomará la ciudadanía.

Un saludo”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, como se recoge con la mayor literalidad posible con anterioridad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales, como la amplia referencia de fuentes legales que deben tenerse en cuenta (recogidos en el Código de Derecho Animal en la web del BOE, <https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=210&modo=1¬a=0&tab=2>) y la Ley 5/1997, de 24 de abril, de Protección de los animales de compañía de Castilla y León (BOCyL, núm. 81, de 30/04/1997, «BOE» núm. 156, de 01/07/1997), así como la Ordenanza Municipal Reguladora de la Tenencia y Protección de los animales domésticos y de compañía del Ayuntamiento de Segovia (aprobada por el Pleno, el 29 de noviembre de 2004, B.O. P., número 22, de 21 de febrero de 2005), y considerando que las posibles actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la higiene y salud cívica, la buena convivencia ciudadana entre las personas, la elemental calidad de vida pública, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas ciudadanas en una democracia de proximidad y de buen gobierno. De igual forma, los hechos denunciados pudieran afectar a la conservación y protección de la ciudad, así como del Patrimonio Monumental de Segovia como Ciudad Patrimonio de la Humanidad. Así mismo conviene tener en cuenta los hechos denunciados para que no haya malentendidos entre los derechos globales a la vida en la ciudad y los diferentes programas municipales de cuidado y respeto hacia los animales que por distintas circunstancias deambulan y comparten los espacios públicos de esta ciudad, con la garantía de una práctica de ética del cuidado de los animales con los que convivimos (Consultar al efecto la Base de Datos sobre Derechos de los animales elaborada por la Universitat Autònoma de Barcelona <https://derechoanimal.info/es/basededatos>).

Con fecha 08 de mayo de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado a los Servicios de Gestión del Proyecto de Cuidado de animales callejeros de Segovia, con responsabilidades en la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo y la Concejalía de Medio Ambiente, sobre los hechos denunciados en esta queja, en especial a la situación de los perros domésticos en la ciudad, sobre el conocimiento de los tensiones y conflictos en la convivencia ciudadana, así como los riesgos en la salud, higiene y calidad de vida tanto de las personas como de los animales y sobre las previsiones de actuación en cumplimiento de la

normativa, su posible y necesaria modificación de las mismas, otras actuaciones en los servicios técnicos de limpieza y recogida de residuos, para evitar y corregir los problemas que se denuncian.

2º.- También se solicita Informe a la Intendencia Jefatura de la Policía Local sobre las llamadas y quejas que hayan podido recibir referidas al caso que motiva este expediente, así como si ha tenido que intervenir en alguna ocasión para atender alguna situación de especial importancia en la relación conflictiva de la ciudadanía y las personas dueñas y cuidadoras de los animales domésticos, en especial perros domésticos, de esta ciudad.

3º.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Comunicación de las Informaciones recibidas:

Segovia, a 28 de julio de 2019

1º.- Con fecha 08 de mayo de 2019, recibimos sendas comunicaciones al mail de la Defensoría de la Ciudadanía de la Jefatura de Sección de Medio Ambiente y de la Técnico de Residuos, de la Concejalía de Medio Ambiente, en las que se nos facilita información suficiente sobre las gestiones que en la actualidad se realizan sobre el problema que motiva la queja que tramitamos, el análisis detallado del problema que se presenta y cómo se pretende incluir soluciones precisas en el Pliego Técnico del nuevo Contrato de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos que se encuentra aún en proceso de valoración de ofertas.

Se incluye en el Pliego Técnico la ampliación con mayor rigor y detalle de recursos técnicos y personales, calendarios y horarios, lugares específicos, de la retirada de excrementos sólidos o líquidos caninos, felinos, humanos y de aves, o de otro tipo. También se incluye una mayor regulación de la retirada de excrementos y cambio de arena de las zonas específicas para evacuatorios caninos.

En cuanto a los excrementos no retirados por los propietarios de los perros domésticos, se pretende incluir el servicio de recogida de excrementos por la empresa adjudicataria para realizar el análisis de su ADN, y poder así identificar al propietario del animal, y, en consecuencia, iniciar procedimiento sancionador.

Así mismo, se contempla que para poder exigir a los propietarios de animales censados que su ADN sea registrado, y poder proceder a reconocer este dato como prueba de infracción, es preciso que se modifique la ordenanza de tenencia de animales actualmente vigente y que debe coordinarse esta función con la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo.

Se espera concluir a la mayor brevedad posible los trabajos previos sobre esta nueva normativa y así tener todo a punto para que la aplicación de un nuevo sistema de recogida de excrementos y el análisis del genotipado de los excrementos de los animales caninos se lo antes posible y de esta forma ayudar a aliviar este problema en el municipio.

Se debe hacer notar que a tenor de la Ley 5/1997, de 24 de abril, de Protección de los animales de compañía de Castilla y León, la posible sanción que pudiera imponerse por las responsabilidades derivadas del análisis del genotipado de los excrementos corresponde siempre a la Junta de Castilla y León.

2º.- Con fecha 10 de mayo de 2019 recibimos de la oficina del Intendente Jefe de la Policía Local de Segovia Informe firmado por el Jefe de Área II, Inspector 6008, de la Policía Local, sobre “la queja de un ciudadano en relación con la situación de los perros en la ciudad, los excrementos y los problemas de higiene que generan”.

Reseñamos literalmente el Informe recibido:

“En relación al correo electrónico de D. Rodrigo González Martín, Defensor de la Ciudadanía, solicitando Informe sobre queja de un ciudadano en relación con la situación de los perros en la ciudad, los excrementos y los problemas de higiene que generan.

Este inspector, de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a los Policías Locales, emite informe en el siguiente sentido:

En la actualidad el número de perros que habitualmente se encuentran por la Ciudad de Segovia, junto con sus propietarios y/o poseedores, ha crecido exponencialmente en los últimos años.

A los datos que pueden ser constatados por la Concejalía de Servicios Sociales, se añaden los animales de personas que no están empadronadas en Segovia, ya sean visitantes, o personas que residen en los pueblos de alrededor de Segovia u otros.

En opinión de este Inspector y sobre las defecaciones de los perros en la vía pública, en relación con el número de perros que habitualmente hay en la Ciudad es un porcentaje muy bajo. La mayor parte de los propietarios/poseedores recogen los excrementos de los perros, si bien existe un número de desaprensivos que no lo hacen y es muy difícil poder corregir esta situación, si no es a través de la Educación y del ejemplo por parte de otras personas.

En cuanto a la corrección de estos hechos por parte de Policía Local es muy complicado; es muy difícil que algún propietario/poseedor de un perro no recoja los excrementos de su perro, si se encuentra un Policía uniformado por los alrededores.

El año pasado, esta Policía Local llevó a efecto un dispositivo especial con la presencia de Policías de paisano acompañados en los alrededores por una patrulla de Policía Local uniformada, por lugares que nos había facilitado personal de Medio Ambiente del Ayuntamiento, lugares por donde habitualmente los propietarios/poseedores no recogía las defecaciones de sus perros.

Los controles se realizaron de lunes a viernes, especialmente a primera hora de la mañana y a última hora de la tarde; se invirtió mucho trabajo, muchas horas de trabajo, numerosos efectivos policiales y el resultado no fue muy satisfactorio. Se comprobó a 194 propietarios/poseedores y se formularon 5 denuncias por no recoger los excrementos de su perro; siendo un porcentaje las denuncias, en relación con las comprobaciones del 2,58% (adjuntamos un documento, donde se reseñan los controles y las intervenciones).

Por parte de los responsables de esta Policía Local, se reitera en numerosas ocasiones a los Policías la obligación que tienen de denunciar a las personas que no recogen las defecaciones de sus perros; a quienes llevan los perros sueltos; a quienes no lleven el bozal, cuando tienen obligación de llevarlo, etc...

Otra cuestión a analizar, son las denuncias que se formulan por infracciones a la Ordenanza municipal reguladora de tenencia y protección de los animales domésticos y de compañía, por la Ley 5/1997 de protección de animales de compañía, al tener la competencia sancionadora la Junta de Castilla y León. Se entiende que sería más efectiva la tramitación de la sanción por parte del

Ayuntamiento, pero son cuestiones que tiene que determinar, quien posea la potestad en esta materia.

Por último, un problema del que ya se está trabajando en otros Ayuntamientos, se trata de la orina de los perros; si se observa a un perro defecando, existe una mayoría social que repulsa esta actitud, no así cuando los perros orinan en fachadas, mobiliario urbano (bancos, farolas, señales, etc..) o en otros lugares, causando daños y molestias.

Si observamos a una persona orinando en la vía pública se le denuncia y es un hecho reprobable, observamos a un perro orinando en una fachada, en un escaparate u en otro lugar, y es algo normal; no pensará lo mismo la persona que reside en ese edificio, el propietario del establecimiento, o quienes tienen que cambiar y abonar lo que han deteriorado los animales con sus micciones.

En algunos Ayuntamientos, obligan a diluir con agua la orina del perro, para mejorar la salubridad en los espacios públicos y evitar el deterioro y la degradación del mobiliario urbano, propiedades, etc..., si se permite a los animales miccionar en imbornales, en la calzada u otros lugares.

Es cuanto he de informar a Vd. cuya instancia resolverá lo que mejor proceda".

Se adjunta Anexo I del dispositivo especial llevado a cabo por una patrulla especial de la Policía Local en junio de 2018 para controlar y vigilar las actuaciones de los propietarios de los perros domésticos sobre cumplimiento de normativa municipal vigente.

Resolución final: Propuestas y sugerencias:

1ª.- Para dar satisfacción a las demandas ciudadanas, corregir los problemas que han motivado las quejas presentadas y dar pleno cumplimiento a las leyes y normas antes referidas, esta Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia propone que con el inicio de la nueva Corporación Municipal, surgida de las Elecciones Municipales de 26 de mayo de 2019, se agilice la tramitación del nuevo Contrato de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos que en la actualidad el Pliego Técnico se encuentra en fase de licitación de ofertas, sin renunciar a todas las nuevas condiciones de retirada de excrementos sólidos y líquidos de animales varios en el entorno urbano.

Tener en cuenta las reflexiones y sugerencias aportadas en el Informe del Jefe de Área II – Inspector 6008 de la Policía Local y sugerir que sean incluidas las experiencias de las patrullas de control y vigilancia de la Policía Local en el Pliego Técnico del nuevo Contrato de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos en el entorno urbano.

Se insiste en la mayor gravedad del tema si sumamos a las quejas por los perros domésticos, las presentadas por los animales libres, especialmente las varias colonias de gatos, y que han motivado quejas y diversos conflictos en la convivencia ciudadana en varias zonas de la ciudad y que han causado la apertura de otros expedientes en esta Defensoría.

2ª.- Reconocer y solicitar la continuación y ampliación del programa de control y vigilancia de las actuaciones de los propietarios de los perros domésticos por patrullas especializadas de la Policía Local de Segovia. Exigir que los Servicios Municipales lleven a efecto el cumplimiento de las denuncias surgidas y la ejecución de las sanciones impuestas, para evitar la opinión generalizada de impunidad de los incumplimientos detectados.

3ª.- Tal y como ya se proponía en los expedientes abiertos sobre las colonias de gatos callejeros y el mejor cumplimiento de las previsiones incluidas en el "Protocolo de Actuación para el Control de

Colonias de Gatos Callejeros a través de la captura, esterilización y suelta (Programa CES)", que lleva a cabo el Ayuntamiento de Segovia con la colaboración de personas y colectivos de voluntariado de defensa de los animales, se insiste en elaborar un plan de comunicación realista sobre las medidas a tomar en caso de incumplimiento de las normas municipales y que vaya dirigido a personas individuales según base de datos de registro de animales de compañía, asociaciones y colectivos interesados de defensa y protección de animales, comunidades de vecino, clínicas veterinarias y medios de comunicación, potenciando la mayor concienciación en el respeto y cuidado de los animales y del entorno ciudadano en favor una mayor calidad de vida para todos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo y a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales, a la Concejalía de Medio Ambiente, a la Jefatura de Sección de Medio Ambiente y al Servicio Técnico de Medio Ambiente, así como a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso las leyes y normas que nos hemos dado.

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

Expte. 29/2019
2 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de queja por malas prácticas en la atención a personas que recurren a la OMIC de Segovia

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Con fecha 02 de mayo de 2019 recibimos en el correo electrónico de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje del Sr. D. -----, con dirección digital -----@hotmail.com, con DNI -----, y domicilio en Calle -----, -----, de esta ciudad, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

"Muy señores míos:

Recientemente he tenido la necesidad de contactar con la OMIC municipal de Segovia por u asunto relacionado con la compra y posterior mal funcionamiento de un aparato de jardinería.

Lo de menos sería contarles de qué iba mi consulta a la OMIC. Lo que si deseo hacerles llegar es mi QUEJA respecto al comportamiento que ha mantenido el responsable de la OMIC que ha llevado mi asunto. Dicho responsable es D. Miguel Angel López, quien desde el primer momento demostró total desidia hacia mi petición. Aun así y con la intervención de otra compañera suya totalmente diferente en el trato y responsabilidad en la gestión conseguí que "se moviese" haciendo dos consultas. Respecto a una no le han contestado, a lo que este señor dice: "Y ¿qué culpa tengo yo de que no

contesten?" . Y respecto a la segunda, me entregó la respuesta de la empresa interpelada y como quiera que estuviese de acuerdo con la misma, terminó enfadándose y poniéndose claramente de parte de esa empresa.

Se que estas Oficinas de OMIC con de INFORMACIÓN, pero lo son al CONSUMIDOR, a quien se le debe en todo momento un mínimo respeto y demostrar la profesionalidad en el puesto que ocupa.

Yo salí diciéndole que, para estos resultados, considero que no es necesario un departamento de Servicios Sociales que desarrolle una labor como la que tuvo este señor.

Atentamente".

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Con fecha 2 de mayo de 2019, se reenvía el mensaje del Sr. ----- a la Concejalía de Servicios Sociales y a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales de este Ayuntamiento, de la forma siguiente:

SE SOLICITA:

"De Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Mié 08/05/2019 14:18

Para: sociales.jefe@segovia.es

Asunto: La OMIC Municipal

Estimada Sra. ----- :

En la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía hemos recibido la queja que os reenvío sobre la atención al Sr. Cubero García en su visita a la OMIC de Segovia.

Como la queja se refiere a la persona que atiende la OMIC, os ruego que atendáis esta queja, investiguéis las circunstancias ocurridas y podamos responder al Sr. -----de la forma más adecuada y correcta posible.

Dejo en vuestras manos el procedimiento que mejor consideréis para atender esta queja y delimitar las circunstancias denunciadas.

En espera de vuestra respuesta.

Atentamente.

Defensor de la Ciudadanía"

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten estas actuaciones a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Servicios Sociales y a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una

solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Expte. N° 30/2019
11 de junio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos, molestias varias causadas en el domicilio del Sr. de Antonio Gómez por diferentes instalaciones técnicas en dependencia del ----en Calle Estiradores, nº ---, ----, de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 4 de junio de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 3 de junio de 2019, a D. -----, con domicilio en Calle Estiradores, nº ---, ---, 40002 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El Sr. de ----- expone una situación de molestia e incomodidad constante y creciente que afecta personal y familiarmente, como propietario y residente en la vivienda de referencia, provocada por la inmisión de un ruido de fondo en toda la vivienda que atribuye a alguna instalación técnica informática, como un bastidor de gestión de datos y su fuente de alimentación correspondiente, instalado en las oficinas de ----- (-----, sito en el bajo del nº ---- de la misma Calle Estiradores de esta ciudad).

El Sr. ----- describe el ruido como constante durante todas las horas del día y de la noche, incluyendo los fines de semana. Se percibe en toda la casa, resultando un ruido obsesivo y muy condicionante de la más elemental calidad de vida privada y doméstica.

En varias ocasiones se ha entrevistado con el Jefe de -----, intentando localizar e incluso corregir esta situación. Se ha silenciado una plataforma de accesibilidad, así como otras posibles fuentes de ruido. Pero la situación y funcionamiento del bastidor que alimenta la red informática del centro y su fuente de alimentación no se ha modificado ni aislado.

No se atribuye la fuente alguna de ruidos a otros locales, ya que están cerrados y sin actividad comercial alguna.

En contacto con otros vecinos limítrofes a estas instalaciones de la Calle Jardín Botánico, -----, manifiestan que de igual forma se ven afectados por los ruidos descritos.

En algunas ocasiones se ha denunciado la situación a la Policía Local. En una de las visitas de la Policía Local, en la primera semana de mayo de 2019, para detectar los ruidos se procedió a medir con el sonómetro la intensidad del ruido percibido en el interior de la casa del Sr. -----, resultando una medición inferior en decibelios al límite requerido por la Ley del Ruido de Castilla y León y la

Ordenanza de Ruidos y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia, constatando nos obstante que el ruido era cierto y constante.

El Sr. ----- manifiesta la situación obsesiva y estresante que sufre a todas horas del día, que se agudiza por las noches al no poder conciliar el sueño. Lo que supone una grave afectación a la calidad de vida personal y a la salud de las personas de su familia que padecen igualmente esta situación.

Se pide que se logre detectar la fuente ruido, se tomen las medidas oportunas para corregirlo con aislamientos, previo informe de los servicios técnicos tanto municipales como de las instalaciones técnicas que se tengan.

Por todo ello, el Sr. ----- expone su indefensión e impotencia ciudadana ante estas circunstancias, que se hacen difícilmente soportables causando un deterioro externo de la más elemental calidad de vida ciudadana en el derecho a la ciudad”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Segovia, a 11 de junio de 2019

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, como la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León B.O.CyL., de 9 de junio de 2009) y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014) , pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- A la Concejalía de Urbanismo y Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios Informe detallado del grado de conocimiento de los problemas denunciados.

2º.- A la Concejalía de Obras y Servicios y a la Jefatura de la Sección de Licencias para que informe sobre las condiciones y permisos de autorización de la supuesta instalación referida, -----, provocan ruidos y molestias varias. Se solicita revisar la Licencia de apertura y condiciones exigidas para las actividades que en este caso son objeto de las quejas presentadas, por si, previa inspección técnica, procede recomendar y exigir un mayor aislamiento de las instalaciones técnicas informáticas y su fuente de alimentación antes referidas.

3º.- Ya que la Policía Local ha intervenido en anteriores llamadas del Sr. -----, se solicita Informe a la Policía Local sobre las quejas presentadas, así como las medidas tomadas y las propuestas de mejora sugeridas.

4ª.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura de la Sección de Licencias y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Expte. N° 31/2019
4 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas por problemas en la no aceptación por el Ayuntamiento de la distribución de cargas impositivas de la propiedad en C/ -----, ----, en el barrio incorporado de Hontoria de Segovia.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 4 de mayo de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 4 de mayo de 2019, a D. -----, DNI -----, con domicilio en Calle -----, nº -----, 40004 Segovia, en representación de su madre D^a. -----, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El Sr. ----- representa a su madre, como legítimo heredero, ya que la Sra.----- se encuentra manifiestamente discapacitada por su edad, no teniendo plenitud de capacidad para una gestión plena de sus responsabilidades. No habita en la casa de referencia en Hontoria. A día de hoy está ingresada en una Residencia de personas mayores de Segovia.

El Sr. ----- expone que la propiedad objeto tributario sito en la Calle -----, ----, en el barrio incorporado de Hontoria de Segovia, es propiedad proindiviso de varios miembros de la familia por vía hereditaria, entre ellos se encuentra la Sra. -----.

Desde 2010, la Sra. ----- se viene haciendo cargo en exclusiva de las Tasas de Servicio de Agua, Código 22743, y de Servicio de Recogida y Tratamiento de Basuras, Código 110000012669.

Por diversas circunstancias familiares el resto de propietarios de la finca referida no asumen estas cargas ni sus partes alícuotas correspondiente, lo que supone que la Sra. ----- asuma toda la carga tributaria en exclusiva, resultando una situación gravosa para su estado económico de jubilada con una escasa pensión.

Con fecha 5 de febrero de 2018 la Sra. -----, con Expediente N° 152/2018/P25008 de Procedimiento Tributario de Rectificación Censal, solicita cambio de la titularidad de las Tasas de

agua y recogida y tratamiento de basuras de la finca urbana sita en C/ -----, ----, aportando nuevo titular.

Con fecha 16 de marzo de 2018, la persona propuesta presenta alegaciones en el sentido de “que no es el único propietario del inmueble, oponiéndose al cambio de titular pretendido por la Sra. -----”.

Con fecha 19 de marzo de 2018, por Decreto de la Alcaldía, previo Informe de la Sección de Gestión Tributaria y Recaudatoria, se resuelve desestimar la solicitud de cambio de titular de las tasas antes referidas, manteniéndose a su nombre dichas tasas.

La fundamentación legal de esta resolución se basa en el art.35.4 en relación con el art. 45. 3 de la Ley 58/03, de 17 de diciembre, General Tributaria, así como otras fuentes legales como la Ley 2/2004 Reguladora de la Haciendas Locales, la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local, las Ordenanzas Fiscales de 1989, 1992, 1998 y 1999 de Segovia, entre otras.

El Sr. -----, velando por los intereses de su madre y considerando que la Resolución de la Alcaldía le causa un grave perjuicio con una restrictiva y muy discutible interpretación al entender que se aplica el criterio de responsabilidad exclusiva tributaria basada en la “representación el que ostente, siempre que resulte acreditada en forma fehaciente y, de no haberse designado representante, se considerará como tal el que aparentemente ejerza la gestión o dirección y, en su defecto, cualquiera de sus miembros o partícipes” (art. 35.4 de Ley General Tributaria).

El Sr. ----- propone que, al igual que se practica la carga tributaria del IBI entre todos los miembros propietario del Objeto Tributario de la Calle Bernardo Romero, 21, se fragmente a partes iguales entre todos los miembros herederos las Tasas de agua y recogida y tratamiento de basuras, logrando así una más equilibrada y equitativa distribución impositiva sin merma alguna para la recaudación tributaria municipal”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada y la propuesta solicitada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos y resolución antes comentada, se propone una aplicación del derecho a la igualdad y equidad en el trato con la administración local, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno que atienda las circunstancias más específicas y concretas de la ciudadanía,

Con fecha 21 de junio de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Que, con el mayor respeto al principio de legalidad y a la toma de decisiones ya pronunciadas y antes aportadas, se considere oportuno por una mayor equidad en la aplicación de la justicia distributiva de las tasas recaudatorias objeto de esta queja, que se tenga a bien aplicar el criterio de fragmentación de las tasas referidas entre todos los miembros titulares por herencia del inmueble de la Calle -----, ---, de Hontoria, evitando así que por una práctica municipal discutible se pueda desarrollar una aplicación tributaria desigual y gravosa para la Sra. -----.

Este criterio de fragmentación tributaria vendría justificado por el precedente de fragmentación del IBI aplicado en este y en otros inmuebles de la ciudad de Segovia.

2º.- No obstante, le recordamos al Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar nuevamente algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Economía y Hacienda y a la Jefatura de Sección de Gestión Tributaria y Recaudatoria de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

Quedamos a la espera de recibir la información solicitada, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de Informe recibido

Con fecha 28 de agosto de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía Informe de la Jefatura de Gestión Tributaria de la Concejalía de Economía y Hacienda del Excmo. Ayuntamiento de Segovia dando respuesta a la solicitud y propuestas que le enviamos con fecha 21 de junio de 2019. A continuación, se adjunta el Informe en copia literal:

“A DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

PLAZA MAYOR, 1

40001- SEGOVIA- SEGOVIA

Asunto: QUEJA ANTE EL DEFENSOR DEL CIUDADANO SOBRE DESESTIMACION

DISTRIBUCION CARGAS IMPOSITIVAS EN CL -----, ---

Expediente: 86/2019/P25020 - P25.020 - Información tributaria, quejas y sugerencias

Documento: P25.020.33_INF - Informes a otros Órganos y Servicios de la Administración Pública

INFORME DEL DEPARTAMENTO DE GESTION TRIBUTARIA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 99 7 Párrafo 4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y el artículo 100 del Reglamento General de las Actuaciones y Procedimientos de Gestión e Inspección Tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos aprobado por RD 1065/2007, de 27 de Julio (BOE, de 5 septiembre) los órganos de la administración tributaria podrán dictar informes solicitados por otros órganos y servicios de las administraciones públicas.

En base a la comunicación realizada por la oficina del Defensor del Ciudadano de 21 de junio de 2019 se nos traslada queja presentada ante dicha oficina por D. -----en representación de su madre Dª. ----- en relación a la individualización de los recibos de Agua y de Basura, al

tener una propiedad en la Calle -----, --, de Hontoria, en proindiviso por donación, ante la negativa del Departamento de Gestión Tributaria de atender su solicitud; se manifiesta, asimismo, que al igual que se ha atendido la individualización del recibo del IBI debería individualizarse el recibo del Agua y de Basura. Dicha queja se tramita en el expediente 31/2019.

Se solicita por la Oficina del Defensor del Ciudadano que se proceda a realizar la fragmentación de las Tasas referidas, considerando discutible la practica municipal que desestima la solicitud del interesado produciendo una aplicación tributaria desigual y gravosa para la Sra. -----.

En relación a la alegación relativa a la discutible práctica administrativa que permite la individualización del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y lo impide en los recibos de Agua y de Basura, conviene aclarar que la individualización del impuesto sobre bienes Inmuebles viene motivado en primer lugar por una interpretación favorable a los administrados por parte de la Administración de lo dispuesto en el artículo 35.7 de la Ley 58/2003, de 17 diciembre General Tributaria (BOE num.302, de 18 de diciembre), que permite la individualización de recibos en el caso de transmisión de dominio o derechos transmitidos, recogándose el supuesto en la Ordenanza del Impuesto sobre bienes Inmuebles en su artículo 4.

La no individualización de las tasas se debe a los siguientes motivos:

1. Dicha posibilidad no se contempla en las Ordenanzas de las Tasas de Agua y de Basura.
2. El hecho imponible, a diferencia del Impuesto sobre bienes inmuebles es la prestación de un servicio, no la titularidad del bien, independientemente de que los sujetos pasivos sustitutos lo sean los propietarios de los inmuebles a los que se presta el servicio.
3. Ninguna empresa de suministro permite la individualización de las cuotas entre los distintos usuarios de un mismo servicio.
4. Por un principio de eficacia (art. 103 de la Constitución) del propio servicio de Gestión Tributaria, ya que admitir dicha posibilidad amplificaría en gran medida los costes de gestión de muchos de estos recibos lo cual implicaría un aumento de las personas que gestionan esos padrones (altas, bajas, cambios de titularidad, domiciliación, etc.): Recuérdese que existen tres periodos de cobro con un numero de recibos muy elevado (22.776 recibos de Agua y 21.374 recibos de basura solo en el tercer cuatrimestre del año en curso).
5. Asimismo, la eficiencia resultaría afectada ya que el coste de muchos de los recibos es muy pequeño, en el ejemplo que se solicita 17,25 euros por el recibo del Agua y de 28,39 de Basura. Que si lo dividiéramos como se propone nos darían recibos de Agua de 2,87€ (cuatro recibos), 0,96€ (tres recibos) y 0,72€ (cuatro recibos) y de Basura, 4,73€ (cuatro recibos), 1,58€ (tres recibos) y 1,18€ (cuatro recibos).

En el presente caso existe una comunidad de hecho de bienes, constituida por una pluralidad de hermanos y sobrinos. Dicha comunidad de bienes como tal pudiera ser sujeto pasivo de las citadas Tasas en el caso de que se constituyera formalmente mediante declaración censal ante la Agenda Tributaria. En el caso presente al no constar constituida la citada comunidad, no puede ser sujeto pasivo del tributo por lo que el recibo puede figurar a nombre de cualquiera de sus miembros y partícipes. Se adopta como criterio de equidad, por parte de este Departamento, atribuir la titularidad del recibo a uno de los que tengan una mayor participación (en este caso la interesada con un 16,66%).

No es posible, por tanto, que el Ayuntamiento pueda resolver problemas que tienen su causa en el ámbito privado de relación entre los distintos miembros de una comunidad de bienes, ya que, en todo caso, los particulares tienen acciones en el ámbito jurídico privado para resolver sus desavenencias o para extinguir la comunidad, como la acción de división de la cosa común.

Lo que comunico para su conocimiento y efectos oportunos adjuntando copia de la comunicación del inicio del referido expediente.

Firmado en Segovia el día 28 de agosto de 2019

Jefe de Gestión Tributaria”.

Resolución final. Propuestas y sugerencias.

A tenor de la información recabada, con la intención de cumplir con la misión de “atención, información, asesoramiento y mediación” (art., 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia) de la Defensoría en la función de interlocución entre la Administración Municipal y la ciudadanía y con la pretensión de garantizar y proteger los derechos fundamentales de las personas en los conflictos, quejas y demandas que pudieran presentar los ciudadanos en sus vinculaciones con la Administración Local y exigiendo el cumplimiento de las mejores prácticas en el gobierno local, nos parecen acertados y basados en derecho los criterios aportados por la Jefatura de la Gestión Tributaria de Segovia respecto a la demanda de individualización del cobro de las tasas de agua y basura aplicados a la finca de la calle -----, nº ----, en el barrio incorporado de Hontoria, como propiedad proindiviso por donación hereditaria entre diferentes miembros de la familia.

Parece de interés el diferente fundamento en el tratamiento legal y su posible fragmentación entre el IBI y los recibos de Agua y Basura.

También que el impuesto del IBI hace referencia a la propiedad de la finca, mientras los recibos de Agua y Basura cargan servicios de uso, al margen de la propiedad del inmueble. De ahí su diferente tratamiento.

Es determinante la aplicación del criterio de eficacia y eficiencia tributaria, dada la menor cuantía atribuible a los recibos de agua y basura referidos.

Parece de sumo interés la propuesta aportada en el Informe referido sobre la constitución formal de la Comunidad de Bienes que afecta al inmueble de la Calle -----, --, de Hontoria, dando así cobertura legal al hecho de la pluralidad de propietarios, recayendo sobre esta comunidad el cargo de las Tasas de agua y basura. Esta Comunidad de propietarios debe ser inscrita mediante declaración censal de todos los propietarios en la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Segovia.

Con un acuerdo previo en el reparto de provisión de fondos de la cuenta bancaria según las acciones que cada propietario tuviera y sobre la que recayese la domiciliación de las Tasas en el periodo de su pago, se podría reconducir la responsabilidad compartida de todos los propietarios en el pago de las tasas, y así liberar a la Sra. ----- de una responsabilidad exclusiva, como viene sucediendo desde hace años.

En todo caso, las competencias de esta Defensoría y de la Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Segovia no pueden ni deben asumir otras acciones que no se limiten al ámbito de sus responsabilidades en el ámbito del derecho administrativo y público. Las sugerencias aportadas se deben cumplir en el ámbito del derecho privado entre los diferentes titulares del inmueble referido, siendo acciones que exceden las competencias de la Defensoría y de la Administración Municipal.

A tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Economía y Hacienda y a la Jefatura de Sección de Gestión Tributaria y Recaudatoria de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se demandan, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, dando cumplimiento de esta forma a las competencias estatutarias por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equitativa y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

Expte. N° 32/2019
2 de junio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos y molestias continuas en las actividades diversas que se realizan en la zona de deportes del Colegio Público Diego de Colmenares (Pº. Conde de Sepúlveda, 2) fuera del horario lectivo.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 02 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia mensaje de la Sra. Dª -----, DNI -----, con domicilio en Pº Conde de Sepúlveda, nº -----, 40002 Segovia, con teléfono móvil -----, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone, así como las actuaciones realizadas para iniciar la gestión de las quejas recibidas:

1ª.- "----- <-----@telefonica.net>

Dom 02/06/2019 21:06

Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Sr. Defensor del Ciudadano de Segovia:

Me permito molestarle porque creo que alguien con suficiente autoridad tiene que mediar para terminar con la situación que vivimos los vecinos, desde hace años, ante las molestias de la utilización indebida del patio del Colegio Diego de Colmenares, sito en Pº Conde Sepúlveda, 2, de esta capital, fuera de las horas lectivas (y a veces -como el sábado pasado por la mañana - fuera de las horas lectivas pero cuando el colegio está abierto) por parte de personas, en su inmensa mayoría ajenas al centro, que toman por asalto, literalmente, el patio y nos molestan a los vecinos con los ruidos de balonazos, tablerazos, gritos, etc...

Al igual que en el Instituto Andrés Laguna o en el Centro de Villalpando, por ejemplo, podría ser suficiente elevar las verjas para impedir que se salten con tanta facilidad, ya que se ha demostrado que las verjas existentes son insuficientes para impedir que se utilicen indebidamente las instalaciones (que conviene recordar que son para uso exclusivo de los niños del Colegio en horas lectivas; no es un campo de fútbol ni de baloncesto ni un polideportivo con horario libre) en detrimento de las propias instalaciones y también del derecho a vivir en paz de los vecinos.

Todo esto se ha puesto en conocimiento del organismo titular del centro en reiteradas ocasiones para que tomara las medidas oportunas. Que se sepa las medidas tomadas por dicho centro al respecto fueron: Hace años poner unos carteles prohibiendo el uso del patio fuera de las horas lectivas (que eran muy difíciles de leer desde fuera y que desde luego no parecieron surtir ningún efecto disuasorio a los asaltantes) y hace unos meses pegar a las paredes del patio unos carteles de papel avisando de la prohibición de asaltar el patio y de que se avisaría a la Policía. Se arrancaron al poco y no se repusieron.

Este problema es crónico y lo venimos padeciendo desde hace años los vecinos y se refiere tanto al patio que tiene instalaciones deportivas (tartán, porterías y tableros de baloncesto) como del destinado a los más pequeños. A veces no esperan ni a que se cierre el colegio (como el pasado sábado por la mañana) y los festivos y en vacaciones es continuo. Además, como cada vez que hay una situación injusta de impunidad, se va corriendo la voz y la cosa va a más. No es raro ver a equipos enteros quedar en la acera o venir en pandilla para disputar un partido en o a adolescentes, solos o acompañados, que vienen a "echar la mañana" o "la tarde" y se tiran horas pegando balonazos contra la pared o machacando los tableros hasta que se aburren o vienen otros a sustituirlos. Cuando hay muchos, se turnan entre los dos patios.

El pasado domingo llamé a la Policía Local porque estaba ya harta. Vinieron enseguida y los echaron. También envié una queja a Participación Ciudadana del Ayuntamiento por escrito en el formulario de Internet. Sin contestación hasta el momento. Hoy, después de aguantar los balonazos de ayer por la mañana (con el Colegio abierto) y el partido de ayer por la tarde, he vuelto a llamar a la Policía Local y lo han solucionado en minutos. Pero, Sr. Defensor del Ciudadano, la Policía Local no puede estar interviniendo continuamente a requerimiento de los vecinos porque la Administración titular del Colegio haga dejación de sus funciones: en primer lugar porque son concededores de lo que pasa y no hacen nada para evitar el uso indebido de las instalaciones del propio centro en detrimento de las mismas (no es un polideportivo y su uso no es ese y "es de todos") y sobre todo, del derecho a vivir en paz de los vecinos, sin necesidad de tener que recurrir a la Policía Local continuamente para restablecer "in extremis" su derecho a vivir en paz.

Son instalaciones de un Colegio de primaria, para sus alumnos en horario lectivo, no es un polideportivo con horario libre para todo el que pase por ahí.

Los vecinos queremos "sólo" vivir en paz y sin molestias que se pueden evitar en bien de todos.

Le ruego, pues, que utilice su buen hacer en este asunto en aras a solucionar este asunto y acabar con esta situación que perjudica a los vecinos.

Muchas gracias. Atentamente. -----“.

2ª.- Para agilizar la respuesta e iniciar la tramitación del expediente, respondemos por mail a la Sra. Cuesta Sánchez con el siguiente mensaje:

“De Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Jue 06/06/2019 11:32

Para ----- <-----@telefonica.net>

Estimada Sra. -----:

Con fecha 2 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia su mensaje exponiendo las quejas por los ruidos y molestias varias ocasionadas por la ocupación sin permiso de las instalaciones deportivas del Colegio Diego de Colmenares, Pº Conde de Sepúlveda, nº 2, de esta ciudad. Esta situación viene causada por la utilización de estas dependencias por grupos diferentes de personas que al parecer asaltan las vallas del centro sin autorización alguna y que realizan actividades varias en los horarios no lectivos, especialmente en los fines de semana, lo que provoca, que se produzcan ruidos, golpes, voces, que alteran la convivencia ciudadana en el respeto a los derechos a la ciudad.

El centro Diego de Colmenares corresponde a la red de centros de educación pública de la Junta de Castilla y León, cuya responsabilidad directa es de la Dirección Provincial de Educación de Segovia.

No obstante, dentro del marco de las competencias de la Defensoría trasladamos su queja a la Concejalía de Juventud y Educación y a la Concejalía de Deportes para que tengan conocimiento de los hechos denunciados por usted, solicitándoles informes de las posibles relaciones y convenios establecidos con la Dirección Provincial de Educación para el uso social de las instalaciones deportivas del centro Diego de Colmenares y las condiciones y limitaciones de los mismos, caso de existir. De igual modo pedimos informes sobre las medidas a tomar, tanto por iniciativa municipal como en colaboración con la dirección del centro, en caso de persistencia y reiteración de los hechos que usted describe, a efectos de corregir el uso indebido de estas dependencias escolares y así evitar la generación de ruidos y molestias que motivan la queja que nos hace llegar.

También pedimos informe a la Policía Local de Segovia para que nos haya llegar la relación de sus actuaciones y las propuestas que sin duda hayan formulado a las Concejalías y Servicios municipales competentes.

Para atender sus quejas y con la voluntad de cumplir con las funciones de atención, información, asesoramiento y mediación que tiene asignada esta Defensoría de la Ciudadanía en el Estatuto que regula nuestras competencias (Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017. B.O.P., de 16 de febrero de 2018), hemos abierto expediente para atender su solicitud de atención con el nº 28/2019 e iniciar así la tramitación de su queja.

Una vez recibidos los Informes solicitados, quedamos a la espera de poder comunicarnos con usted nuevamente para informarle de los resultados de la tramitación iniciada ahora.

Le proponemos que, si usted le prefiere, solicite una entrevista personal con el Defensor de la Ciudadanía, en el teléfono 921 41 98 88, para ser atendida personalmente sobre este o cualquier otro tema que sea de su interés dentro del marco de nuestras competencias municipales.

En todo caso, le informamos que la presentación de su queja ante el Defensor de la Ciudadanía no suspende la ejecución de las posibles resoluciones administrativas o judiciales pendientes ni impide otras actuaciones e iniciativas suyas, si fueran procedentes.

Le saludo atentamente.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia”.

3ª.- En la misma fecha de 6 de junio de 2019 se reenvía la queja de la Sra. -----, a la Ilma. Sra. Alcaldesa, las Concejalías de Juventud, Educación y Deportes, así como a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, solicitando los informes pertinentes y proponiendo su

actuación en función de las competencias y responsabilidades que les correspondan. Se añade el texto enviado:

“De Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Jue 06/06/2019 11:55

Para Concejal de Educación, Concejala de Deportes, Intendente Jefe de Policía Local de Segovia.

A la atención de Concejalía de Juventud y Educación, la Concejalía de Deportes y la Intendencia Jefatura de la Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Segovia:

Con fecha 2 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje remitido pro D^a -----, DNI -----, con domicilio en P^o Conde de Sepúlveda, n^o -----, de esta ciudad, en el que expone las quejas por los ruidos y molestias varias ocasionadas por la ocupación sin permiso de las instalaciones deportivas del Colegio Diego de Colmenares, P^o Conde de Sepúlveda, n^o 2, de esta ciudad, que se adjunta a continuación.

Esta situación viene causada por la utilización de estas dependencias por grupos diferentes de personas que al parecer asaltan las vallas del centro sin autorización alguna y que realizan actividades varias en los horarios no lectivos, especialmente en los fines de semana, lo que provoca, que se produzcan ruidos, golpes, voces, que alteran la convivencia ciudadana en el respeto a los derechos a la ciudad.

Le informamos a la Sra. ----- lo siguiente:

(Se adjunta el texto anterior dirigido a la Sra. -----)

(_____)

Damos por reenviada la queja que hemos recibido para su conocimiento y efectos, esperando recibir los Informes solicitados.

Les saludo atentamente, agradeciendo sus atenciones.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia”.

Con fecha 6 de junio de 2019 recibimos breve mensaje de la Concejalía de Juventud acusando la recepción de la queja que reenviamos, manifestando la disponibilidad a solucionar el problema denunciado en colaboración con la Concejalía de Educación, la dirección del centro y la Policía Local.

4^a.- Dado el tiempo transcurrido y la falta de respuesta por parte de los Servicios Municipales a los que se solicitaron los informes, la Sra. -----, con fecha 17 de julio de 2019, envía un nuevo mensaje por mail a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía reiterando las quejas por la nueva situación de actividades programadas para el verano, tal y como consta a continuación:

“De ----- <-----@telefonica.net>

Mié 17/07/2019 14:21

Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Sr. Defensor del Ciudadano.

Perdone que le moleste otra vez con el mismo asunto, pero va a peor.

Me explico. Lo cierto es que los vecinos, durante este mes de julio, también tenemos que aguantar, por si fuera poco, el campamento de verano que el Ayuntamiento y la Junta ha tenido a bien colocar, durante todo el mes de julio, en el susodicho colegio, por lo que, los días laborables, desde antes de las 9 de la mañana hasta después de las 3 de la tarde tenemos que soportar, además, los ruidos de balonazos, pitidos, chillidos, gritos etc... que 150 niños de vacaciones ocasionan. Puede comprobarse.

Respecto a los asaltantes(mozalbetes y adultos) de la verja "a cualquier hora" y fuera de los horarios del susodicho "campamento de verano" están remitiendo lentamente, gracias, sobre todo, a la eficacia de la Policía Local que responde rápidamente a las denuncias de los vecinos, y si bien es cierto que a veces han tenido que venir varias veces al día y echar a equipos enteros (algunos de los cuales, adultos, parece que tenían hasta llave de las puertas del patio..) y que en algún caso haya habido enfrentamientos entre algún vecino y "los asaltantes", hasta ahora la Policía Local ha arrojado a los vecinos y esto es una novedad muy de agradecer tanto a la Policía Local como a los responsables que lo han propiciado. Muchas gracias.

Dicho esto, si el problema es conocido por el Ayuntamiento, ocurre en sus instalaciones (y por tanto lo que ocurra en las mismas está bajo su responsabilidad), y los vecinos hemos pedido reiteradamente que se solucione el problema de las molestias ocasionadas por los balonazos y gritos que se producen en los patios de dicho colegio desde hace años fuera de las actividades del propio colegio, no se comprende que las autoridades municipales, lejos de reaccionar y solucionar el problema arbitrando la instalación de medidas de vigilancia eficaces y permanentes, deje que la Policía Local se encargue puntualmente del asunto previa denuncia vecinal; es decir que si la Policía Local no actúa y/o los vecinos no denunciarnos, al Ayuntamiento parece darle igual que se usen sus instalaciones por personas ajenas que abusan de las mismas, siendo como son, para uso de los escolares de primaria de dicho centro. ¿No debería de ser el Ayuntamiento quien se encargara de resolver este problema, perjudicial para las propias instalaciones y para los vecinos, que se ha vuelto crónico por la presunta dejadez municipal? y ¿cómo es posible que ,para más INRI, y de acuerdo con la Junta, decida radicar, desde hace años, en dicho centro un campamento de verano durante el mes de julio, en horario de 8 a 3, con más de 150 niños gritando, pegando balonazos y con toques de silbato continuos... en pleno centro de la ciudad, rodeado de casas de vecinos? No parece que los responsables de la gestión de dicho centro actúen ni en bien de los vecinos ni de las propias instalaciones del centro. Más bien parece lo contrario.

Sr. Defensor del Ciudadano, ¿no le parece que los sufridos vecinos nos hemos ganado un poco de respeto a nuestro derecho a la tranquilidad y a no ser molestados impunemente a cualquier hora del día, laboral o festivo, porque los responsables, conociéndolo, no tienen en cuenta este derecho y no adoptan las medidas que deben y pueden tomar para restablecerlo y encima adoptan decisiones que afectan negativamente a este derecho, ya reiteradamente mancillado colocando en el mes de julio un campamento de verano de 150 niños?

Muchas gracias por su atención y por sus gestiones para solucionar este asunto. Estoy a su disposición si cree que en algo puedo serle de utilidad.

Atentamente. -----".

De nuevo remitimos sus quejas a las Concejalías afectadas, solicitando informes sobre el conocimiento de los hechos denunciados y pidiendo actuaciones para evitar los problemas de ruidos y molestias que se denuncian.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, como la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León B.O.CyL., de 9 de junio de 2009) y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014), así como apelando a los programas y proyectos que bajo la fórmula de conciertos y convocatorias públicas se vienen realizando en la Concejalías de Juventud, Educación y Deportes del Ayuntamiento de Segovia y que hemos podido consultar en esta Defensoría, se considera que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno.

Ante la reiteración de las circunstancias antes descritas que han motivado las quejas que se presentan a esta Defensoría, sin que hasta el momento se haya tenido respuesta alguna ni presumimos que se haya encontrado solución satisfactoria para reconducir las quejas presentadas y hacer compatibles los intereses y derechos privados de la ciudadanía y los programas organizados por las Concejalías de referencia dentro de los programas sociales y educativos.

Con fecha 6 de junio de 2019 y en distintos recordatorios posteriores

SE PROPONE Y SOLICITA:

1º.- Dentro del marco de las competencias de la Defensoría, y teniendo en cuenta que el centro de educación primaria “Diego de Colmenares”, sito en Pº Conde de Sepúlveda, nº 2, de esta ciudad, corresponde a la red de centros de educación pública de la Junta de Castilla y León, cuya responsabilidad directa es de la Dirección Provincial de Educación de Segovia, nos obstante trasladamos su queja a la Concejalía de Juventud, a la Concejalía de Educación y a la Concejalía de Deportes para que tengan conocimiento de los hechos denunciados, solicitándoles informes de las posibles relaciones y convenios establecidos con la Dirección Provincial de Educación para el uso social de las instalaciones deportivas del C.E.P. Diego de Colmenares y las condiciones y limitaciones de los mismos, caso de existir. De igual modo pedimos informes sobre las medidas a tomar, tanto por iniciativa municipal como en colaboración con la dirección del centro, en caso de persistencia y reiteración de los hechos que se describen, a efectos de aclarar y en el peor de los casos corregir el uso indebido de estas dependencias escolares y así evitar la generación de ruidos y molestias que motivan la queja que nos hacen llegar.

2ª.- Así mismo, y dado que la situación que se denuncia, viene causada por la utilización de estas dependencias por grupos diferentes de personas que al parecer asaltan las vallas del centro sin autorización alguna y que realizan actividades varias en los horarios no lectivos, especialmente en los fines de semana, lo que provoca, que se produzcan ruidos, golpes, voces, que alteran la convivencia ciudadana en el respeto a los derechos a la ciudad.

También pedimos informe a la Policía Local de Segovia para que nos haya llegar el conocimiento que tena de los hechos denunciados y la relación de sus actuaciones y las propuestas que sin duda hayan formulado a las Concejalías y Servicios municipales competentes con la intención de corregir los hechos denunciados.

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

Actuaciones y Resolución con propuestas de la Defensoría:

Segovia, a 30 de julio de 2019.

1ª. Con los datos aportados desde esta Defensoría por las quejas recibidas, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a la Sra. -----, en su pretensión de ser atendida por la Administración Municipal de Segovia con motivo de los datos recogidos en este expediente, para lo que se solicitan Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Juventud, Concejalía de Educación, Concejalía de Deportes y de la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente sin que se hayan recibido los Informes solicitados, pasamos a informar finalmente de las actuaciones realizadas que pudieran aportar alguna información relevante sobre la queja presentada por la Sra.-----.

2º. A tenor del art. 13 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia actuamos de oficio, con el debido respeto por la diferente competencia administrativa, y solicitamos información sobre las responsabilidades de los hechos denunciados que pudieran corresponder a la Dirección Provincial de Educación de Segovia. Para ello, con fecha 26 de junio de 2019, tenemos una entrevista con la Ilma. Sra. Directora Provincial de Educación, de la que se obtienen las siguientes conclusiones:

- Para atender y encontrar las posibles soluciones a las quejas presentadas en este expediente debemos atenernos a lo regulado en la “Orden Ministerial, de 20 de julio de 1995, por la que se regula la utilización por los Ayuntamientos y otras entidades de las instalaciones de las Escuelas de Educación Infantil, Colegios de Educación Primaria, Centros de Educación Especial, Institutos de Educación Secundaria y Centros Docentes Públicos que impartan las enseñanzas de régimen especial dependientes del Ministerio de Educación y Ciencia” (B.O.E., de 9 de agosto de 1995).
- Las quejas presentadas por la Sra. ----- hacen referencia a las actividades que se realizan fuera del horario docente y en especial en fines de semana y programación de actividades en periodos vacacionales.
- Para atender las quejas presentadas debemos tener en cuenta las actividades que realice el Ayuntamiento de Segovia en programaciones específicas y en periodos concretos y previamente determinados y que cumplan objetivos de “actividades educativas, culturales, deportivas u otras de carácter social, siempre que no contradigan los objetivos generales de la Educación y respeten los principios democráticos de convivencia” (art. 2º -1, de la O.M. citada).
- Para hacer plenamente compatibles las actividades docentes y las complementarias debe establecerse una coordinación entre la Dirección del Centro y el Ayuntamiento que conste el plan de actividades en la Programación General del Centro, a través del representante municipal en el Consejo Escolar (arts.8 y 9 de la O.M. citada anteriormente).

- Cabe tener en cuenta que será el Ayuntamiento el que reciba y tramite las solicitudes de uso de las instalaciones de los centros educativos cuando se realice por entidades, personas físicas o jurídicas u organismos legalmente constituidos, ajenos a la Comunidad escolar del centro. (Art. 9º – 1).

- Para las actividades fuera de la programación docente ordinaria “la utilización de las instalaciones se realizará fuera del horario lectivo y, en su caso, durante los fines de semana y periodos de vacaciones escolares, debiendo extremar los usuarios en estos casos la vigilancia del Centro y el mantenimiento de las instalaciones” (art. 4º -3).

Será especial responsabilidad de los usuarios tomar “las medidas oportunas en materia de vigilancia, mantenimiento y limpieza”, así como sufragar los gastos originados por la utilización de las instalaciones, asumiendo los desperfectos ocasionados. (art. 5º, 1 y 2).

3º.- Se entiende que el Ayuntamiento es plenamente responsable de las actividades que por sí y por otras entidades se realicen fuera del horario lectivo y que garanticen y favorezcan un uso social amplio de las dependencias escolares públicas con un mayor aprovechamiento cívico de las mismas.

Se pide y exige que la programación de las actividades sea pública y previa y que se comunique a la Policía Local para que cubra las necesidades que surjan y se deriven de la realización de las actividades programadas.

Es de obligado cumplimiento que las actividades programadas por el Ayuntamiento y bajo su responsabilidad se hagan compatibles y respeten el conjunto de Ordenanzas municipales y otras normas para que sean respetuosas con la convivencia ciudadana, como en el caso que nos ocupa, evitar ruidos y molestias varias que pudieran surgir con la actividad organizada, prever horarios adecuados, disponer de personal adecuado, etc.

4º.- Conocida por la Policía Local la programación de estas actividades, se vigilará e impedirá que las instalaciones escolares sean ocupadas y usadas por personas o grupos que las invadan de forma atípica o violenta, procediendo a su desalojo y, si fuera reiterativa la conducta, con la imposición de las sanciones que procedieran legalmente.

5º.- Así mismo, se informa a la Sra. ----- que, a fecha de hoy, no se ha recibido los Informes solicitados con fecha 6 de junio de 2019 a la Concejalía de Juventud, Concejalía de Educación, Concejalía de Deportes y a la Policía Local de este Ayuntamiento del Ayuntamiento de Segovia, para investigar y comprobar su conocimiento de los problemas denunciados.

6º.- Ante la no solución de los problemas denunciados por la Sra. ----- y que en reiteradas ocasiones han motivado las quejas presentadas ante este Defensoría, con fecha 24 de octubre de 2019 recibimos un nuevo escrito de queja de la Sra.-----, que se incorpora literalmente a este expediente:

“De ----- <-----@telefonica.net>

Jue 24/10/2019 13:14

Para Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Sr. Defensor del Ciudadano.

Perdone que le moleste de nuevo, pero a la antigua situación ya denunciada de molestias continuas al vecindario que persiste(y me remito a lo ya expuesto en los correos de 2 de junio, 16 de julio y 25

de septiembre), se añade algo más grave que las ya denunciadas molestias continuas procedentes del mencionado colegio al vecindario por los balonazos y gritos a toda hora y **es la posible puesta en peligro de la integridad física de los que entran al patio del colegio** fuera de las horas lectivas o actividades escolares aprobadas oficialmente, al dejar la puerta abierta de acceso a los patios **sin ningún tipo de supervisión o vigilancia por parte del personal del centro y esto parece que entra en el terreno de la responsabilidad de la Junta y del propio Ayuntamiento**

Se puede comprobar que fuera del horario lectivo o actividades extraescolares aprobadas oficialmente, habitualmente, **LA PUERTA DE ACCESO A LOS PATIOS ESTÁ ABIERTA** aunque el colegio esté cerrado y sin ninguna actividad escolar, normalmente la única persona del Centro que está dentro del Colegio es la señora de la limpieza, quién cuando termina su trabajo, aproximadamente alrededor de las 19,30 cierra con llave la puerta del patio **DEJANDO DENTRO A QUIENES ESTÉN EN LOS PATIOS**, según se ha podido constatar y manifestando ésta empleada de la Junta que "sigue órdenes" de cerrar el candado de la puerta principal del patio cuando se va; por lo que es obvio que, para salir, los que estén dentro, tienen, por fuerza, que saltar las vallas, poniendo en peligro su integridad física y aprendiendo a "saltar vallas" y "okupar" espacios públicos, de paso, con total impunidad hasta el momento gracias a la permisividad de que hacen gala nuestras autoridades autonómicas educativas y municipales competentes en la materia a pesar de tener conocimiento de este problema desde hace meses; sin ir más lejos, éste último viernes por la tarde, día 18, como viene sucediendo todos los viernes desde que empezaron las clases en septiembre, había, por lo menos, 20 ó 25 niños gritando, pegando balonazos, y con patinetes por el tartán... Y LOS PADRES, AL MENOS 20 ó 25, ESTABAN EN LA ACERA, TRANQUILAMENTE, CHARLANDO ENTRE ELLOS, MIENTRAS SUS PROPIOS NIÑOS ESTABAN ENCERRADOS EN EL PATIO SALTANDO CONTINUAMENTE LAS VALLAS DE UN LADO AL OTRO, esto duró HASTA APROXIMADAMENTE LAS 8,30 de la noche, con el patio ya completamente a oscuras.

Mientras a los niños parece que se los pone en peligro físicamente y parece que se les está enseñando a no tener civismo y a "okupar" un espacio que no les pertenece y cuyo uso está destinado a los alumnos en horario lectivo, los vecinos seguimos viendo perturbada nuestra tranquilidad de forma continua, gracias a las decisiones del citado funcionario de la Junta, apoyado al parecer por sus superiores, por los padres y quién sabe si por el propio Ayuntamiento y cuyas consecuencias son las ya descritas, que

pagamos los vecinos, ya que, además, los fines de semana y festivos, el resto de los chavales y algunos adultos del barrio también quieren usar el patio porque ¿por qué no van a "okuparlo"? también "tienen derecho"... también "es de todos", según manifiestan ellos mismos...por lo que la tranquilidad que se consiguió durante las tardes del mes de Julio y en el mes de Agosto, gracias a su labor, Sr. Defensor, y a la eficacia de la Policía Local, se ha perdido irremediablemente gracias a las conductas ya descritas y a la permisividad de nuestras autoridades autonómicas y locales.

Es más Sr. Defensor, vuelvo a preguntar ¿qué seguro de responsabilidad civil se hará cargo de los daños personales que se puedan ocasionar en un patio responsabilidad de la Junta y del Ayuntamiento por dejar la puerta abierta del patio? ¿y en el caso de que por esta conducta impropia, al saltar la valla, ocurra una desgracia? y ¿quién puede auxiliar, llegado el caso, a los que están encerrados en el patio? y con independencia de las molestias ocasionadas al vecindario, a quién ninguna de las autoridades competentes parece tener en cuenta, ¿cómo es posible que se estén consintiendo impunemente estas conductas que ocasionan molestias constatables y que pueden

ser peligrosas para personas vulnerables, precisamente, por parte de quienes debieran educarles y protegerles y que parece que les están enseñando a ser incívicos y "okupas" potenciales?

Hasta ahora, las únicas instituciones que han reaccionado válidamente a la denuncia de los vecinos de lo que estaba ocurriendo en el Diego de Colmenares ha sido Vd. y la Policía Local, pero ¿qué puede hacer la Policía Local si la puerta está abierta y/o los niños están encerrados en el patio con los padres "montando guardia" afuera, "con el permiso del director" observando plácidamente como sus propios hijos se convierten en incívicos "okupas" o se pueden romper la cabeza?

*La solución parece bien simple: **Protección de las vallas con verjas en altura (de la misma forma que se ha hecho ya en el barrio con el CEIP Villalpando y con el Instituto Andrés Laguna)** y desde luego sería conveniente que se verificara que al frente de un colegio de primaria estén personas competentes que estén a la altura de la labor que se les encomendado y velen por los alumnos, su integridad física y moral y de paso, ya que también forman parte del vecindario, velen por el bienestar de su entorno y por el buen uso de las instalaciones que le han sido encomendadas; gestores eficaces y competentes es lo que se necesita y también que se comiencen a sancionar a los transgresores de las normas cívicas que contribuyan activa o pasivamente al deterioro de la paz vecinal, de las instalaciones públicas y sobre todo, de la educación y la integridad física de los menores.*

Le agradezco mucho su atención y su magnífica labor, también la eficaz labor de la Policía Local en este asunto. He oído que se marcha y nos deja. Mi agradecimiento más sincero y mis mejores deseos Sr. González. Le echaremos muchísimo de menos.

Atentamente.-----“.

7º.- Con fecha 30 de octubre de 2019, damos respuesta a la Sra. -----:

“De Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Mié 30/10/2019 14:30

Para ----- <-----@telefonica.net>

Estimada Sra. -----:

De nuevo recibimos su información y quejas persistentes sobre los problemas varios que genera el uso indiscriminado de las instalaciones deportivas del CEIP Domingo de Soto de esta ciudad.

Añadimos sus quejas, comentarios y propuestas al Expediente nº 32/2019, que abrimos en su día en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Segovia.

Lamento que no solo no se haya solucionado el problema planteado por usted y otros vecinos de la zona, sino que se hayan incrementado los ruidos y molestias, así como los riesgos que se acumulan por las malas prácticas que describe.

De nuevo reenviamos su escrito a la Sra. Alcaldesa y la Concejalía de Educación del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, que son los que tienen que lograr un acuerdo con la Dirección del centro y con la Dirección provincial de Educación de Segovia, de la Junta de Castilla y León, para programar y gestionar las actividades que se realicen en el espacio deportivo del centro en horarios fuera de la programación docente.

De nuevo volveremos a insistir en la información legal y las propuestas que ya hemos transmitido en las resoluciones aportadas por esta Defensoría.

Esperamos que puedan adoptarse y cumplirse las propuestas aportadas. De esta forma la Policía Local también podrá actuar con mayor información y eficacia.

Le agradezco sus palabras ante la información que usted ha recibido sobre mi renuncia a continuar ejerciendo las responsabilidades de Defensor de la Ciudadanía de Segovia.

Quedo a su disposición ya que seguiré actuando hasta que se nombre a la persona que me suceda.

Le saludo cordialmente.

Defensor de la Ciudadanía”.

Por ello, tomamos la iniciativa de recordar la normativa vigente, las condiciones de su cumplimiento y la necesaria compatibilidad con las normativas municipales vigentes.

De nuevo y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía y teniendo en cuenta el nuevo Equipo de Gobierno Municipal se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Juventud, Concejalía de Educación, Concejalía de Deportes, Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, reiterando la solicitud de Informes ya pedidos, y con la necesidad de atender las propuestas y sugerencias antes indicadas, dando de esta forma cumplimiento a las funciones estatutarias por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución equitativa y eficaz de la demandas presentadas.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en el asunto que nos ocupa y con la pretensión de encontrar la más positiva solución a las quejas que atendemos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. N° 33/2019
11 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas por venta de libros de texto en los colegios públicos de Segovia en la Educación Infantil por las AMPAS de algunos centros.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

1º.- Con fecha 11 de mayo de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 3 de mayo de 2019, a D. -----
--- y a Dª -----, con domicilio en Calle -----, nº ---, 40004 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El Sr.----- y la Sra. ----- son dueños de la Librería ----- de Segovia y manifiestan que desde hace varios cursos vienen observando que las AMPAS de algunos centros públicos de Educación Infantil de Segovia dedican su actividad a gestionar y distribuir los libros de texto y otros materiales escolares de alumnas y alumnos de sus centros al comienzo de curso, realizando esta actividad en contacto directo con las editoriales y entregando los libros de texto a la familias en las sedes de las Asociaciones en los centros escolares.

Entienden que esta actividad de las AMPAS carece de cobertura legal, es una actividad de manifiesta competencia desleal, generando un importante perjuicio económico a las librerías y establecimientos legalmente cubiertos en su actividad. La queja que presentan el Sr. ----- y la Sra. ----- tiene un amplio respaldo de la Asociación de Libreros de Segovia coincidiendo en su queja por la actividad ilegal que realizan las AMPAS de algunos centros públicos al carecer de licencia para ejercer esta actividad mercantil, que se realiza de forma clandestina sin documentos mercantil que lo avale, como venta directa y sin factura alguna. Los perjuicios económicos que sufren los libreros de Segovia por esta competencia desleal son manifiestos, según manifiestan los presentes denunciante de la situación que motiva la queja presentada ante esta Defensoría.

También manifiestan que esta actividad ilegal se realiza prioritariamente en la Educación Infantil, en la Educación Primaria y Secundaria hay programas de cubren el acceso a libros de texto y otros materiales, como el Programa Releo. En los colegios privados y concertados existen convenios de distribución con las editoriales que dan un cierto marco de legalidad a la actividad.

Los demandantes han pedido a la Policía Local que visiten algún centro por si encontrarán indicios y pruebas de estas presuntas actividades ilegales, no resultando positiva la visita realizada en su momento, según la información que les aporta la misma Policía Local y que exponen en esta entrevista.

Esta Defensoría expone a los demandantes la incompetencia de los Servicios Municipales en atender la queja que se presenta, entendiéndose que ni la Concejalía de Educación ni Consumo ni Cultura tienen responsabilidad y competencia al respecto, entendiéndose que es un problema privado y de ámbito mercantil y civil entre particulares.

No obstante, se pondrá en conocimiento de la Concejalía de Educación el problema denunciado por si tiene conocimiento del mismo y a través de los representantes municipales en los Consejos Escolares de los Centros se pudiera actuar y reconducir estas prácticas de dudosa cobertura legal.

De igual forma se pondrá en conocimiento de la Concejalía de Consumo Municipal por si encuentra alguna práctica ilegal y que pudiera ser objeto de su competencia y responsabilidad.

Finalmente se pone en conocimiento de la Concejalía de Participación Ciudadana, gestora del REMAE (Registro Municipal de Asociaciones y Entidades), con la intención de revisar el convenio establecido con la Federación de AMPAS de Segovia por si encuentra alguna posibilidad de acción sobre el problema denunciado.

Se ha realizado una búsqueda de información sobre alguna actuación precedente en el ámbito de la Administración Municipal o sobre la existencia de alguna normativa al respecto en la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), con resultado vacío en la búsqueda realizada”.

2º.- Con fecha 5 de septiembre recibimos por mail el siguiente mensaje del Sr. -----, ampliando la información sobre la queja presentada en su día ante esta Defensoría:

“De: Librería ----- <-----@gmail.com>

Enviado: jueves, 5 de septiembre de 2019 23:53

Para: Defensordelciudadano Ayto. Segovia <defensordelciudadano@segovia.es>

Asunto: Venta ilegal de libros de texto por AMPAS de Segovia.

A la atención del Sr. Dº Rodrigo Gonzalez Martin.

Buenas tardes.

Como ya le hice saber en su día en el que mantuvimos una reunión sobre la venta de libros en centros públicos.

Añadir a la presentación de la queja sobre la venta de libros de texto (de precio fijo, y sujetos a descuentos estipulados por ley) en los centros escolares públicos. Que el próximo lunes 9 y martes 10, en el CEIP ----- se procederá a repartir los libros a los alumnos de infantil a utilizar en el curso, por parte del profesorado y cobrado por el AMPA del centro.

Se cometen por lo menos 2 imprudencias:

1ª - Se vende en centro público.

2ª - Se vende por debajo del precio de mercado.

En espera de su contestación.

Un saludo. -----”

Con fecha 9 de septiembre de 2019, por el mismo canal, la Defensoría de la Ciudadanía responde al escrito último del Sr.----- con la siguiente información:

“Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Lun 09/09/2019 10:30

Librería <-----@gmail.com>

Estimado Sr. -----:

Recibo la información que nos envía ampliando datos sobre la queja que presentó, junto a la Sra. Dª - -----, en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, con fecha 11 de mayo de 2019, sobre la venta de libros de texto en algunos colegios públicos de Segovia para el alumnado de Educación Primaria por la AMPAS de los centros.

El pasado 20 de junio de 2019 el enviamos escrito de la Defensoría admitiendo a trámite su queja e informándole de las gestiones iniciadas con la solicitud de informes a las Concejalías de Participación, de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo y Educación de este Ayuntamiento para que atendieran sus demandas en función de las competencias municipales que les corresponda. Así mismo, se puso en conocimiento del Expte. 33/2019 abierto con motivo de su queja a la Ilma. Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

Hasta la fecha no hemos recibido respuesta alguna.

Tan solo nos ha remito una breve nota la Concejalía de Participación indicando que en la Concejalía de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto de este Ayuntamiento no consta "Convenio alguno con la Federación de AMPAS de Segovia.

Que sí fue transmitido desde esta Concejalía el alta en el Registro Municipal de Asociaciones y Entidades Ciudadanas (RMAEC), con el registro número 3.1, de 2 de enero de 2005".

A pesar de la limitación de nuestras competencias al ámbito municipal de la ciudad Segovia según el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), hemos demandado información a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Segovia y a la Subdelegación del Gobierno de Segovia para conocer sus competencias sobre la queja y demanda que nos propuso y así solicitar su atención de la forma que resulte más eficaz para sus legítimos intereses.

En cuanto tengamos la información solicitada y que pueda ser de su interés, se la haremos llegar con la mayor diligencia posible.

Con la mejor intención de cumplir con la función de mediación que usted nos solicitaba, quedamos a su entera disposición.

Atentamente

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia".

3º.- Finalmente, con fecha 12 de septiembre de 2019, el Sr. ----- nos reenvía copia de una nota informativa como prueba documental del proceder de la Asociación de Padres y Madres del Centro referido en los siguientes términos:

"De Librería----- <-----@gmail.com>

Jue 12/09/2019 22:43

Para Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenas tardes:

Le remito la prueba (Colegio Público -----) de lo dicho en el anterior correo. Es algo inadmisibile que, en el centro entre el AMPA que cobra y el profesorado que reparte los textos, se estén vendiendo por debajo del precio fijo (96,90+38,34= 135,24€) y a la vez arruinando unos negocios que pagan impuestos. Creo que con esta prueba se debería parar esta venta, y llamar al orden al profesorado, ya que no es su función la de repartir libros.

Espero su contestación. -----".

Se adjunta fotografía del documento referido.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada y antes descrita con literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales referidos a la ordenación de las actividades de consumo y de competencia legal, que pudieran ver afectados los derechos de las personas demandantes por las actuaciones derivadas de los hechos antes denunciados como

presuntamente ilegales y para garantizar derechos fundamentales como derecho de atención e información, derecho de respuesta, derecho a la igualdad en el trato con la administración, derecho a la seguridad jurídica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Con fecha 20 de junio de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Sendos Informes a la

Concejalía de Educación,

Concejalía de Consumo,

Concejalía de Participación,

sobre el conocimiento de los hechos denunciados por el Sr.----- y la Sra. -----, así como manifestar si alguna responsabilidad pudiera encontrar en el marco de sus competencias en el ámbito de la Administración Municipal como antes se ha solicitado: “Se pondrá en conocimiento de la Concejalía de Educación el problema denunciado por si se tiene conocimiento del mismo y a través de los representantes municipales en los Consejos Escolares de los Centros se pudiera actuar y reconducir estas prácticas de dudosa cobertura legal.

De igual forma se pondrá en conocimiento de la Concejalía de Consumo Municipal por si encuentra alguna práctica ilegal y que pudiera ser objeto de su competencia y responsabilidad.

Finalmente se pone en conocimiento de la Concejalía de Participación Ciudadana, gestora del REMAEC (Registro Municipal de Asociaciones y Entidades Ciudadanas), con la intención de revisar el convenio establecido con la Federación de AMPAS de Segovia por si encuentra alguna posibilidad de acción sobre el problema denunciado”.

2º.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- y a la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar nuevamente algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a las Concejalías de Educación, de Consumo y de Participación de este Ayuntamiento, la petición de Informes solicitados, así como las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

Quedamos a la espera de recibir la información solicitada, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Actuaciones, Propuestas y Resolución de la Defensoría:

Segovia, a 16 de septiembre de 2019

1ª. Con los datos aportados desde esta Defensoría por las quejas recibidas, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” al Sr.----- y la Sra. -----, en su pretensión de ser atendidos por la Administración Municipal de Segovia con motivo de los datos recogidos en este expediente, para lo que se solicitan Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Juventud, Concejalía de Educación, Concejalía de Deportes, Concejalía de Participación y de la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente sin que se hayan recibido los Informes solicitados a los Servicios Municipales antes indicados, pasamos a informar finalmente de las actuaciones realizadas que pudieran aportar alguna información relevante sobre la queja presentada por el Sr. ----- y la Sra. -----.

2º.- Con fecha 30 de julio de 2019 recibimos un breve informe de la Concejalía de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, respondiendo lo siguiente:

“Atendiendo su solicitud de informe respecto al asunto de referencia, por la presente indicamos:

Que, desde la Concejalía de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, no existe Convenio alguno con la Federación de AMPAS de Segovia.

Que, sí fue tramitado desde esta Concejalía el alta en el Registro Municipal de Asociaciones y Entidades Ciudadanas, con el registro número 3.1 el dos de enero de dos mil cinco (2/1/2005)”.

3º. A tenor del art. 13 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia actuamos de oficio, con el debido respeto por la diferente competencia administrativa en materia educativa que corresponde a la Junta de Castilla y León, y solicitamos información sobre las responsabilidades de los hechos denunciados que pudieran corresponder a la Dirección Provincial de Educación de Segovia. Para ello, con fecha 9 de septiembre de 2019, mantenemos una conversación telefónica con la Ilma. Sra. Directora Provincial de Educación, de la que se obtienen las siguientes conclusiones:

- Para atender y encontrar las posibles soluciones a las quejas presentadas en este expediente debemos atenernos a lo regulado en el “Real Decreto 1533/1986, de 11 de julio, por el que se regulan las asociaciones de padres de alumnos”, regulándose en su art. 5 las finalidades, funciones y competencias de las asociaciones de padres y madres del alumnado.

Se hace constar que entre ellas no consta ni tan siquiera la posibilidad de que puedan ejercer actividades vinculadas con la venta de material docente, como libros de textos, o cualesquiera otras no previstas en los estatutos constituyentes de la asociación, siendo en todo caso informada la dirección del centro de estas actividades e incorporadas al plan del centro (art. 10º, 1 y 2).

Las asociaciones de padres y madres desarrollan las actividades referidas a sus competencias y finalidades pudiendo al efecto utilizar locales de los centros docentes en coordinación con la dirección del centro, como espacios públicos (art. 9º. 1, 2 y 3)

4º.- Se hace constar que la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León ya informó y envió en su día una Circular a la Asociación de Libreros de Castilla y León en la que comunica y aclara extremos referidos a la denuncia y queja que en este caso se presenta en Segovia por el Sr. ----- y la Sra. -----, indicando que no es competencia de las asociaciones la

venta y mediación comercial de libros de texto, que en ningún caso se podría realizar en los espacios públicos de los centros, y menos aún con la intervención del profesorado, sea de la forma que sea.

La Sra. Directora Provincial de Educación de Segovia recuerda que en diversas reuniones con los equipos directivos de los centros al comienzo de los cursos se les recuerda e insiste con claridad las limitaciones que venimos comentando y afectan a las actividades de las asociaciones de padres y madres del alumnado. Se insiste en la ilegalidad de estas actividades y las posibles responsabilidades en que las asociaciones y sus equipos directivos pudieran incurrir con sanciones sobre los mismos en caso de ser denunciadas y probadas estas prácticas ilegales.

5º.- El art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018) establece como misión de la Defensoría la de “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo”. Por ello entendemos que la queja y denuncia presentada ante esta Defensoría por el Sr. Santos Galán y la Sra. Salinas del Pozo, exceden las competencias de esta institución, al ser un conflicto no de ámbito municipal y de carácter mercantil y civil entre particulares y colectivos y asociaciones del sistema educativo y de competencia de la Junta de Castilla y León, representada en Segovia por su Delegación Territorial provincial y por la Dirección Provincial de Educación.

Aconsejamos al Sr. ----- y la Sra. -----, que presenten su denuncia ante la Dirección Provincial y la Inspección de Educación de Segovia, aportando las pruebas que se adjuntan en este expediente o cualquier otra de carácter documental o testifical que consideren pertinentes.

Así mismo, sugerimos que su denuncia se vea acompañada solidariamente por una acción conjunta de la Asociación de Libreros de Segovia.

Hasta donde se conoce del caso que motiva la queja presentada ante esta Defensoría, el asunto se debe sustanciar de forma clara y resolutive a favor de la denuncia presentada por Sr. ----- y la Sra. -----, en cumplimiento de la legalidad referida y de las prácticas administrativas antes recordadas.

Más aún y de forma concluyente se debiera tener en cuenta la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (BOE, de 4 de julio de 2007) para determinar las prácticas de ilegalidad por competencia desleal tal y como se definen “las conductas colusorias”,

“1. Se prohíbe todo acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en todo o parte del mercado nacional y, en particular, los que consistan en:

- a) La fijación, de forma directa o indirecta, de precios o de otras condiciones comerciales o de servicio.
- b) La limitación o el control de la producción, la distribución, el desarrollo técnico o las inversiones.
- c) El reparto del mercado o de las fuentes de aprovisionamiento.

d) La aplicación, en las relaciones comerciales o de servicio, de condiciones desiguales para prestaciones equivalentes que coloquen a unos competidores en situación desventajosa frente a otros.

e) La subordinación de la celebración de contratos a la aceptación de prestaciones suplementarias que, por su naturaleza o con arreglo a los usos de comercio, no guarden relación con el objeto de tales contratos” (Art, 1º, 1).

6º.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- y a la Sra.-----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar nuevamente algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

De nuevo y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía y teniendo en cuenta el nuevo Equipo de Gobierno Municipal se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Educación, a la Concejalía de Consumo, a la Concejalía de Participación Ciudadana de este Ayuntamiento, con la necesidad de atender la resolución y propuestas antes indicadas, dando de esta forma cumplimiento a las funciones estatutarias por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución legal, equitativa y eficaz de la demandas presentadas.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de haber podido mediar en la queja y denuncia que nos presenta y ocupa y que atendemos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. Nº 34/2019
14 de mayo de 2019

Asunto: Presentación de quejas por imposibilidad de acceso al aparcamiento privado en Calle Labradores, nº 3, de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 14 de mayo de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 10 de mayo de 2019, a D. -----, DNI -----, con domicilio en Calle -----, nº -----, 40005 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

Concejalía de Tráfico y Transportes

Refª Expte: 000299/2017-TRA

Procedimiento: TRAFICO SEÑALIZACIONES

Actuación: ACCESO A GARAJE

ASUNTO:

Con fecha 17/04/17 se solicita al Ayuntamiento de Segovia, mediante un escrito presentado en registro, la prohibición de estacionamiento frente al garaje situado en la calle Labradores, por la imposibilidad de maniobrar y con el fin de poder realizar la entrada y salida del mismo.

El Ayuntamiento contesta a este escrito generando el expediente 000299/2017-TRA, donde se desestima la petición, basándose en el informe emitido por el Servicio de Policía Local, cuya argumentación se basa en las escasas plazas de estacionamiento que existen en la zona.

Con fecha 16/05/17 se interpone un recurso de reposición, donde se argumenta las incongruencias del informe de la Policía Local, y nuevamente se recibe contestación del Ayuntamiento desestimado este recurso, basándose en la importancia de este espacio para los vecinos de la zona, frente a la utilización propia del garaje, sin tener en cuenta, que mi propio vehículo está ocupando este lugar en la zona.

Trascurrido este tiempo hasta día de hoy, la situación es que dispongo de un garaje autorizado para este uso por el Ayuntamiento, donde estoy pagando mis impuestos municipales correspondientes, pero me encuentro que mi vehículo particular no lo puedo guardar. Tengo que estar ocupando una plaza de estacionamiento en la zona, exponiendo mi vehículo a las inclemencias del tiempo, y a daños ocasionados por otros vehículos, que me toca estar reparando y costeando.

En esta ocasión, con lo expuesto anteriormente, no solicito, sino EXIJO UNA SOLUCIÓN. Si la solución aportada: pintar un bordillo exclusivamente frente a mi garaje, no se considera válida para el Servido de Policía Local (difícil de comprender), quiero otra solución para que pueda acceder a mi garaje y poder guardar mi vehículo particular.

Segovia, 15 de mayo de 2019

Fdo.: -----".

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, como la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia de 2016 , pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos que han motivado la queja que atendemos en la Defensoría de la Ciudadanía pueden sin duda generar una situación ciertamente peculiar y contradictoria ya que Ayuntamiento concede el uso del local 3 de la Calle Labradores de esta ciudad como garaje, siendo incluso modificada y actualizada la recalificación del local en el Catastro a instancia del mismo Ayuntamiento en su día, considerando que el Sr. ----- está al corriente en la fecha de hoy de las tasas de impuestos por el IBI, Tasa de vado, Servicio de agua. Por la organización de espacios en vía pública, el Sr. ----- se ve imposibilitado de hacer uso del garaje de su propiedad ante la imposibilidad de poder hacer las maniobras necesarias en la calle para introducir su vehículo, un MAXDA CX5, en el garaje de referencia. Por todo ello se provoca un conflicto entre la razonable y necesaria gestión de los espacios públicos, especialmente

destinados al libre aparcamiento de vehículos en la calle y frente al garaje de referencia, y el legal uso del mismo por el Sr. -----.

Con fecha 14 de junio de 2019,

Por todo ello, **SE PROPONE Y SOLICITA:**

1º.- Con el mayor respeto al principio de legalidad que afecta a esta situación, teniendo en cuenta los Decretos de la Alcaldía denegatorios de la solicitud presentada por el Sr. -----, considerando de máxima relevancia el argumentario aportado por el Informe de la Policía Local que fundamenta la Resolución denegatoria del Decreto de Alcaldía de 3 de mayo de 2017 y que se reitera en el Decreto denegatorio de 22 de junio de 2017 por el que se resuelve el Recurso de Reposición interpuesto por el Sr. -----, se propone no obstante un máximo ejercicio de diálogo in situ entre las partes, Policía Local y el Sr. -----, para encontrar una solución eficaz y pragmática que pudiera superar la contradicción antes expuesta y que salve los intereses privados y públicos, reordenando las plazas de aparcamiento en la calle, con un diseño adecuado y preciso de la pintura de las plazas de aparcamiento, que haga compatible el acceso al garaje sin perder una sola de las plazas ahora disponibles.

2ª.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y equilibrada de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado, la prioridad de los intereses y necesidades públicas con la legítima defensa de los intereses particulares en el contexto de la normativa municipal correspondiente.

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

Comunicación de Informes recibidos:

Segovia, a 30 de julio de 2019.

Con datos aportados desde esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” al Sr. -----, en su pretensión de ser atendido por la Administración Municipal de Segovia con motivo de las quejas presentadas y recogidas en este expediente, para lo que se solicitan Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad y de la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un

tiempo más que suficiente pasamos a informar finalmente de las actuaciones realizadas que pudieran aportar alguna información relevante sobre la queja presentada por el Sr. -----.

1º. Con fecha 16 de julio de 2019 se recibe en esta Defensoría Informe detallado de la Intendencia Jefatura de la Policía Local del Ayuntamiento de Segovia, emitido el 11 de julio de 2019, del que se informa al Sr. -----, con copia literal adjunta del mismo:

“A Defensor de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia.

Fecha: 11/07/2019

S/Ref. Exp. 34/2019

N/Ref. Exp. 4376/2019

Asunto: Aparcamiento privado C/ Labradores, nº ---

Adjunto remito a V.d. informe realizado por el Inspector 6008 en relación a queja por imposibilidad de acceso al aparcamiento privado en la Calle Labradores, nº ---.

El Jefe de la Policía Local”.

Se adjuntan copia literal de Documento I (Informe del Inspector de la Policía Local, N.I.P. 6002, de fecha 27 de abril de 2017 y que consta en el Expediente PAC 000299/2017-TRA) y de Documento II (Informe del mismo Inspector, de fecha 6 de junio de 2017, y que consta en el mismo Expediente referido anteriormente). Sendos Informes obran en poder del Sr. -----, por lo que consideramos innecesario aportarlo en esta Resolución.

2º. Con los datos y recomendaciones incluidos en el Informe del Inspector de la Policía Local nos parece de interés y oportunidad extraer y reseñar los siguientes aspectos:

- La apelación y ratificación de la posición adoptado por el Inspector de la Policía Local incluida en los Documentos I y II aportados, mantiene la coherencia en los Informes de la Policía Local solicitados.
- Compartimos la defensa prioritaria de los espacios públicos que en este caso se vienen ocupando para libre aparcamiento de vehículos en la vía pública y la posición de no perder aparcamientos de libre uso, dada la escasez de espacios existentes.
- No obstante, el Informe del Inspector de la Policía Local acoge las varias contradicciones existentes en el caso que nos ocupa en relación a las decisiones tomadas por la Concejalía responsable de estos servicios municipales, como práctica generalizada de Administración Municipal, y que presentamos e incluimos en el documento de admisión a trámite por la Defensoría de la Ciudadanía sobre la queja presentada por el Sr. -----, tales como:
 - Concesión de otras varias licencias de acceso a aparcamientos y garajes privados con limitaciones de espacios extremos en puertas y ascensores, con reserva de espacios públicos e instalación de bordillos en varias calles próximas, como Lope Tablada de Diego, Plata y Conde de Sepúlveda, entre otras. Las licencias urbanísticas en la construcción de garajes generan bastantes conflictos posteriores, que debieran tenerse en cuenta y que se viene repitiendo en construcciones recientes.

- Tratamiento tributario discriminatorio en las distintas situaciones de reserva de los espacios públicos para uso privado y que suponen contradicciones entre la Ordenanza Fiscal de Tasas Municipales y la Ordenanza de Circulación del Ayuntamiento de Segovia de 2016, en especial en los espacios regulados por la O.R.A.

- La extensión y expansión creciente de la gestión de los espacios públicos regulados por la O.R.A., en gestión privada por concesión a la empresa APARKI S.A., provoca que los espacios de libre aparcamiento de las zonas urbanas que nos ocupan estén provocando una gran presión en aparcamientos de vehículos en la vía pública en las zonas y barrios aledaños, que ya ha generado quejas y reclamaciones ante esta Defensoría de los vecinos con domicilio en los barrios de Santa Eulalia, José Zorrilla, Cristo del Mercado y otros.

- Sorprende la concesión de espacios para carga y descarga en estas zonas que sin embargo son utilizados como aparcamientos generosos por vehículos de establecimientos.

- Con proximidad al caso que nos ocupa, hay concesión de alguna terraza en el espacio de la calzada, en manifiesta contradicción con la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas de 2009, con modificaciones en 2013, que restan espacios de aparcamiento libre, además de generar un manifiesta situación de peligro e inseguridad.

- Bastaría algún elemental recorrido por el casco histórico de la ciudad para ver la sospechosa discrecionalidad en la concesión y localización de bolardos que reservan espacios públicos para los más diversos usos privados, considerando que los bolardos en muchos de estos casos generan dificultades en la movilidad general de personas y una grave discriminación para personas con movilidad reducida por diversas condiciones de discapacidad.

3º.- Este cúmulo de contradicciones en circunstancias semejantes y el muy dispar y desigual tratamiento en las decisiones de los servicios municipales, genera una importante discriminación en las personas que se ven afectadas y que motivan las quejas presentadas. O se mantiene una coherencia rigurosa en el tratamiento de los problemas que venimos describiendo y siempre con la voluntad de dar prioridad y preservación a los espacios públicos en beneficio de los diversos usos de la ciudadanía o se regula con tanta eficacia como pragmatismo la solución de los conflictos entre el interés público y los intereses privados que sin duda surgen en las relaciones de la ciudadanía con la Administración Municipal.

No se pueden observar contradicciones tan manifiestas como las que aportan tanto el Informe del Inspector de la Policía Local como los datos aportados en el escrito de la Defensoría y no resolverlas con coherencia, equidad y sentido común en las diferentes soluciones concretas tomadas.

Con estas situaciones contradictorias presentes o se descalifica la concesión del uso de garaje a los espacios de la Calle Labradores, con las consiguientes responsabilidades que ello generase, o se favorece el acceso a los mismos en condiciones de eficacia y sentido común, intentando salvar los principios y criterios antes expuestos sobre la coordinación de intereses públicos y privados, sin generar nuevas contradicciones en la actuación municipal por la manifiestas desigualdades que provocaría entre unas personas y otras.

4º.- Así mismo, se informa al Sr. ----- que, a fecha de hoy, no se ha recibido los Informes solicitados con fecha 14 de junio de 2019 a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana (según el organigrama de la gestión municipal entonces vigente), del Ayuntamiento de Segovia, para investigar y comprobar su conocimiento de los problemas denunciados.

Hacemos constar la diligencia de la Policía Local al enviar el Informe que solicitamos a este servicio municipal, informando al Sr. ----- del mismo

De nuevo y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía y teniendo en cuenta el nuevo Equipo de Gobierno Municipal se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad y a la Concejalía de Seguridad Ciudadana, reiterando la solicitud de Informe ya pedido, y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento para su conocimiento, y con la necesidad de atender las propuestas y sugerencias antes indicadas, dando de esta forma cumplimiento a las funciones estatutarias por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución equitativa y eficaz de la demandas presentadas.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en el asunto que nos ocupa y con la pretensión de encontrar la más positiva solución a las quejas que atendemos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. 35/2019 12 de junio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por cambios en los horarios de la Línea 3 de los Autobuses Urbanos de Segovia y por las malas prácticas profesionales del personal de los autobuses urbanos.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 12 de junio de 2019 recibimos en el correo electrónico de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje de la Sra. D^a -----, con dirección informática -----@jcyL.es, sin más datos personales, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

”A Defensor de la Ciudadanía de Segovia.

Buenos días, quería manifestar el mal funcionamiento del autobús urbano de línea 3, el primero de la mañana que en Marqués de Lozoya, tenía que estar a 7,25 ha llegado a 7,35, ha llegado diez minutos tarde a todas las paradas, mucho tiempo para un recorrido que tarda en llegar a la plaza lo mismo que se retasa. TODOS LOS DIAS ESTE AUTOBUS LLEGA TARDE PERO NUNCA TANTO COMO HOY. HA HABIDO VIAJEROS QUE HAN LLEGADO A ESPERAR YA EL SIGUIENTE Y PENSABAN QUE ES QUE VENIA ALGO ADELANTADO,

LA CONDUCTORA HA DICHO QUE ELLA HA ENTRADO A SU HORA A TRABAJAR.

UNA SEÑORA QUE HA DECIDIDO IR ANDANDO, HA LLEGADO A LA PARADA DE LA LOBA AL MISMO TIEMPO QUE NOSOTROS EN EL AUTOBÚS.

YO HE LLEGADO TARDE A TRABAJAR.

TAMBIEN QUERIA DECIR QUE LOS CONDUCTORES DEBERIAN DE BAJAR LA PLATAFORMNA DEL AUTOBUES CADA VEZ QUE VEAN A UNA PERSONA MAYOR QUE VA A SUBIR SIN

NECESIDAD DE QUE ELLOS LO DIGAN Y QUE CUANDO ALGUIEN LES DICE QUE BAJEN LA PLATAFORMA PARA BAJAR LA BAJEN SIN ENFADARSE Y DEL TODO, HE PRESENCIADO COMO LAS PERSONAS MAYORES TIENEN QUE HACER VERDADEROS ESFUERZOS A VECES PARA PODER BAJAR O SUBIR, SEGOVIA CUENTA CON UNA POBLACION DE PERSONAS MAYORES MUY MUY NUMEROSA Y QUE NECESITAN HACER USO DEL AUTOBUES CONTINUAMENTE. . ALGÚN DIA VA A HABER UN DISGUSTO.

ADEMAS CUANDO ARRANCAN Y HAN SUBIDO PERSONAS MAYORES O CON PROBLEMAS DE MOVILIDAD TENIAN QUE TENER MAS CUIDADO, YA QUE NO ESPERAN A QUE LA PERSONA ESTE CUANDO MENOS SUJETA EN ALGUNA PARTE.

ESPERO QUE TODAS ESTAS COSAS PUEDAN MEJORARSE.

GRACIAS.”

Con fecha 13 de junio de 2019 enviamos a la Sra. ----- la siguiente contestación:

“Estimada Sra. -----:

Con fecha 12 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje suyo, en el que expone las quejas por la mala gestión en los horarios de la línea 3 de los autobuses urbanos de Segovia, en especial en el primer viaje de la mañana, generando retrasos y perjuicios en los horarios laborales de varias personas usuarias de esta línea.

Así mismo, manifiesta sus quejas por la conducta profesional deficitaria del personal de los autobuses en la atención a las personas mayores y con manifiestas carencias en la movilidad, lo que con frecuencia genera problemas e incrementa los riesgos de sufrir algún accidente en el uso de los autobuses municipales. Se pide que se generen mejores prácticas profesionales de atención a las personas usuarias, en especial a aquellas que por tener carencias en la movilidad necesitan usar la plataforma de accesibilidad.

Le comunicamos que enviamos su queja, a efectos de su conocimiento, a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Jefatura de la Inspección de Servicios, especialmente responsables de la gestión de los servicios a los que usted se refiere con sus quejas y ante los que propone sugerencias de mejora. Pedimos Informes a estos departamentos municipales con la intención de poder solucionar los defectos denunciados y atender sus iniciativas de participación y mejora del servicio.

Para atender sus quejas y cumplir con las funciones de atención, información, asesoramiento y mediación que tiene asignadas esta Defensoría en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), abrimos expediente a su demanda con el nº 35/2019 e iniciar así la tramitación de sus demandas.

Una vez que recibamos los informes solicitados, nos pondremos en comunicación nuevamente con usted para informarle de los resultados de la tramitación iniciada ahora.

También le proponemos que, si usted lo prefiere, solicite una entrevista con el Defensor de la Ciudadanía, teléfono 921 41 98 88, para ser atendida personalmente sobre este o cualquier otro tema de su interés dentro del marco de competencias de esta Defensoría.

En todo caso, le informamos que la presentación de su queja ante el Defensor de la Ciudadanía no suspende la ejecución de las posibles resoluciones administrativas o judiciales que pudieran estar

pendientes, ni impide otras actuaciones e iniciativas suyas, si fueran procedentes.

Le saludo atentamente.

Defensor de la Ciudadanía de Segovia”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna en los servicios públicos, el derecho a la educación universal, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- Con fecha 13 de junio de 2019 se traslada la queja presentada por la Sra. Pérez González a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, al Jefe del Servicio de urbanismo, Obras y Servicios y al Jefe de Sección de la Inspección de Servicios:

“A la atención de la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, a la Jefatura de Servicios de urbanismo, Obras y Servicios y a la Jefatura de Sección de la Inspección de Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Segovia:

Con fecha 12 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia mensaje de D^a -----, en el que expone las quejas por la mala gestión en los horarios de la línea 3 de los autobuses urbanos de Segovia, en especial en el primer viaje de la mañana, generando retrasos y perjuicios en los horarios laborales de varias personas usuarias de esta línea.

Así mismo, manifiesta sus quejas por la conducta profesional deficitaria del personal de los autobuses en la atención a las personas mayores y con manifiestas carencias en la movilidad, lo que con frecuencia genera problemas e incrementa los riesgos de sufrir algún accidente en el uso de los autobuses municipales. Se pide que se generen mejores prácticas profesionales de atención a las personas usuarias, en especial a aquellas que por tener carencias en la movilidad necesitan usar la plataforma de accesibilidad.

Se incluye el mensaje literal con la queja para su conocimiento y efectos oportunos:

"Buenos días, quería manifestar el mal funcionamiento el autobús urbano de línea 3, el primero de la mañana que, en Marqués de Lozoya, tenía que estar a 7,25 ha llegado a 7,35 ha llegado diez minutos tarde a todas las paradas, mucho tiempo para un recorrido que tarda en llegar a la plaza lo mismo que se retasa. TODOS LOS DIAS ESTE AUTOBUS LLEGA TARDE PERO NUNCA TANTO COMO HOY. HA HABIDO VIAJEROS QUE HAN LLEGADO A ESPERAR YA EL SIGUIENTE Y PEENSABAN QUE ES QUE VENIA ALGO ADELANTADO.

LA CONDUCTORA HA DICHO QUE ELLA HA ENTRADO A SU HORA A TRABAJAR.

UNA SEÑORA QUE HA DECIDIDO IR ANDANDO, HA LLEGADO A LA PARADA DE LA LOBA AL MISMO TIEMPO QUE NOSOTROS EN EL AUTOBUS.

YO HE LLEGADO TARDE A TRABAJAR.

TAMBIEN QUERIA DECIR QUE LOS CONDUCTORES DEBERIAN DE BAJAR LA PLATAFORMA DEL AUTOBUS CADA VEZ QUE VEAN A UNA PERSONA MAYOR QUE VA A SUBIR SIN NECESIDAD DE QUE ELLOS LO DIGAN Y QUE CUANDO ALGUIEN LES DICE QUE BAJEN LA PLATAFORMA PARA BAJAR LA BAJEN SIN ENFADARSE Y DEL TODO ,HE PRESENCIADO COMO LAS PERSONAS MAYORES TIENEN QUE HACER VERDADEROS ESFUERZOS A VECES PARA PODER BAJAR O SUBIR , SEGOVIA CUENTA CON UN POBLACION DE PERSONAS MAYORES MUY MUY NUMEROSA Y QUE NECESITAN HACER USO DEL AUTOBUS CONTINUAMENTE .ALGUN DIA VA A HABER UN DISGUSTO.

ADEMAS CUANDO ARRANCAN Y HAN SUBIDO PERSONAS MAYORES O CON PROBLEMAS DE MOVILIDAD TENIAN QUE TENER MAS CUIDADO, YA QUE NO ESPERAN A QUE LA PERSONA ESTE CUANDO MENOS SUJETA EN ALGUNA PARTE.

ESPERO QUE TODAS ESTAS COSAS PUEDAN MEJORARSE.

GRACIAS".

Le solicitamos informes sobre el conocimiento de los hechos denunciados, así como, comprobados los mismos, qué medidas se tomarán para subsanarlos e introducir las propuestas necesarias para la mejora del servicio.

Así mismo, informamos a la Sra. ----- que para atender sus quejas y cumplir con las funciones de atención, información, asesoramiento y mediación que tiene asignadas esta Defensoría en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), abrimos expediente a su demanda con el nº 35/2019 e iniciar así la tramitación de sus demandas.

Una vez que recibamos los informes solicitados, nos pondremos en comunicación nuevamente con la Sra. ----- para informarle de los resultados de la tramitación iniciada ahora.

En todo caso, le informamos que la presentación de su queja ante el Defensor de la Ciudadanía no suspende la ejecución de las posibles resoluciones administrativas o judiciales que pudieran estar pendientes, ni impide otras actuaciones e iniciativas suyas, si fueran procedentes.

Les saludo atentamente, agradeciendo de antemano su atención a las demandas que les hacemos llegar.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia".

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten estas actuaciones a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Sección de la Inspección de Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de informe recibido

Segovia, a 10 de diciembre de 2019

1º.- Con fecha 4 de diciembre de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía del Jefe de Sección de la Inspección de Servicios un breve Informe Técnico con la intención de atender diferentes quejas por el mal funcionamiento de los horarios de los autobuses urbanos de Segovia que se modificaron recientemente con motivo de la entrada en vigor del nuevo contrato de los servicios municipales de movilidad urbana.

En esta Defensoría se recibieron varias quejas y demandas ciudadanas por las mismas deficiencias en diferentes líneas de autobuses urbanos de Segovia, que motivaron la apertura de diferentes expedientes en la Defensoría.

Se adjunta literalmente a continuación el breve e impreciso texto genérico del Informe Técnico recibido, con la esperanza de que las reclamaciones y propuestas presentadas por las personas que acudieron a esta Defensoría se vean satisfechas y atendidas en las concreciones que cada caso requiera y sean de necesidad.

“De Urbanismo Municipal

Informe Técnico

Expediente: 13/2019/P36003. Reclamación sobre Servicios Municipales. Reclamaciones Defensor del Ciudadano.

Interesado: Defensor del Ciudadano.

Vistos los escritos remitidos por El Defensor del Ciudadano, relativos a los siguientes asuntos relativos a reclamaciones por quejas sobre mal funcionamiento de los horarios de los autobuses municipales.

.....

Pongo en su conocimiento que en la actualidad se están realizando estudios para intentar optimizar el servicio, en concreto se están estudiando posibles cambios en las líneas 4, 8, 9, 11 y 12. Una vez se obtengan las conclusiones de éstos se considerará realizar las oportunas modificaciones del servicio. Esperamos que con las modificaciones que puedan realizarse se solucionen los problemas expuestos en los expedientes 34/2018 y 38/2018, así como 22/2019, 27/2019 y 44/2019.

Igualmente le informo que en la actualidad se están reforzando las líneas 8 y 9 con un minibús que realiza un servicio extraordinario a primera hora del día para evitar las incidencias relativas a los expedientes 22/2019 y 44/2019.

Por otro lado, en lo referente a las reclamaciones expuestas en el expediente 24/2019 y 35/2019 no está previsto realizar ninguna modificación en los horarios de la línea 3.

Lo que informo a los efectos oportunos.

04/12/2019

Jefe de Sección de la Inspección de Servicios”.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, al Sr. Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Sr. Jefe de Sección de la Inspección de Servicios este Ayuntamiento, la comunicación del Informe Técnico recibido en la Defensoría, dando continuidad a los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Expte. 36/2019
5 de junio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por la gestión insatisfactoria en la oferta de grupos y horarios propuestos por la empresa concesionaria FORUS para las actividades del curso 2019-2020 en la Piscina Municipal cubierta JC Casado, de esta ciudad.

Presentación de la queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 05 de junio de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje por mail de D^a -----, con mail -----@yahoo.es, residente en Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“De -----, <-----@yahoo.es>

Miércoles 05/06/2019 23:56

A Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenos días, le remito escrito que he mandado al Ayuntamiento de Segovia por si por esta vía fuese más fácil que se tuviese en cuenta.

Buenos días, les escribo en relación a los cursillos de natación de la piscina municipal José Carlos Casado. Desde que ha cambiado la concesión a la empresa FORUS en enero de 2019 los usuarios solo hemos recibido subidas sutiles en los precios y cambios en algunas ventajas por ser cursillista sin ningún beneficio a cambio. Perdimos el jacuzzi, pues parece ser que era propiedad de la otra empresa. A día de hoy al acudir a renovar las plazas de natación para mis hijos nos encontramos con la siguiente situación: - Todos los grupos existentes hasta la fecha, con sus características (agrupados por grupos etarios) han desaparecido. Los horarios igualmente son distintos. - El profesorado que conocemos desde hace años, que conoce a los niños y que es uno de los motivos fundamentales para acudir a dicha piscina desconoce las horas a las que van a impartir las clases. Es decir, si renuevo plaza para mi hija de 4 años, que lleva 2 con su monitora ANA, no sé si va a poder seguir con ella. Al igual que para mi hijo de 28 meses, que lleva desde los 15 meses con su monitor IVAN. - Al ir a renovar la plaza para mi padre, 70 años, me encuentro con que ha desaparecido su grupo, y que le obligan a formar parte de un grupo senior, a partir de los 64 años. Mi padre lleva nadando con ese grupo en torno a 10 años, con la misma monitora y con gente que le

*enriquece y rejuvenece pues la edad no marca el nivel deportivo. - Solo hay una clase por hora, no van a nadar en calles como hasta ahora, si no en cuadrados. - Es imposible conseguir en el mismo día cuadrar horarios para que hermanos de distintas edades acudan juntos. Yo me pregunto si el ayuntamiento, que debe ser quien vele por su instalación municipal no tiene nada que decir sobre lo que hacen y deshacen los gestores de FORUS. Entregar la gestión de su instalación municipal a la mejor oferta económica debería llevar consigo una vigilancia sobre como llevan a cabo dicha gestión. Pueden preguntar en la piscina el elevado número de reclamaciones y el disconfort de los usuarios. Les solicito que pongan solución a esto, y que mantengan los cursillos y al profesorado como hasta ahora. Creo que es un tema de importancia para la ciudad y que ustedes deberían tomar cartas en el asunto. Espero su respuesta y ojalá que una solución a la mayor brevedad. Gracias y un saludo, ----
-----“.*

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales a la información y a la participación ciudadana, así como la buena convivencia cívica, el derecho a la igualdad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Con fecha 13 de junio de 2019 se reenvía la queja de la Sra. ----- a los Servicios Municipales responsables y

SE SOLICITA:

1º.- *“De Defensordelciudadano Ayto. Segovia*

Jue 13/06/2019 12:12

A Concejalía de Deportes, Coordinación y Servicio Técnico del IMD de Segovia

A la atención de la Concejalía de Deportes (en funciones), al Servicio Técnico y a la Coordinación de Deportes del I.M.D. del Excmo. Ayuntamiento de Segovia:

Con fecha 5 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje de la Sra. D^a -----, en el que expone con detalle las quejas por, lo que su entender, es una mala gestión en "relación a los cursillos de natación de la piscina municipal José Carlos Casado. Desde que ha cambiado la concesión a la empresa FORUS en enero de 2019 los usuarios solo hemos recibido subidas sutiles en los precios y cambios en algunas ventajas por ser cursillista sin ningún beneficio a cambio". Esta situación afecta tanto a usuarios infantiles como a personas mayores, provocando una amplia queja generalizada entre usuarios y usuarias habituales de las instalaciones deportivas municipales. Se proponen soluciones para que se mantengan horarios y profesorado y así mantener los servicios de cursos anteriores.

Se incluye el mensaje literal con la queja para su conocimiento y efectos oportunos:

"Buenos días, le remito escrito que he mandado al Ayuntamiento de Segovia por si por esta vía fuese

más fácil que se tuviese en cuenta.

Buenos días, les escribo en relación a los cursillos de natación de la piscina municipal José Carlos Casado. Desde que ha cambiado la concesión a la empresa FORUS en enero de 2019 los usuarios solo hemos recibido subidas sutiles en los precios y cambios en algunas ventajas por ser cursillista sin ningún beneficio a cambio. Perdimos el jacuzzi, pues parece ser que era propiedad de la otra empresa. A día de hoy al acudir a renovar las plazas de natación para mis hijos nos encontramos con la siguiente situación:

- Todos los grupos existentes hasta la fecha, con sus características (agrupados por grupos etarios) han desaparecido. Los horarios igualmente son distintos.

- El profesorado que conocemos desde hace años, que conoce a los niños y que es uno de los motivos fundamentales para acudir a dicha piscina desconoce las horas a las que van a impartir las clases. Es decir, si renuevo plaza para mi hija de 4 años, que lleva 2 con su monitora ANA, no sé si va a poder seguir con ella. Al igual que para mi hijo de 28 meses, que lleva desde los 15 meses con su monitor IVAN.

- Al ir a renovar la plaza para mi padre, 70 años, me encuentro con que ha desaparecido su grupo, y que le obligan a formar parte de un grupo senior, a partir de los 64 años. Mi padre lleva nadando con ese grupo en torno a 10 años, con la misma monitora y con gente que le enriquece y rejuvenece pues la edad no marca el nivel deportivo.

- Solo hay una clase por hora, no van a nadar en calles como hasta ahora, si no en cuadrados.

- Es imposible conseguir en el mismo día cuadrar horarios para que hermanos de distintas edades acudan juntos. Yo me pregunto si el ayuntamiento, que debe ser quien vele por su instalación municipal no tiene nada que decir sobre lo que hacen y deshacen los gestores de FORUS. Entregar la gestión de su instalación municipal a la mejor oferta económica debería llevar consigo una vigilancia sobre como llevan a cabo dicha gestión. Pueden preguntar en la piscina el elevado número de reclamaciones y el disconfort de los usuarios. Les solicito que pongan solución a esto, y que mantengan los cursillos y al profesorado como hasta ahora. Creo que es un tema de importancia para la ciudad y que ustedes deberían tomar cartas en el asunto. Espero su respuesta y ojalá que una solución a la mayor brevedad. Gracias y un saludo, -----"

Le solicitamos informes sobre el conocimiento de los hechos denunciados, así como, comprobados los mismos, qué medidas se tomarán para subsanarlos e introducir las propuestas necesarias para la mejora solicitada del servicio.

Así mismo, informamos a la Sra. ----- que para atender sus quejas y cumplir con las funciones de atención, información, asesoramiento y mediación que tiene asignadas esta Defensoría en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), abrimos expediente a su demanda con el nº 36/2019 e iniciar así la tramitación de sus demandas.

Una vez que recibamos los informes solicitados, nos pondremos en comunicación nuevamente con la Sra. ----- para informarle de los resultados de la tramitación iniciada ahora.

En todo caso, le informamos que la presentación de su queja ante el Defensor de la Ciudadanía no suspende la ejecución de las posibles resoluciones administrativas o judiciales que pudieran estar pendientes, ni impide otras actuaciones e iniciativas suyas, si fueran procedentes.

Le indicamos que recibimos devueltos los mensajes que enviamos al Sr. -----, como Técnico Superior del I.M.D.

Les saludo atentamente, agradeciendo de antemano su atención a las demandas que les hacemos llegar.

Defensor de la Ciudadanía”.

2º.- Con fecha 13 de junio de 2019 se comunica a la Sra. ----- las actuaciones de la Defensoría:

“De: "Defensordelciudadano Ayto. Segovia" <defensordelciudadano@segovia.es>

Para: ----- <-----@yahoo.es>

Enviado: jue., jun. 13, 2019 a 11:58

Asunto: Re: Piscina municipal Jose Carlos Casado

Estimada Sra. -----:

Con fecha 5 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje suyo, en el que expone con detalle las quejas por, lo que su entender, es una mala gestión en "relación a los cursillos de natación de la piscina municipal José Carlos Casado. Desde que ha cambiado la concesión a la empresa FORUS en Enero de 2019 los usuarios solo hemos recibido subidas sutiles en los precios y cambios en algunas ventajas por ser cursillista sin ningún beneficio a cambio". Esta situación afecta tanto a usuarios infantiles como a personas mayores, provocando una amplia queja generalizada entre usuarios y usuarias habituales de las instalaciones deportivas municipales. Se proponen soluciones para que se mantengan horarios y profesorado y así mantener los servicios de cursos anteriores.

Le comunicamos que enviamos su queja, a efectos de su conocimiento, a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Deportes y al Servicio Técnico del I.M.D. (Instituto Municipal de Deportes), especialmente responsables de la gestión de los servicios a los que usted se refiere con sus quejas y ante los que propone sugerencias de mejora.

Pedimos Informes a estos departamentos municipales sobre el conocimiento de las quejas planteadas, así como, comprobadas las quejas presentadas, las medidas que se pudieran tomar para poder solucionar los defectos denunciados y atender sus iniciativas de participación y mejora del servicio.

Para atender sus quejas y cumplir con las funciones de atención, información, asesoramiento y mediación que tiene asignadas esta Defensoría en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), abrimos expediente a su demanda con el nº 36/2019 e iniciar así la tramitación de sus demandas.

Una vez que recibamos los informes solicitados, nos pondremos en comunicación nuevamente con usted para informarle de los resultados de la tramitación iniciada ahora.

También le proponemos que, si usted lo prefiere, solicite una entrevista con el Defensor de la Ciudadanía, teléfono 921 41 98 88, para ser atendida personalmente sobre este o cualquier otro tema de su interés dentro del marco de competencias de esta Defensoría.

En todo caso, le informamos que la presentación de su queja ante el Defensor de la Ciudadanía no suspende la ejecución de las posibles resoluciones administrativas o judiciales que pudieran estar pendientes, ni impide otras actuaciones e iniciativas suyas, si fueran procedentes.

La saludo atentamente

Defensor de la Ciudadanía de Segovia”.

Recibimos la siguiente respuesta:

“De ----- <-----@yahoo.es>

Jue 13/06/2019 22:40

Para Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Muchas gracias por su respuesta.

No tengo inconveniente en ir a entrevistarme con Usted si conseguimos encontrar un horario que sea conveniente para ambos.

Llamaré por tlf. cómo Usted propone.

Gracias de nuevo por su respuesta, -----“.

3ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- y el Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Deportes, a la Coordinación y Servicio Técnico del IMDSg de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se solicitan, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

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

Comunicación de Informe recibido.

Resolución con propuestas y nuevas actuaciones

Con fecha 21 de junio de 2019 se traslada a la Sra. ----- el Informe recibido del Servicio Técnico del IMD de Segovia:

1º.- *“De Defensordelciudadano Ayto. Segovia*

Vie 21/06/2019 12:47

Para: -----@yahoo.es; Concejala de Deportes, -----@imds.g.es, -----@imds.g.es

Estimada Sra. ----- :

Tal y como le anunciamos en nuestro mensaje por mail de fecha 13 de junio pasado, reenviamos sus quejas a la Alcaldía del Ayuntamiento, a la Concejalía de Deportes y a la Coordinación y Servicios Técnicos del Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Segovia, pidiéndoles informes de la situación que tanto usted como otras personas nos hacían llegar sobre las previsiones en la programación de actividades 2019/2020 de la Piscina Municipal Cubierta JC Casado.

Con fecha 13 de junio de los corrientes recibimos por mail la siguiente información, que adjuntamos literalmente a continuación, del Servicio Técnico del Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Segovia:

"Del Servicio Técnico del IMD

A Defensor de la Ciudadanía de Segovia.

En relación a las quejas que se han venido recibiendo sobre la nueva planificación de actividades para la temporada 2019/2020 en la Piscina Municipal Climatizada José Carlos Casado, le informo que desde este Instituto se está recabando toda la información posible sobre lo acaecido. Para ello se ha celebrado una reunión con representantes de los trabajadores y se ha recibido a un nutrido grupo de usuarios que han expuesto al Coordinador de Deportes y a la Vicepresidenta del IMD su malestar por la convocatoria de cursos para la temporada 2019/2020.

Además, en el día de hoy se han reunido en las instalaciones de este Instituto dos representantes de la concesionaria con la Vicepresidenta, Técnicos del IMD, y Técnico de la Concejalía de Deportes, acordando que al objeto de clarificar el asunto, la concesionaria va a remitir una información más clara y precisa de dicha convocatoria, con una comparativa con la planificación del pasado curso, ya que estos manifiestan que los cambios propuestos no suponen una gran alteración en relación a la pasada temporada.

Se compromete la concesionaria a convocar reuniones informativas con los usuarios para explicar el nuevo planteamiento.

Le informo además que, conforme al contrato vigente, la planificación debe ser aprobada por la Junta Rectora del IMD que en la actualidad no está constituida y que deberá tener en cuenta en su decisión tanto los requerimientos de los usuarios como la viabilidad de la explotación, todo ello en el marco del contrato suscrito.

Un saludo".

Así mismo le confirmo que he contrastado esta información en conversación telefónica personal con la Sra. Concejala de Deportes.

Quedamos a la espera no solo de que se cumplan las previsiones de las reuniones informativas previstas sobre la programación de actividades y la gestión global de la Piscina Municipal Cubierta JC. Casado de Segovia, sino que proponemos que en las mismas se acuerden y concreten los siguientes puntos y criterios que puedan lograr el mayor consenso posible en las condiciones de uso de la piscina como servicio público municipal y que den continuidad a la gestión realizada en años anteriores con las mejoras que a su vez se demandan:

- Dadas las quejas generalizadas que nos llegan a esta Defensoría y teniendo en cuenta la participación activa y proactiva de la ciudadanía en los servicios e infraestructuras municipales de titularidad pública se logre el mayor consenso posible en integrar los diferentes intereses y necesidades de los usuarios.

- Se atiendan las demandas razonadas de las personas usuarias de los servicios de la piscina según los distintos perfiles de usuarios tanto por edades, como por necesidades e intereses: sociales, deportivos, lúdicos y aprendizajes diversos, terapéuticos, de integración e inclusión social para todas las personas sin discriminación alguna, posibilitando la mayor calidad de vida de todas las personas en el "derecho a la ciudad".

- Fijar horarios y otras condiciones de uso, así como cuotas económicas, que garanticen la transparencia y la finalidad de servicio público de las instalaciones de la piscina, logrando el acceso a todas las personas en condiciones de igualdad y garantizando la mayor sostenibilidad económica, técnica, de recursos y viabilidad pública del servicio en el contexto de poner en práctica convenios y contratos que incluyan cláusulas de buen gobierno y de garantía social.

- Respetando los legítimos intereses de las empresas concesionarias de los servicios, la Concejalía de Deportes y el I.M.D. de Segovia asuma la máxima y definitiva responsabilidad en la gestión del servicio público, vigilando el cumplimiento de las condiciones establecidas con la mayor claridad posible.

- Dadas las quejas presentadas, se pide la renovación y mejora de las infraestructuras de la piscina, como vestuarios, duchas, taquillas...por su deficiente situación.

- De igual forma se deben tener en cuenta las reformas necesarias para hacer de la piscina un servicio accesible a todas las personas sin discriminación por tener alguna discapacidad en la movilidad, sensorial o cognitiva.

Con esta misma fecha hacemos llegar esta actuación de la Defensoría a la Concejalía de Deportes y a los Servicios de Coordinación y Técnicos del I.M. D. del Ayuntamiento de Segovia.

Estamos a su disposición para dar seguimiento a las quejas y demandas que usted nos hace llegar y que han motivado la apertura del expediente nº 36/2019 en esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Atentamente.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia".

2º.- Con fecha 21 de junio de 2019 recibimos nuevo mensaje de la Sra. Concejala de deportes que trasladamos a la Sra. ----- para su conocimiento:

"De Concejala de Deportes Sra. Dª -----

Vie 21/06/2019 21:17

Para Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenas tardes, Rodrigo,

Después de diferentes conversaciones con la empresa y trabajadores, se ha establecido un horario más amplio de cursos y más cercano al de las temporadas anteriores.

Además, se ha recuperado el criterio de niveles y no la franja de edad.

Por todo ello, espero que todo este cambio y revuelo causado, se vaya normalizando.

Muchas gracias por tu atención y recibe un cordial saludo. -----“.

3º.- A lo que la Sra. ----- responde con unas últimas quejas sobre la no solución completa de las demandas presentadas en su origen:

“De -----

Para Defensor de la Ciudadanía

Con fecha 25-06-2019

Gracias, Sr. Defensor.

Le indico que solo se ha solucionado para adultos el tema de niveles y no la ampliación de horarios.

Los niños siguen exactamente igual.

Qué pena que los máximos responsables consideren esto “un revuelo”.

Seguiré escribiendo cartas informándoles yo a ustedes de lo que se soluciona y lo que no, pues veo que los mandatarios no están al tanto.

Saludos y gracias. -----“.

4º.- Finalmente, con fecha 25 de junio de 2019, se remite el siguiente mensaje a la Sra. Concejala de Deportes como resumen de las actuaciones de la Defensoría en la labor de mediación solicitada:

“De Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Mar 25/06/2019 10:50

Para Sra. Concejala de Deportes, -----

Buen día, -----

Muchas gracias por la información actualizada que me envías sobre el conflicto surgido en torno a la organización y gestión de actividades en la piscina municipal cubierta JC Casado de Segovia para el curso 2019-2020 a cargo de la empresa FOCUS.

Con la mayor agilidad y respetando los diferentes puntos de vista hago llegar las decisiones de la Concejalía de Deportes y del IMDSg a las personas que han solicitado nuestra mediación con la intención de encontrar el mayor consenso posible entre los distintos criterios divergentes que se han manifestado, buscando apaciguar el clima de tensión detectado y lograr el mayor equilibrio en las vías de participación que sin duda redundarán en la más adecuada gestión de la piscina municipal como oferta de servicios sociales de calidad para todas y todos.

He recibido varias quejas sobre el mismo problema y a todas las personas que han demandado nuestra intervención les estamos informando de igual forma, invitando al diálogo entre las partes interesadas.

Muchas gracias por todo.

Saludos cordiales.

Defensor de la Ciudadanía”.

Expte. 37/2019
12 de junio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por la gestión insatisfactoria en la oferta de grupos y horarios propuestos por la empresa concesionaria FORUS para las actividades del curso 2019-2020 en la Piscina Municipal cubierta JC Casado, de esta ciudad.

Presentación de la queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 12 de junio de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje por mail de D^a -----, con mail -----@hotmail.es, residente en Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“De: -----<-----@hotmail.es>
Enviado: miércoles, 12 de junio de 2019 23:43
Para: Defensordelciudadano Ayto. Segovia
Asunto: Quejas piscina cubierta

Buenas noches.

Soy un cliente de la Piscina Municipal cubierta y me gustaría expresar mi queja en nombre de mi grupo y otros grupos de natación ante el próximo giro que va a tomar la oferta de cursos de natación a partir de septiembre gestionada y explotada por la empresa Forus.

A la espera de su respuesta, -----“.

Con fecha 13 de junio de 2019 respondemos a la Sra. -----, comunicándole la admisión a trámite de su queja, pidiéndole datos para completar su solicitud de atención e informándole de las actuaciones iniciadas por la Defensoría:

“Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Jue 13/06/2019 12:28

Para -----@hotmail.es>

Estimada Sra. -----:

Con fecha 12 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje suyo, en el que expone sus quejas genéricas por, lo que su entender, y como

"cliente de la Piscina Municipal cubierta y me gustaría expresar mi queja en nombre de mi grupo y otros grupos de natación ante el próximo giro que va a tomar la oferta de cursos de natación a partir de septiembre gestionada y explotada por la empresa Forus".

No obstante, le rogamos que exponga con mayor detalle sus quejas a efectos de ser atendida con más rigor y precisión.

Le comunicamos que enviamos su queja genérica, a efectos de su conocimiento, a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Deportes y al Servicio Técnico del I.M.D. (Instituto Municipal de Deportes), especialmente responsables de la gestión de los servicios a los que usted se refiere con sus quejas y de otras personas que usted dice representar.

Pedimos Informes a estos departamentos municipales sobre el conocimiento de las quejas planteadas, así como, comprobadas las quejas presentadas, las medidas que se pudieran tomar para poder solucionar los defectos denunciados y atender sus iniciativas de participación y mejora del servicio.

Para atender sus quejas y cumplir con las funciones de atención, información, asesoramiento y mediación que tiene asignadas esta Defensoría en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), abrimos expediente a su demanda con el nº 37/2019 e iniciamos así la tramitación de sus demandas. Pero le rogamos que nos facilite sus datos personales como DNI, domicilio postal, así como las concreciones de los grupos y personas a los que se refiere en su queja.

Una vez que recibamos los informes solicitados, nos pondremos en comunicación nuevamente con usted para informarle de los resultados de la tramitación iniciada ahora.

También le proponemos que, si usted lo prefiere, solicite una entrevista con el Defensor de la Ciudadanía, teléfono 921 41 98 88, para ser atendida personalmente sobre este o cualquier otro tema de su interés dentro del marco de competencias de esta Defensoría.

En todo caso, le informamos que la presentación de su queja ante el Defensor de la Ciudadanía no suspende la ejecución de las posibles resoluciones administrativas o judiciales que pudieran estar pendientes, ni impide otras actuaciones e iniciativas suyas, si fueran procedentes.

Le saludo atentamente.

Defensor de la Ciudadanía de Segovia".

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales a la información y a la participación ciudadana, así como la buena convivencia cívica, el derecho a la igualdad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Con fecha 13 de junio de 2019 se reenvía la queja de la Sra. ----- a los Servicios

Municipales responsables y

SE SOLICITA:

1º.- *"De Defensordelciudadano Ayto. Segovia*

Jue 13/06/2019 12:43

Para Concejala de Deportes, ----- @imdsq.es ; ----- @imdsq.es

A la atención de la Concejalía de Deportes (en funciones), al Servicio Técnico y a la Coordinación de Deportes del I.M.D. del Excmo. Ayuntamiento de Segovia:

Con fecha 12 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje de la Sra. D^a -----, en el que expone una queja genérica por, lo que su entender, es una mala gestión en a la piscina municipal José Carlos Casado.

Se incluye el mensaje literal con la queja para su conocimiento y efectos oportunos:

"Buenas noches.

Soy un cliente de la Piscina Municipal cubierta y me gustaría expresar mi queja en nombre de mi grupo y otros grupos de natación ante el próximo giro que va a tomar la oferta de cursos de natación a partir de septiembre gestionada y explotada por la empresa Forus.

A la espera de su respuesta, -----"

Le hemos pedido a la Sra. ----- una mayor concreción de las quejas presentadas.

De igual forma le pedimos complete sus referencias personales, como DNI, domicilio postal, así como la mayor concreción posible sobre los grupos a los que hace referencia en su queja, para una atención más precisa y rigurosa.

No obstante, le solicitamos informes sobre el conocimiento de los hechos denunciados, así como, comprobados los mismos, qué medidas se tomarán para subsanarlos e introducir las propuestas necesarias para la mejora solicitada del servicio.

Así mismo, informamos a la Sra. ----- que para atender sus quejas y cumplir con las funciones de atención, información, asesoramiento y mediación que tiene asignadas esta Defensoría en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), abrimos expediente a su demanda con el nº 37/2019 e iniciar así la tramitación de sus demandas.

Una vez que recibamos los informes solicitados, nos pondremos en comunicación nuevamente con la Sra. ----- para informarle de los resultados de la tramitación iniciada ahora.

En todo caso, le informamos que la presentación de su queja ante el Defensor de la Ciudadanía no suspende la ejecución de las posibles resoluciones administrativas o judiciales que pudieran estar pendientes, ni impide otras actuaciones e iniciativas suyas, si fueran procedentes.

Les saludo atentamente, agradeciendo de antemano su atención a las demandas que les hacemos llegar.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia".

3ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Deportes, a la Coordinación y Servicio Técnico del IMDSg de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se solicitan, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

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

Comunicación de Informe recibido.

Resolución con propuestas y nuevas actuaciones

Con fecha 21 de junio de 2019 se traslada a la Sra. ----- el Informe recibido del Servicio Técnico del IMD de Segovia:

1º.- *"Defensordelciudadano Ayto. Segovia*

Vie 21/06/2019 13:02

*Para Sra. -----, Sra. Concejala de Deportes, -----@imdsq.es-----@imdsq.es
Estimada Sra. -----:*

Tal y como le anunciamos en nuestro mensaje por mail de fecha 13 de junio pasado, reenviamos sus quejas a la Alcaldía del Ayuntamiento, a la Concejalía de Deportes y a la Coordinación y Servicios Técnicos del Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Segovia, pidiéndoles informes de la situación que tanto usted como otras personas nos hacían llegar sobre las previsiones en la programación de actividades 2019/2020 de la Piscina Municipal Cubierta JC Casado.

Con fecha 13 de junio de los corrientes recibimos por mail la siguiente información, que adjuntamos literalmente a continuación, del Servicio Técnico del Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Segovia:

"Del Servicio Técnico del IMD

A Defensor de la Ciudadanía de Segovia.

En relación a las quejas que se han venido recibiendo sobre la nueva planificación de actividades para la temporada 2019/2020 en la Piscina Municipal Climatizada José Carlos Casado, le informo que desde este Instituto se está recabando toda la información posible sobre lo acaecido. Para ello se ha celebrado una reunión con representantes de los trabajadores y se ha recibido a un nutrido grupo de usuarios que han expuesto al Coordinador de Deportes y a la Vicepresidenta del IMD su malestar por la convocatoria de cursos para la temporada 2019/2020.

Además, en el día de hoy se han reunido en las instalaciones de este Instituto dos representantes de la concesionaria con la Vicepresidenta, Técnicos del IMD, y Técnico de la Concejalía de Deportes, acordando que al objeto de clarificar el asunto, la concesionaria va a remitir una información más clara y precisa de dicha convocatoria, con una comparativa con la planificación del pasado curso, ya que estos manifiestan que los cambios propuestos no suponen una gran alteración en relación a la pasada temporada.

Se compromete la concesionaria a convocar reuniones informativa con los usuarios para explicar el nuevo planteamiento.

Le informo además que conforme al contrato vigente, la planificación debe ser aprobada por la Junta Rectora del IMD que en la actualidad no está constituida y que deberá tener en cuenta en su decisión tanto los requerimientos de los usuarios como la viabilidad de la explotación, todo ello en el marco del contrato suscrito.

Un saludo".

Así mismo le confirmo que he contrastado esta información en conversación telefónica personal con la Sra. Concejala de Deportes.

Quedamos a la espera no solo de que se cumplan las previsiones de las reuniones informativas previstas sobre la programación de actividades y la gestión global de la Piscina Municipal Cubierta JC. Casado de Segovia, sino que proponemos que en las mismas se acuerden y concreten los siguientes puntos y criterios que puedan lograr el mayor consenso posible en las condiciones de uso de la piscina como servicio público municipal y que den continuidad a la gestión realizada en años anteriores con las mejoras que a su vez se demandan:

- Dadas las quejas generalizadas que nos llegan a esta Defensoría y teniendo en cuenta la participación activa y proactiva de la ciudadanía en los servicios e infraestructuras municipales de titularidad pública se logre el mayor consenso posible en integrar los diferentes intereses y necesidades de los usuarios.
- Se atienda las demandas razonadas de las personas usuarias de los servicios de la piscina según los distintos perfiles de usuarios tanto por edades, como por necesidades e intereses: sociales, deportivos, lúdicos y aprendizajes diversos, terapéuticos, de integración e inclusión social para todas las personas sin discriminación alguna, posibilitando la mayor calidad de vida de todas las personas en el "derecho a la ciudad".
- Fijar horarios y otras condiciones de uso, así como cuotas económicas, que garanticen la transparencia y la finalidad de servicio público de las instalaciones de la piscina, logrando el acceso a todas las personas en condiciones de igualdad y garantizando la mayor sostenibilidad económica, técnica, de recursos y viabilidad pública del servicio en el contexto de poner en práctica convenios y contratos que incluyan cláusulas de buen gobierno y de garantía social.
- Respetando la plena competencia legal y legítima del Equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Segovia en problemas que nos ocupan, así como los legítimos intereses de las empresas concesionarias de los servicios, la Concejalía de Deportes y el I.M.D. de Segovia debe asumir la máxima y definitiva responsabilidad en la gestión del servicio público, vigilando el cumplimiento de las condiciones establecidas con la mayor claridad posible.

- Dadas las quejas presentadas, se pide la renovación y mejora de las infraestructuras de la piscina, como vestuarios, duchas, taquillas...por su deficiente situación.

- De igual forma se deben tener en cuenta las reformas necesarias para hacer de la piscina un servicio accesible a todas las personas sin discriminación por tener alguna discapacidad en la movilidad, sensorial o cognitiva.

Con esta misma fecha hacemos llegar esta actuación de la Defensoría a la Concejalía de Deportes y a los Servicios de Coordinación y Técnicos del I.M. D. del Ayuntamiento de Segovia.

Estamos a su disposición para dar seguimiento a las quejas y demandas que usted nos hace llegar y que han motivado la apertura del expediente nº 36/2019 en esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Atentamente.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia”.

2º.- Con fecha 21 de junio de 2019 recibimos nuevo mensaje de la Sra. Concejala de deportes que trasladamos a la Sra. ----- para su conocimiento:

“De Concejala de Deportes Sra. D^a -----

Vie 21/06/2019 21:17

Para Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenas tardes, Rodrigo,

Después de diferentes conversaciones con la empresa y trabajadores, se ha establecido un horario más amplio de cursos y más cercano al de las temporadas anteriores.

Además, se ha recuperado el criterio de niveles y no la franja de edad.

Por todo ello, espero que todo este cambio y revuelo causado, se vaya normalizando.

Muchas gracias por tu atención y recibe un cordial saludo. -----“.

3º.- A lo que la Sra. ----- responde con unas últimas quejas sobre la no solución completa de las demandas presentadas en su origen:

“De ----- <-----@hotmail.es>

Mar 25/06/2019 20:25

Para Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenas tardes, Rodrigo!!

Han acercado posturas a las necesidades de los usuarios pero hay muchas cosas que no respetan y es en particular lo que a mí me afecta y como trabajadora de turnos y teniendo una pulsera con la que podíamos combinar horarios asistiendo a cursos y yendo por libre en otras ocasiones por 42.00 € ahora tendré que pagar el doble o más si quiero ir a cursillo algún día y por libre otros como venía siendo.

Agradecería tomara nota de esto también. Por favor”.

4º.- Finalmente, con fecha 25 de junio de 2019, se remite el siguiente mensaje a la Sra. Concejala de Deportes como resumen de las actuaciones de la Defensoría en la labor de mediación solicitada:

“De Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Mar 25/06/2019 10:50

Para Sra. Concejala de Deportes, -----

Buen día, -----

Muchas gracias por la información actualizada que me envías sobre el conflicto surgido en torno a la organización y gestión de actividades en la piscina municipal cubierta JC Casado de Segovia para el curso 2019-2020 a cargo de la empresa FOCUS.

Con la mayor agilidad y respetando los diferentes puntos de vista hago llegar las decisiones de la Concejalía de Deportes y del IMDSg a las personas que han solicitado nuestra mediación con la intención de encontrar el mayor consenso posible entre los distintos criterios divergentes que se han manifestado, buscando apaciguar el clima de tensión detectado y lograr el mayor equilibrio en las vías de participación que sin duda redundarán en la más adecuada gestión de la piscina municipal como oferta de servicios sociales de calidad para todas y todos.

He recibido varias quejas sobre el mismo problema y a todas las personas que han demandado nuestra intervención les estamos informando de igual forma, invitando al diálogo entre las partes interesadas.

Muchas gracias por todo.

Saludos cordiales.

Defensor de la Ciudadanía”.

Expte. N° 38/2019
20 de junio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por problemas de manifiesto estado ruinoso de la vivienda contigua a la vivienda propiedad de la Sra.----- y el Sr. -----e en calle El Pozo, nº ----, en el barrio de San Lorenzo de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 20 de junio de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 18 de junio de 2019, a Dª ----- y a D. -----, con domicilio en Calle El Pozo, nº ---, 40003 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

Con fecha 05 de mayo de 2018, la Sra. ----- y el Sr. -----, presentan escrito por Registro General del Ayuntamiento de Segovia, número de entrada 2018028929, dirigido a

Urbanismo Municipal en el que se presentan las siguientes circunstancias que afectan gravemente a la vivienda familiar y que literalmente se adjunta a continuación:

“El Sr. ----- y la Sra. -----

DESEAN EXPONER LO SIGUIENTE:

Como propietarios de la vivienda sita en C/ El Pozo, nº --- de Segovia, vemos en riesgo de daño nuestra vivienda por el estado de la vivienda contigua a la nuestra, siendo la misma la ubicada en la C/ El Pozo, nº ---- de Segovia, que se encuentra en estado de abandono por parte de sus propietarios debido a la falta de mantenimiento del inmueble y de la que se adjunta Anexo fotográfico del estado actual en el que se encuentra.

Se perciben elementos en fachada delantera a punto de desprenderse y caer sobre la vía pública, como se aprecia ya ha sucedido anteriormente, cableado de fachada en mal estado, con cables cortados y rematados con cinta aislante, desprendimientos de revestimiento de fachada dejando visible la estructura de madera, lo que la deja a la intemperie, deterioro de carpinterías exteriores con caídas de vidrios a la vía pública y debido a las filtraciones de agua descomposición de elementos que conforman la carpintería en la zona interior, lo que en breve pueda significar un acceso para animales o personas al interior de la vivienda.

En la fachada trasera se percibe el movimiento del forjado de la planta primera, el abombamiento de la fachada hacia el exterior produciendo desprendimientos del revestimiento, y dejando a la intemperie elementos de la estructura de madera, carpintería exterior abierta y deteriorada.

En la cubierta trasera se observa el comienzo del hundimiento de la cumbrera de madera en la zona central, y el desplazamiento de tejas en el alero.

Patio trasero totalmente abandonado, lleno de vegetación, crecimiento de un árbol y tapia trasera, debido al peso de la vegetación, desprendida del núcleo principal, a punto de desprenderse y caer.

Existencia de cubierta de FIBROCEMENTO, con partículas de AMIANTO, en el patio trasero en estado

de DESCOMPOSICIÓN, debido al deterioro del mismo, como se puede apreciar en el anexo fotográfico.

En la cubierta delantera se observa el comienzo de hundimiento de la buhardilla debido al mal estado de la cubierta.

SOLICITA:

Como en ocasiones anteriores, que debido al estado de la vivienda por falta de mantenimiento del inmueble por parte de los propietarios, tal y como establece en su art. 19 el Real Decreto 22/2004, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Urbanismo de Castilla y León, lo que produce un riesgo de seguridad y de salubridad a corto plazo, que actúe el Ayuntamiento de Segovia para requerir a los propietarios que cumplan con sus obligaciones o como Responsable Civil subsidiario, y así evite daños de seguridad estructural y humedad en la vivienda de nuestra propiedad, como problemas de insalubridad por la falta de corte de suministros y cegado de saneamientos en dicha vivienda, como riesgo de exposición a sustancias cancerígenas por la

presencia de materiales que contienen amianto en estado de descomposición, así como el desprendimiento de elementos de fachada a la vía pública.

En Segovia, a 5 de septiembre de 2018”.

Se acompaña Nota Simple Informativa del Registro de la Propiedad de Segovia Número Uno, de fecha 5 de febrero de 2019, en la que se identifica la propiedad afectada con los siguientes datos:

Calle Pozo, nº ---. 40003 Segovia

Referencia catastral: 6242011VL03645000101

Titulares a favor de quienes resulta inscrita la finca: Entre otros, D. -----, residente en Residencia de Caritas de Segovia (Tefno de contacto: 921 43 49 61, contactar con Asistente Social). Constan tres sobrinos, ----- que vive en Benidorm, -----y otra persona que viven en Vitoria.

Aunque con contacto con algunos de ellos, nadie asume responsabilidad alguna sobre el estado de deterioro de la finca descrita.

También se acompaña Anexo fotográfico con 20 imágenes en las que queda en evidencia visual la situación de deterioro extremo de la vivienda referida.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Segovia, a 26 de mayo de 2019

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como derecho de atención e información, derecho de respuesta, derecho a la igualdad en el trato con la administración, derecho a la seguridad, salud cívica y la buena convivencia cívica y calidad de vida, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales de Urbanismo de Segovia tienen de los problemas denunciados, conocidas las quejas preexistentes, así como los escritos presentados por el Sr.----- y la Sra. ----- en Registro General del Ayuntamiento, lo que supone una manifiesta e inexplicable falta atención y respuesta a las demandas requeridas por las personas que se presentan en la Defensoría de la Ciudadanía. Debe darse una respuesta urgente a las demandas planteadas por la gravedad de la situación descrita tanto en aspectos de seguridad material y estructural de la vivienda, como de los riesgos de salud manifiestos a las personas que habitan en la vivienda familiar.

Se entiende que el problema descrito no se puede dejar circunscrito al ámbito privado entre partes de derecho civil, ya que es manifiesto el riesgo que se deriva de la situación de abandono de la casa del nº --- de la calle El Pozo tanto sobre la vía pública, como sobre el conjunto de las personas que viven en la zona y transitan con frecuencia por la misma, ya que la zona está perfectamente habitada por la ciudadanía del barrio de San Lorenzo en cuyos alrededores se han realizado recientemente obras de

mejor urbana que hace más peligrosa la situación que motiva la queja que nos llega a esta Defensoría.

2º.- Se pide Informe para atender al requerimiento de declaración de ruina del inmueble contiguo en calle El Pozo, nº ----, para evitar los riesgos manifiestos descritos, así como que el Ayuntamiento asuma su responsabilidad subsidiaria legalmente establecida, actuando con diligencia y eficacia para evitar riegos futuros de manifiesta evidencia.

3º.- No obstante, le recordamos a el Sr. ----- y la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar nuevamente algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

Quedamos a la espera de recibir la información solicitada, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de nuevas actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía.

Con fecha 8 de noviembre y ante la falta de respuesta y de envío de los Informes solicitados a Urbanismo, la Defensoría decide reenviar el Expte. 38/2019 a los Servicios Municipales responsables de la queja que hemos atendido:

“Expte. Nº 38/2019

Asunto: Presentación de quejas por problemas de manifiesto estado ruinoso de la vivienda contigua a la vivienda propiedad de la Sra. ----- y el Sr. ----- en calle El Pozo, nº --, en el barrio de San Lorenzo de esta ciudad.

Con fecha 20 de junio de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 18 de junio de 2019, a D^a ----- y a D. -- -----, con domicilio en Calle El Pozo, nº ---, 40003 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma detallada constan en el Expediente 38/2019, abierto en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

De nuevo se hace constar que con fecha 05 de mayo de 2018, la Sra. ----- y el Sr. -----, presentaron escrito por Registro General del Ayuntamiento de Segovia, número de entrada 2018028929, dirigido a Urbanismo Municipal en el que se presentaron las circunstancias específicas que afectaban gravemente a la vivienda familiar y que motivaron la queja que presentaron y fue aceptada en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Con fecha 26 de mayo de 2019 se envió el expediente a la Ilma. Sra. Alcaldesa, a la Concejalía de Urbanismo, al Sr. Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios del Excmo. Ayuntamiento de

Segovia, informándoles detalladamente de la queja presentada, de la admisión de la queja en esta Defensoría, así como de la petición de Informes a los Servicios Municipales competentes, con la pretensión de dar cumplimiento a la función de mediación solicitada por la Sra.----- y el Sr. ----- ante este Defensoría y así lograr solución adecuada, si procediera, a sus demandas.

A fecha de hoy no se ha recibido información alguna sobre la queja que atendimos en su día y la solicitud de Informes que tramitamos. No consta en esta Defensoría que los problemas urbanísticos denunciados hayan sido atendidos y menos solucionados.

Por ello, les reenviamos nuevamente el texto completo del Expediente 38/2019 con el ruego de que sea atendido y tramitado con la mayor brevedad posible.

Le saludo atentamente.

Segovia, a 8 de noviembre de 2019.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia”.

Expte. Nº 39/2019
20 de junio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por gestión inadecuada en las previsiones y propuestas de actividades para 2019-2020 de la Piscina Municipal cubierta JC Casado, de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 20 de junio de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 14 de junio de 2019, a D. -----, con domicilio en Calle -----, nº -----, 40002 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Como usuario habitual de los servicios de la Piscina Municipal cubierta JC Casado de esta ciudad, de forma poco transparente y confusa recibe diferentes informaciones sobre las previsiones de gestión y la planificación de las actividades para el curso 2019-2020 que propone la empresa FOCUS, nueva concesionaria del servicio, previo convenio de firmado con el Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

Al igual que la mayoría de los usuarios han comprobado recientemente que la planificación de actividades altera severamente los horarios y actividades, que venían atendiendo las necesidades y demandas de las personas usuarias de las instalaciones de la piscina provocando un gran desconcierto y generando una insatisfacción generalizada entre todas las personas usuarias, al margen de sus condiciones personales.

Reunido el Sr. ----- con otras personas usuarias, manifiesta que los cambios que se proponen son arbitrarios, atienden a criterios economicistas y poco claros, pretenden una organización de los grupos por edades y en horarios sumamente dispersos cuando no caprichosos. Denuncian que la

gestión propuesta no responde a criterios razonables en beneficio de las demandas, necesidades y beneficios de la ciudadanía siendo una infraestructura municipal.

Así mismo, denuncia que la atención técnica, muy deficiente en muchos casos, no explica ni justifica los cambios anunciados, ya que presencia de monitores es escasa, así como la reducción de otros servicios.

Denuncia la actitud prepotente, no transparente y escasamente dialogante y participativa, tanto de la Concejalía y el personal del IMDSg como de la empresa y que manifestaron en la reunión abierta que se celebró con las personas usuarias el pasado día 10 de junio para intentar aclarar la situación y encontrar alguna solución. Esta actitud estaba muy lejos de una gestión abierta y democrática en busca de una mejor gestión de un servicio público y de calidad en unas instalaciones de titularidad pública municipal. Esta situación de malestar hizo que surgieran todo tipo de rumores sobre el convenio de concesión a la empresa que en nada favorece una razonable solución del conflicto planteado.

Se pide que se tengan en cuenta los muy diversos intereses y necesidades de las personas usuarias con perfiles muy diversos al margen de edades, para que nadie se ve excluido ni discriminado en el acceso a estas instalaciones municipales.

El Sr. ----- y otras personas que apoyan su postura exigen que se tenga en cuenta las más básicas condiciones sociales en la firma de contratos y convenios de servicios que realice el Ayuntamiento de Segovia, buscando el buen gobierno en la administración municipal, y que deben ser incorporados con tanta claridad como precisión en los pliegos de condiciones de los contratos y convenios municipales con las empresas concesionarias.

Se pide tener conocimiento de las condiciones del pliego del contrato para comprobar detalles sobre la inexplicable cuota de matrícula, cuotas por actividades, contratación de personal necesario...etc.

Disienten de la escasa información y participación realizada exclusivamente en la inaccesible página web del Ayuntamiento sobre este y otros temas con un resultado de igual opacidad.

Se demanda una mejora en las instalaciones y servicios de la piscina municipal, como servicios, vestuarios, duchas, taquillas...

Igualmente consideran que las instalaciones de la piscina son manifiestamente inaccesibles y excluyentes para todas las personas que tengan alguna discapacidad sea de movilidad, sensorperceptual o cognitiva.

El Sr. ----- manifiesta que de varias formas han puesto en conocimiento de la Concejalía de Deportes este malestar demandando que asuma su responsabilidad en la gestión final de la instalación municipal sin hacer dejación de sus competencias en favor de la empresa concesionaria y buscando siempre la mayor calidad en los servicios públicos.

No obstante, hasta la fecha de la entrevista no se ha recibido información y menos aún se ha avanzado en la solución del conflicto que se presenta en esta Defensoría de la Ciudadanía”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales a la información y a la participación ciudadana, así como la buena convivencia cívica, el derecho a la igualdad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Con fecha 21 de junio de 2019

SE SOLICITA:

1º.- A la Concejalía de Deportes y a los Servicios de Coordinación y Técnicos del IMDSg Informe detallado del grado de conocimiento de los problemas denunciados, así como las actuaciones a realizar para dar respuesta razonada, satisfactoria y consensuada a las demandas y quejas presentadas ante esta Defensoría, sin que se pueda discutir ni mermar las legítimas competencias del Equipo de Gobierno de esta ciudad y las competencias técnicas de los servicios municipales.

2ª.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Comunicación de la Información recibida:

Segovia, a 25 de junio de 2019

En fechas recientes se han abierto expedientes nº 36/2019 y 37/2019 en esta Defensoría por motivos similares a las quejas y demandas presentadas por el Sr. -----, Expte 39/2019, que venimos tramitando.

Dada la coincidencia de las quejas presentadas en sendos expedientes, y a efectos de lograr la mayor diligencia posible en la necesaria solución de los problemas antes descritos por la extensa conflictividad observada, nos parece oportuno actuar con un criterio de analogía y compartir en cada expediente la información que se recabe en alguno de ellos con la pretensión no solo de difundir la información recibida, contribuir a la más rápida y satisfactoria solución de los problemas presentados y potenciar las vías de mediación y consenso que se demandan de esta Defensoría.

Con fecha 13 de junio de los corrientes recibimos por mail la siguiente información, que adjuntamos literalmente a continuación, del Servicio Técnico del Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Segovia:

"Del Servicio Técnico del IMD

A Defensor de la Ciudadanía de Segovia.

En relación a las quejas que se han venido recibiendo sobre la nueva planificación de actividades para la temporada 2019/2020 en la Piscina Municipal Climatizada José Carlos Casado, le informo que desde este Instituto se está recabando toda la información posible sobre lo acaecido. Para ello se ha celebrado una reunión con representantes de los trabajadores y se ha recibido a un nutrido grupo de usuarios que han expuesto al Coordinador de Deportes y a la Vicepresidenta del IMD su malestar por la convocatoria de cursos para la temporada 2019/2020.

Además, en el día de hoy se han reunido en las instalaciones de este Instituto dos representantes de la concesionaria con la Vicepresidenta, Técnicos del IMD, y Técnico de la Concejalía de Deportes, acordando que al objeto de clarificar el asunto, la concesionaria va a remitir una información más clara y precisa de dicha convocatoria, con una comparativa con la planificación del pasado curso, ya que estos manifiestan que los cambios propuestos no suponen una gran alteración en relación a la pasada temporada.

Se compromete la concesionaria a convocar reuniones informativas con los usuarios para explicar el nuevo planteamiento.

Le informo además que, conforme al contrato vigente, la planificación debe ser aprobada por la Junta Rectora del IMD que en la actualidad no está constituida y que deberá tener en cuenta en su decisión tanto los requerimientos de los usuarios como la viabilidad de la explotación, todo ello en el marco del contrato suscrito.

Un saludo".

Así mismo le confirmo que con fecha 21 de junio de 2019 recibimos el siguiente mensaje de la Sra. Concejala de Deportes de este Ayuntamiento aclarando la situación y confirmando las actuaciones de futuro sobre las previsiones de atención a las demandas planteadas en los Expedientes 36/2019, 37/2019 y 39/2019, y que literalmente dice:

"Después de diferentes conversaciones con la empresa y trabajadores, se ha establecido un horario más amplio de cursos y más cercano al de las temporadas anteriores.

Además, se ha recuperado el criterio de niveles y no la franja de edad.

Por todo ello, espero que todo este cambio y revuelo causado, se vaya normalizando.

Muchas gracias por tu atención y recibe un cordial saludo".

Quedamos a la espera no solo de que se cumplan las previsiones de las reuniones informativas anunciadas sobre la programación de actividades y la gestión global de la Piscina Municipal Cubierta JC. Casado de Segovia, con las buenas perspectivas anunciadas por la Sra. Concejala de Deportes de este Ayuntamiento, sino que proponemos que en las mismas se acuerden y concreten los siguientes puntos y criterios que puedan lograr el mayor consenso posible en las condiciones de uso de la piscina como servicio público municipal y que den continuidad a la gestión realizada en años anteriores y que debieran tener en cuenta las mejoras que se demandan ante esta Defensoría y que de forma resumida se añaden a continuación:

- Dadas las quejas generalizadas que nos llegan a esta Defensoría y teniendo en cuenta la participación activa y proactiva de la ciudadanía en los servicios e infraestructuras municipales de titularidad pública se logre el mayor consenso posible en integrar los diferentes intereses y necesidades de los usuarios.

- Se atiendan las demandas razonadas de las personas usuarias de los servicios de la piscina según los distintos perfiles de usuarios tanto por edades, como por necesidades e intereses: sociales, deportivos, lúdicos y aprendizajes diversos, terapéuticos, de integración e inclusión social para todas las personas sin discriminación alguna, posibilitando la mayor calidad de vida de todas las personas en el "derecho a la ciudad".

- Fijar horarios y otras condiciones de uso, así como cuotas económicas, que garanticen la transparencia y la finalidad de servicio público de las instalaciones de la piscina, logrando el acceso a todas las personas en condiciones de igualdad y garantizando la mayor sostenibilidad económica, técnica, de recursos y viabilidad pública del servicio en el contexto de poner en práctica convenios y contratos que incluyan cláusulas de buen gobierno y de garantía social.
- Respetando las legítimas competencias del Equipo de Gobierno municipal y las competencias de los Servicios Técnicos del IMDSg, así como los legítimos intereses de las empresas concesionarias de los servicios, la Concejalía de Deportes y el I.M.D. de Segovia asuma la máxima y definitiva responsabilidad en la gestión del servicio público, vigilando el cumplimiento de las condiciones establecidas con la mayor claridad posible.
- Dadas las quejas presentadas, se pide la renovación y mejora de las infraestructuras de la piscina, como vestuarios, duchas, taquillas...por su deficiente situación.
- De igual forma se deben tener en cuenta las reformas necesarias para hacer de la piscina un servicio accesible a todas las personas sin discriminación por tener alguna discapacidad en la movilidad, sensorial o cognitiva.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Deportes, a la Coordinación y Servicio Técnico del IMDSg de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Expte. N° 40/2019
20 de junio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos, malos olores y molestias varias en la movilidad causadas en varios domicilios particulares y en las zonas comunes de la Comunidad de Propietarios de la Avda. Conde de Sepúlveda, nº --- , de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 20 de junio de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 19 de junio de 2019, a D^a -----, DNI nº -----, con domicilio en Avda. Conde de Sepúlveda, nº -----, 40002 Segovia, en representación de la Comunidad de Propietarios de la Avda. Conde de Sepúlveda, nº ---, para manifestar sus quejas mediante un escrito de la C.P. y que literalmente se expone a continuación:

“Comunidad de Propietarios de Conde de Sepúlveda, nº ---

A Defensor de la Ciudadanía de Segovia.

EXPONE:

El Bar ----- no tiene bien delimitada la señal que puede ocupar de terraza, por lo que a diario ocupa parte de la fachada de entrada al edificio.

La puerta de entrada al bar está abierta al completo, invadiendo la vía pública. Entre las mesas de la terraza y la puerta queda poco espacio para pasar las personas (mucho peor, si pasa una silla de ruedas).

El Bar ----- ha puesto mobiliario en el hall exterior de la entrada del bar, quedando la entrada del local con poco espacio de salida al exterior (en caso de tener que desalojar el local por una urgencia, habría problemas para la evacuación).

El local no tiene licencia para cocinar, pero todos los días guisa, (con la puerta cerrada del local). Los olores se filtran al portal de la comunidad, produciendo un olor terrible. Es peligro guisar a escondidas, por lo que esperamos no tener que lamentar en un futuro algún percance. (ESTE SEÑOR YA TIENE ANTECEDENTES EN OTROS LOCALES). La Policía Local ya ha realizado varias visitas al respecto.

Las ventanas las tiene abiertas, por lo que, con los billares y el futbolín es imposible conciliar el sueño (esto se produce a altas horas de la madrugada). La Policía Local ha hecho visitas al respecto.

Pongo todo en conocimiento de la Administración Pública para que asuma su responsabilidad. Esperando no tener que lamentar en un futuro ningún incidente.

SOLICITO:

Que se tomen las medidas necesarias para subsanar lo expuesto.

Segovia, a 6 de junio de 2019”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, como la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León B.O.CyL., de 9 de junio de 2009) y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014) , la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas, de 30 de septiembre de 2009 (B.O.P. de 23 de diciembre de 2009), con sendas modificaciones el 31 de enero de 2012 (B.O.P., de 24 de febrero de 2012) y de 4 de diciembre de

2013 (B.O.P., de 23 de diciembre de 2013), se considera que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno.

Ante la reiteración de las circunstancias antes descritas que han motivado las quejas que se presentan a esta Defensoría, sin que hasta el momento se haya encontrado solución alguna para reconducir las quejas presentadas

Con fecha 26 de junio de 2019

SE SOLICITA:

1º.- A la Concejalía de Urbanismo y Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios Informe detallado del grado de conocimiento de los problemas denunciados, poniendo especial énfasis:

- Concesión de instalación de terraza en vía pública de Bar ----- y Bar ----, sitios en Avda. Conde de Sepúlveda, nº --, de esta ciudad, con especial atención a delimitación y uso de la concesión, instalación de puertas, ocupación de terrazas sin licencia.

- Especificar si, en caso de previas inspecciones por las quejas antes descritas, se han tomado medidas de advertencias sobre los presuntos incumplimientos o medidas sancionadoras si hubiera lugar.

2º.- A la Concejalía de Obras y Servicios, a la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y a la Jefatura de la Sección de Licencias para que informe sobre las condiciones técnicas y permisos de autorización de la supuesta instalación de cocina y su uso, que sin embargo llega a provocar malos olores, así como un riesgo derivado de inseguridad para usuarios del Bar ----- y de las personas que residen en la Comunidad de Propietarios referida. Se solicita revisar la Licencia de apertura y condiciones exigidas para las actividades que en este caso son objeto de las quejas presentadas, por si, previa inspección técnica, procede recomendar y exigir un mayor aislamiento de las instalaciones del Bar -----, que al parecer en una reciente obra fueron desmontadas y que provocan los ruidos constantes y hasta altas horas de la noche.

3º.- Ya que, según testimonio de los vecinos, la Policía Local ha intervenido en anteriores llamadas, se solicita Informe a la Policía Local sobre las quejas presentadas, así como las medidas tomadas sobre los presuntos incumplimientos de las licencias concedidas por terrazas inadecuadas, uso excesivo de horarios, ruidos y molestias varias, olores y acumulación creciente de riesgos de inseguridad tanto en el Bar -----como en el Bar ----- antes mencionados y las propuestas de mejora sugeridas, así como las posibles advertencias o sanciones propuestas, si hubiera lugar.

4º.- No obstante, recordamos a la Sra. -----, en representación de la Comunidad de Propietarios de Avda. Conde de Sepúlveda, nº ---, de esta ciudad, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

A tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura de la Sección de Licencias y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este

Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de Informes recibidos

Segovia, a 31 de julio de 2019

Con datos aportados desde esta Defensoría, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a la Sra. -----, que asume la representación de la Comunidad de Propietarios del portal de su domicilio, en su pretensión de ser atendida por la Administración Municipal de Segovia con motivo de las quejas presentadas y recogidas en este expediente, para lo que se solicitan Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía y Jefatura de Servicio de urbanismo, Obras y Servicios y de la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente pasamos a informar finalmente de las actuaciones realizadas que pudieran aportar alguna información relevante sobre la queja presentada por la Sra. -----.

Ya que recientemente se han abierto varios expedientes, como 3/2019, 11/2019, 17/2019, 20/2019, 30/2019, 32/2019, 45/2019, 47/2019 y 50/2019 con parecidas quejas sobre diversos conflictos ciudadanos todos relacionados con ruidos y vibraciones, molestias varias por malos olores, problemas de insalubridad y falta de higiene y otros riegos de seguridad que ponen en peligro la calidad de vida y la salud cívica de las personas con reiterada insistencia y gravedad sin que se hayan tomado medidas adecuadas y eficaces para su solución, volvemos a insistir ante los Servicios Municipales responsables para que no solo se elaboren y envíen los informes solicitados sino que se apliquen las medidas administrativas que vienen reguladas en las leyes y ordenanzas de aplicación en estos casos.

1º. Con fecha 16 de julio de 2019 se recibe en esta Defensoría Informe detallado de la Intendencia Jefatura de la Policía Local del Ayuntamiento de Segovia, emitido el 11 de julio de 2019, del que se informa a la Sra. -----, con copia literal adjunta del mismo:

“A Defensor de la Ciudadanía:

Adjunto remito a VD. Informe realizado por el Inspector 6008 en relación a su solicitud de Informe detallado de los problemas denunciados, terraza del Bar ----- y Bar -----, de Avda. Conde de Sepúlveda, nº ---.

.....

En cuanto al BAR -----, se informa que esta Policía Local no tiene constancia de intervención alguna en relación al mismo.

Se adjuntan los documentos relacionados con la información anterior.

Es cuanto he de informar a VD., cuya instancia resolverá lo que mejor proceda.

Segovia, 11/7/2019

El Jefe del Área II

Inspector 6008”.

2º. Con los datos del Informe de la Policía Local resulta incomprensible que teniendo en cuenta el largo historial de quejas y denuncias presentadas por los vecinos sobre los incumplimientos reiterados producidos por las actividades diversas provocadas en el Bar Julius por ruidos, olores, uso de cocina, ocupación de vía con terraza, así como las sanciones que se le han impuesto, desconociendo el grado de ejecución de las mismas, por los Servicios Municipales siendo comunicadas a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Segovia, se siga concediendo la Licencia de apertura de este local. Por eso se solicita revisar esta Licencia de apertura de este establecimiento por la reiteración de incumplimientos que agravan las faltas que se han cometido y probado según consta en el Informe de la Policía Local antes aportado.

3º.- Así mismo, se informa a la Sra. ----- que, a fecha de hoy, no se ha recibido los Informes solicitados con fecha 26 de junio de 2019 a la Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios, así como a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios y a la Jefatura de la Sección de Licencias del Ayuntamiento de Segovia, para investigar y comprobar su conocimiento de los problemas denunciados sobre conflictos por ruidos, molestias por olores, incumplimientos de horarios y de actividades, ocupación de vía pública con terraza y que afecta severamente a la convivencia ciudadana o en la degradación de la salud cívica de las personas denunciantes y que vienen ocasionadas por el incumplimiento reiterado de las actividades del Bar ----- en Avda. Conde de Sepúlveda, nº ---, de esta ciudad.

De nuevo y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía y teniendo en cuenta el nuevo Equipo de Gobierno Municipal se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura de la Sección de Licencias y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, reiterando la solicitud de Informe y las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, dando de esta forma cumplimiento a las funciones estatutarias por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución equitativa y eficaz de la demandas presentadas.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en el asunto que nos ocupa y con la pretensión de encontrar la más positiva solución a las quejas que atendemos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. N° 41/2019
20 de junio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por cobros indebidos, con recargos de apremio incluidos, por servicios asistenciales a domicilio no prestados. Confusión de facturación y posibles defectos formales de comunicación.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 20 de junio de 2019 recibimos por primera vez en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 20 de junio de 2019, a D. -----, DNI nº -----, con domicilio en Avda. Conde de Sepúlveda, nº -----, 40005 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Según consta en la Resolución del Recurso de reposición, Expediente 70/2019P26001, con fecha 14 de junio de 2019, que con fecha 31 de mayo de 2019, número de Registro de Entrada 2019019370, presentó D. -----, DNI -----, y D^a -----, DNI -----, contra “Providencias de Apremio expedidas contra los recurrentes (recibos números 5820185 y 5827192, dirigidos a D. -----, y 5820187 y 5827194, dirigidos a D^a -----), en concepto de Precios Públicos por la prestación del servicio de asistencia a domicilio, alegando improcedencia de los mismos por no haberse prestado tales servicios por lo que solicita que se compruebe que los trabajos no se han realizado y se anulen tanto los recibos cuyo pago se exige, así como la vía de apremio en persecución de tales descubiertos”.

Previo Informe de los Servicios Sociales municipales, de fecha 6 de junio de 2019, en el que se hace un relato concreto de fechas de inicio y clausura en varias ocasiones del servicio a domicilio solicitado, la Sección de Recaudación Ejecutiva de la Concejalía de Hacienda del Ayuntamiento de Segovia “Resuelve desestimar plenamente el recurso de reposición interpuesto por D. ----- y D^a -----, por los hechos expuestos en el transcrito informe, emitido por los Servicios Sociales de este Ayuntamiento, que dejan probado que las pretensiones de anulación de las providencias de apremio contendidas en la reclamación, son contrarias a derecho, confirmando las actuaciones ejecutivas llevadas a término tendentes al cobro del descubierto que se persiguen, las cuales proseguirán hasta conseguir materializar el pago total de las deudas contraídas y no realizadas por los recurrentes”.

En la queja presentada por el Sr. ----- ante esta Defensoría, manifiesta y reitera los siguientes argumentos:

- Disentir de algunas fechas del Informe de los Servicios Sociales Municipales, por entender que en tal confusión de fechas se basa el resultado de los datos que justifican las deudas reclamadas.
- Al parecer la fecha clave es la del 1 de septiembre de 2018, en la que el Sr. ----- y la Sra. ----- manifestaron verbal y presencialmente ante la Asistente Social de los Servicios Sociales Municipales su voluntad de no continuar con los servicios solicitados. Los recurrentes entienden que es suficiente su renuncia verbal, que en ningún momento se le advierte que deben hacerlo por escrito.
- Esta confusión explica que se dé continuidad al contrato de servicios hasta el mes de noviembre de 2019 y que se facturen los servicios de los meses de octubre y noviembre ahora reclamados.
- En el Informe no constan los días del mes de septiembre y octubre en que se supone que se realizaron los servicios solicitados. La factura del mes de septiembre (81,38 euros) se debió cargar a

la cuenta corriente de los recurrentes ya que no se reclama. Si constan los días del mes de noviembre en que se prestaron los servicios solicitados. De igual forma consta los días de los servicios solicitados y cumplidos en el mes de febrero de 2019, con las correspondientes facturas que no se reclaman por entender que se hayan satisfechas.

- Es fundamental recordar que los días de cada mes en que se cumplen los servicios deben constar en la hoja de trabajo con la correspondiente firma de las partes.

- Según consta en el Informe los Servicios Sociales no tiene la hoja de trabajos de todos los meses, lo que dificultaría la correcta concreción de días para elaborar la factura correspondiente. El Sr. ----- aduce que la nunca firmó los servicios ahora reclamados porque en realidad nunca se realizaron, de ahí que no consten las hojas de trabajo.

- El Sr. ----- y la Sra. ----- entienden que, renunciado verbal y presencialmente el servicio solicitado con fecha 1 de septiembre de 2018, y ya que no se ha realizado la actividad solicitada en los meses de octubre y noviembre de 2018, como queda de manifiesto en la no firma de las hojas de trabajo, no deben asumir el cargo que se factura.

- A su vez, el Sr. ----- disiente del procedimiento de apremio ejecutivo por un defecto de comunicación previa, de ahí su sorpresa e indignación.

- El Sr. ----- insiste en que disiente no tanto en los supuestos fundamentos de derecho que se aducen en abstracto, cuanto de los erróneos fundamentos de hechos que surgen del Informe de los Servicios Sociales y que causan la confusión de base que motivó el recurso de reposición interpuesto en su día y la queja presentada ahora ante la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

- Así mismo, el Sr. ----- y la Sra. ----- se quejan y rechazan no el servicio a domicilio solicitado, por su necesidad manifiesta, sino la pésima gestión del mismo en el Ayuntamiento de Segovia, así como la absoluta incompetencia de las personas seleccionadas para realizar el servicio solicitado”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados y sobre los que cabe un manifiesto disenso en cuanto a la certeza y corrección de los mismos, se puede considerar que se ven afectados los derechos fundamentales a la información, objetividad y seguridad jurídica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Por todo ello, con fecha 27 de junio de 2019,

SE PROPONE Y SOLICITA:

1º.- Con el mayor respeto al principio de legalidad que afecta a la situación que nos ocupa, teniendo en cuenta la Resolución de la Tesorería Municipal sobre la Recaudación Ejecutiva antes mencionada, en la que se deniega la pretensión formulada por el Sr.----- y la Sra. -----, y considerando de máxima relevancia los datos aportados por el Informe de los Servicios Sociales, sobre los que se establecen importantes disensos y que viene a ser el núcleo de la queja que ahora

se presenta, se propone no obstante una revisión dialogada entre las partes sobre las fechas en disenso a efecto de establecer el calendario de servicios domiciliarios realmente prestados y que pudieran dar una fundamentación objetiva a la reclamación de los presuntos descubiertos como Recaudación Ejecutiva y determinar si procede la Providencia de Apremio reclamada.

2ª.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- y a la Sra. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Servicios Sociales, a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales, a la Concejalía de Hacienda y a la Jefatura de la Tesorería de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Actuaciones y Comunicación de Informes

Resolución de la Defensoría. Propuestas y sugerencias:

1ª. Con los datos aportados desde esta Defensoría por las quejas recibidas, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” al Sr. ----- y a la Sra. -----, en su pretensión de ser atendidos por la Administración Municipal de Segovia con motivo de los datos recogidos en este expediente, para lo que se solicitan Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Servicios Sociales y Jefatura de Sección de Servicios Sociales, de la Concejalía de Hacienda y Jefatura de la Tesorería de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente se procede a informar de las actuaciones realizadas por esta Defensoría y de los Informes recibidos de los Servicios Municipales antes indicados, con la confianza de que pudieran aportar la información relevante y aclaratoria sobre la queja presentada por el Sr. ----- y la Sra.-----.

2º.- Con fecha 22 de julio de 2019 recibimos un extenso informe de la Tesorera Municipal de la Concejalía de Hacienda, respondiendo a nuestra demanda de revisión del proceso que motiva la queja del Sr. ----- y de la Sra. -----, tal y como antes se expone, y que literalmente se adjunta a continuación:

“AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA. Tesorería

NIF – P4022600C

Ref.: RBB

Su Ref.: Expte. N° 41/2019

INFORME DE LA TESORERÍA MUNICIPAL:

En contestación al escrito remitido por el Defensor de la Ciudadanía, relativo a las quejas de D. ----- y D^a -----, como consecuencia de los cobros indebidos, con recargos de apremio incluidos, por servicios de asistencia prestados, se informa lo siguiente:

La Tesorería Municipal con fecha 13/06/2019 resolvió desestimar plenamente el recurso de reposición interpuesto por D. ----- y D^a -----, contra las Providencias de Apremio expedidas contra los recurrentes citados, relativas a los Precios Públicos por la prestación del servicio de asistencia a domicilio, correspondientes a los meses de Octubre y Noviembre de 2018, en base al informe de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento, que probaban que las pretensiones de anulación de las providencias de apremio contenidas en la reclamación, eran contrarias a derecho.

Debido al citado escrito del Defensor de la Ciudadanía se han comprobado, nuevamente, los datos que constan en el expediente, constatándose que los dos interesados han abonado los recibos correspondientes a la prestación del servicio del mes de octubre. Se desconoce el motivo por el que los interesados han decidido abonar los recibos correspondientes el mes de octubre del año 2018, sobre los que se había dictado la Providencia de Apremio, ya que denunciaban la improcedencia de los mismos al no haberse presentado, según indicaban, tales servicios.

Por el contrario, aparecen como pendientes de abono los recibos correspondientes a los meses de noviembre de 2018 y también, aunque el interesado no los cita, el mes de febrero de 2019 por parte de D. ----- y el mes de noviembre de 2018, por D^a -----.

Una vez contactado con los Servicios Sociales Municipales sobre la situación de los interesados citados, estos ratifican el informe emitido con fecha 6 de junio de 2019, en el que se justifica debidamente que los servicios liquidados son los que realmente se han prestado; informe que se transcribe a continuación para conocimiento del Defensor de la Ciudadanía:

“En relación con el Recurso de Reposición, presentado por D. -----, con DNI: ----- y D^{ña}. -----, con DNI: ----- y domicilio en C/ Conde Sepúlveda, ----- -- 40002- Segovia en el que expone que ha recibido, mediante providencia de apremio, cuatro notificaciones por el concepto de ayuda a domicilio, e importe de 246,19 €, (incluido recargo de apremio) de trabajos no efectuados en su domicilio, por lo que solicita se compruebe y se anulen los recibos reclamados.

SE INFORMA:

1.- Que, según antecedentes obrantes en el Departamento de Servicios Sociales, D. ----- y D^a. -----, solicitaron el servicio de ayuda a domicilio con fecha 23 de Mayo de 2018, tal y como consta en el registro de entrada municipal.

2.- Mediante Decretos de Alcaldía, de fecha 18 de junio de 2018, se resuelve conceder tanto al Sr. -----, como a la Sra. -----, la prestación del servicio de ayuda a domicilio con un número de 8 horas/mes y precio mensual a abonar de 84,34€ por dicho servicio, cada uno.

La notificación de la concesión del servicio fue recibida por los interesados el día 11 de Julio de 2018.

El servicio de prestación de la citada ayuda causa alta el día 5 de julio de 2018, prestándose el mismo dos días en semana, hasta el 15 de noviembre de 2018, fecha en la que comunican a la Empresa concesionaria del Servicio la suspensión temporal del mismo, comunicación que fue trasladada a este Departamento.

El cobro del primer recibo, es decir el correspondiente al mes de Julio de 2018, es por importe de 61,04 € para cada uno de ellos, pues se prestó el servicio 6 h mensuales a cada uno de los interesados, al haber comenzado una vez iniciado el mes de Julio.

En el mes de agosto se emiten dos recibos, el de D. -----, por importe de 101.73 €, al tener la prestación del servicio los días 2, 9, 17, 24 y 31 de agosto, y otro por importe de 61.04 € a nombre de D^a. ----- por la prestación del servicio los días 7, 14 y 21 de agosto.

Los meses de septiembre y octubre se realizaron sendas liquidaciones que corresponden a los recibos por dicha prestación y por importe de 81.38 €, cada una.

Respecto al mes de noviembre, que como se ha informado con anterioridad, se suspendió el servicio, a instancia del interesado el día 15, se prestó el servicio los días 2 y 9 para el Sr. ----- y el día 6 de noviembre para la Sra. -----, emitiéndose un recibo por importe de 40.69 € y otro de 20.35 € respectivamente.

No se dispone de hoja de trabajo de ese mes, pues al no finalizar el mes natural, los interesados no entregaron la misma.

Por último, el mes de febrero de 2019, solicitan reiniciar el servicio, prestándose el servicio los días 8 y 15 de febrero para el Sr. -----, emitiéndose un recibo por las 4 horas prestadas de 40.69 €, no reiniciándose, sin embargo, el servicio para la Sra. -----, por encontrarse fuera del domicilio.

El día 18 de febrero de 2019 comunican, nuevamente, la suspensión temporal del servicio, y no se dispone de hoja de trabajo de ese mes, al darse la misma circunstancia que en el mes de noviembre, que al no finalizar el mes natural, los interesados no entregan la hoja firmada.

Hay que significar que cuando el servicio se presta en diferentes días de la semana, puede condicionar el importe del recibo mensual, pues éste depende del número de días hábiles del mes al que corresponda, como ha ocurrido en varios de los meses facturados.”

Asimismo, y debido a que, por un lado, el interesado se ha reunido nuevamente con la Técnico de los Servicios Sociales, debido a su disconformidad con cuanto en el citado informe indicaba y por otro, que D. ----- ha presentado un nuevo escrito, la citada Técnico emite nuevo informe que a la igual que el anterior a continuación se transcribe:

“En relación con el escrito de fecha 8/07/2019, presentado por D. ----- con DNI -----, en el que manifiesta las gestiones realizadas por diferentes dependencias municipales, así como por la sede de la empresa Valoriza, empresa que gestiona el servicio de Ayuda a Domicilio Municipal; por medio del presente informa:

- Efectivamente tal y como manifiesta en su escrito el Sr. -----, el pasado 4 de julio atendimos al interesado, quien manifestó venir de todas las instancias que refiere en su escrito, sin que nadie le diera la respuesta que él creía, debían darle.

- Lamento que, tras una larga y detallada entrevista, en la que además de repasar el contenido del recurso de reposición que interpuso en fecha 31/05/2019 así como la respuesta al mismo, revisáramos las liquidaciones efectuadas por los servicios prestados y lo correcto de estas, sin que todo ello haya sido suficiente, a la vista del presente escrito, para aclarar las reclamaciones planteadas por el interesado.

- La principal dificultad en entender el cobro de los recibos, estaba en que el interesado consideraba que tenían un único servicio, y por ello no entendía porque el cobro de los recibos de su esposa y suyos eran diferentes, además de no estar de acuerdo con los cobros con recargo de apremio correspondientes al mes de noviembre de 2018, ya notificado, así como anticipando su negativa a asumir los que se podían encontrar en trámite, correspondiente al mes de febrero de 2019

- Con respecto al primer punto, los expedientes de dependencia, así como las prestaciones y servicios de ellos derivados, son expedientes individuales que responden a una valoración sobre la situación de dependencia individual, a pesar de que en muchos casos, sobre todo como en la situación que nos ocupa, coincidan un matrimonio de avanzada edad con una situación de dependencia individual de cada uno de ellos, que en este caso era atendida con el servicio de Ayuda a Domicilio, coincidiendo en la prestación, 1 día a la semana 2h para cada uno de ellos.

- De tal modo, el Sr. -----, tiene el Expte. 428961 de Dependencia y su esposa, la Sra. ----- el expte. 425919 de Dependencia.

- Como en la entrevista quedó manifiesto que el interesado desconocía este extremo o no lo había entendido así, según expuso, insistí en explicarle este extremo, así como en que de los 2 días asignados uno de ellos correspondía a su esposa y otro a él, de modo que según las singularidades de cada mes, en cuanto a días de atención laborables, así como las diferentes circunstancias que concurren cada mes podía derivarse el que la liquidación mensual de copago no coincidiera entre ambos cónyuges, como así ocurrió en el mes Noviembre.

- Con respecto a la imposibilidad de demostrar con las hojas de firma lo reflejado en la respuesta al recurso, sobre los días de atención prestado, igualmente se le informó, que tanto en el mes de noviembre, como en el mes de febrero, dio orden telefónica de suspender el servicio, antes de que el mes finalizara y por tanto no entregó las hojas de trabajo que las auxiliares llevan a los domicilios de las personas atendidas en el servicio. Este extremo fue también explicado al Señor ----- en la entrevista mantenida, instándole a que probablemente las tuviera en su domicilio o bien pasado el tiempo ya las hubiera destruido. Se adjuntan las hojas de trabajo firmadas por los interesados del resto de meses que han tenido el servicio.

Lamento, que después de la tranquila y detallada entrevista, en la que se aclararon los puntos sobre los que el Señor ----- tenía dudas y mostraba su discrepancia, no hayamos conseguido ganar su confianza en que el ánimo del Ayuntamiento como institución y sobre todo del departamento de Servicios Sociales, no es en ningún caso lucrarse con el copago establecido según la capacidad económica que obra en su expediente de dependencia, pero igualmente entendemos que debe cumplirse con lo establecido en la ordenanza municipal reguladora del precio público por la prestación de los servicios de ayuda a domicilio, lavandería, comida a domicilio y teleasistencia.

Del mismo modo, lamentamos las molestias ocasionadas en tener que trasladarse por las diferentes dependencias municipales, pero estas circunstancias han sido aclaradas con anterioridad tanto telefónicamente como en entrevistas presenciales con otros funcionarios municipales.”

Respecto al malestar que manifiesta el señor ----- de no haber sido recibido por la Tesorera, he de señalar que no solicitó cita previa y que en el momento en que se presentó su petición de ser atendido por mí, me encontraba en una reunión en mi despacho, no siendo posible recibirle, considerando según se me informó que ya se le había dado la información necesaria.

Por todo lo expuesto y vistos los informes emitidos por el departamento de Servicios Sociales, esta Tesorería entiende quedan suficientemente explicadas y aclaradas cuantas dudas manifiesta D. -----.

Lo que informo a los efectos oportunos.

Segovia, 22 de Julio de 2019.

Fdo.: ----- . Tesorera Municipal”.

3º.- En los Informes aportados por los Servicios Sociales se adjuntan las hojas de control de los servicios a domicilio prestados por las personas de la empresa Valoriza, Servicios a la dependencia, prestadora externalizada de los servicios municipales de dependencia, en las que constan mes, día, hora y firmas de los servicios prestados según se describen con en el informe antes incluido.

Hojas de control de servicios a la Sra. D^a. -----: julio 2018, agosto 2018, septiembre 2018 y octubre 2018.

Hojas de control de servicios al Sr. D. -----: agosto 2018, septiembre 2018 y octubre 2018.

No constan las hojas de control del resto de los meses de 2018 y 2019 reclamados, aunque se dan explicaciones al respecto que resultan insuficientes.

4º.- Desde esta Defensoría y analizados con detalle todos los datos aportados, las reuniones realizadas del Sr. ----- con los Servicios Sociales y las explicaciones aportadas sobre los procedimientos de gestión de los servicios domiciliarios a la dependencias, pero también las dudas y desconfianzas que se mantienen, teniendo en cuenta la mejor voluntad y dedicación en la oferta y gestión de servicios para atender la dependencia de las personas que lo necesiten y soliciten, y más aún para despejar toda sospecha de malas prácticas administrativas, se sugiere:

- Revisar la contratación externalizada de servicios que garantice el correcto cumplimiento de la oferta prometida a la ciudadanía en atención domiciliaria a la dependencia, la calidad de la atención prestada, la competencia de las personas contratadas, la perfecta y clara oferta de servicios, etc., para evitar malentendidos, posibles abusos por una u otra parte, etc.

- Obtener las conclusiones necesarias para mejorar la información de los servicios prestados y sus condiciones, a tenor de las confusiones y mala recepción de la información por algunas personas y así evitar problemas posteriores.

- Respetando los procedimientos legalmente establecidos y sabiendo que el desconocimiento de las normas no exime de su cumplimiento, sugerimos tener en cuenta que puesto de manifiesto el desconocimiento de la gestión y procedimiento de los servicios domiciliarios a la dependencia en el Ayuntamiento de Segovia por parte del Sr. ----- y de la Sra. -----, como se deduce de la entrevista personal incluida en el informe de los Servicios Sociales, y teniendo en cuenta que no se observa mala fe en la asunción de responsabilidad de pagos pendientes, parece de sumo y extremo rigor la aplicación la aplicación de las “Providencias de Apremio expedidas contra los

recurrentes citados, relativas a los Precios Públicos por la prestación del servicio de asistencia a domicilio, correspondientes a los meses de Octubre y Noviembre de 2018, en base al informe de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento, que probaban que las pretensiones de anulación de las providencias de apremio contenidas en la reclamación, eran contrarias a derecho”, cuyo Recurso de Reposición interpuesto por el Sr. ----- y la Sra. ----- fue desestimado con fecha 13 de junio de 2019.

- Teniendo en cuenta los datos, hechos y testimonios aportados se puede considerar la propuesta solicitada de no recargar a los precios asumidos por los servicios prestados el recargo de apremio incorporado, como una medida sensata y equitativa, sin que deshonre ni desprestigie el cumplimiento de la legalidad ni cuestione el mejor proceder de la administración municipal.

5º.- El art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018) estable como misión de la Defensoría la de “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo”.

No obstante, le recordamos al Sr. ----- y la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar nuevamente algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

De nuevo y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía y teniendo en cuenta el nuevo Equipo de Gobierno Municipal se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Servicios Sociales y Jefatura de Sección de Servicios Sociales, a la Concejalía de Hacienda y Jefatura de la Tesorería de este Ayuntamiento, con la necesidad de atender la resolución y propuestas antes indicadas, dando de esta forma cumplimiento a las funciones estatutarias por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución legal, equitativa y eficaz de la demandas presentadas.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de haber podido mediar en la queja que nos han presentado y que hemos atendido en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Segovia, a 10 de septiembre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Expte. N° 42/2019
16 de julio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por divergencias en la tramitación de multa por aparcamiento con ticket sobrepasado en tiempo, habiendo anulado la multa con algún olvido en la documentación.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 16 de julio de 2019 recibimos en visita personalizada, previa solicitud formal de fecha 3 de julio de 2019, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a la Sra. D^a. -----, DNI nº -----, con domicilio en la Calle Andrés Reguera Antón, nº -----, 40004 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

”Con fecha 02 de mayo de 2019 aparcó el vehículo Opel ----- matrícula ----- en la Travesía Jardinillos de San Roque de esta ciudad, poniendo el correspondiente ticket de aparcamiento de la ORA en lugar visible de vehículo. Se prolongó el tiempo de aparcamiento 20 minutos más de los previsto, por lo que al retirar el vehículo la Sra. Muñoz Manso comprueba que tiene el aviso de denuncia del controlador de zona de la ORA. Al no haber transcurrido más de una hora realiza la anulación de la denuncia en el mismo poste gestión de los tickets, incluyendo en el sobre los 4 euros y el aviso de la denuncia, pero olvidando incluir el ticket del aparcamiento.

Posteriormente por comunicación ordinaria postal recibe la notificación de la denuncia, pero al pensar que la anulación gestionada surtiría su efecto, la Sra. -----no dio importancia a la notificación recibida. La Sra. ----- confiesa que en la tramitación posterior de su reclamación no puede aportar el ticket del aparcamiento por pérdida o extravío del mismo.

Según información de la esta Defensoría en la tramitación de la multa de referencia, según expediente nº 2019/008603 de la Sección de Tráfico y Sanciones, la Sra. ----- presenta con fecha 26 de junio de 2019 escrito de alegaciones, con entrada en Registro General nº 2019022538 del Ayuntamiento de Segovia, en el que se describen los hechos antes incluidos, suplicando que sin que hubiera mala fe ni negligencia en la conducta de los hechos referidos a las fecha del 02 de mayo de 2019, sino simple olvido de incluir el ticket de aparcamiento en la tramitación de la anulación del aviso de denuncia pero sí los demás documentos, como la empresa de gestión de la ORA puede y debe comprobar y acreditar, se pueda subsanar el error y anular la multa impuesta y tramitada como definitiva.

La Sra. ----- añade en su escrito de alegaciones otros comentarios y preguntas sobre la pertinencia y gestión adecuada de la ORA y su exclusivo afán recaudatorio, que en este caso sobrepasan los intereses de la queja presentada.

Con fecha 1 de julio de 2019 la Sra. Instructora del expediente referido comunica a la Sra. ----- que “NO es interesada en el expediente” y que para hacer efectivas sus alegaciones debe legitimar según procede y se le indica su activación en la causa motivo de la denuncia.

Teniendo en cuenta los plazos que se indican, la Defensoría de la Ciudadanía advierte a la Sra. ----- que la presentación de su queja en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

En el escrito de alegaciones presentado la Sra. ----- ya se declaró “conductora del vehículo con matrícula 0612 FRN, Opel Corsa Turismo, sancionado en el expediente referido, y a nombre de D. -----”. Aporta copia de la sentencia del Juzgado de 1^a Instancia e Instrucción nº 5 de Segovia sobre Separación de Mutuo Acuerdo 0001058/2010 acordado por D. -----

--- y D^a -----, en la que la resolución cuarta recoge el sistema económico matrimonial vigente de gananciales y las estipulaciones acordadas sobre los bienes de la comunidad de gananciales, en las que en el apartado 3 consta: “Respecto de los vehículos, y hasta que se liquide la sociedad ganancial, D^a ----- se mantendrá en el uso y disfrute del vehículo marca OPEL, ----- y matrícula: ----- y D. ----- en el uso y disfrute del vehículo marca RENAULT, modelo ----- y matrícula: -----, siendo de cuenta de cada uno de los titulares, los gastos respectivos de seguro, impuestos municipales, etc. que cada vehículo deba aportar”.

Por todo ello, aportado estos documentos a la tramitación del expediente de referencia, se entiende que la Sra. ----- está legitimada para presentar sus alegaciones y defender sus intereses, dando argumento a la súplica en su día presentada”.

En la entrevista se presentan copias de los escritos y documentos aportados por la Sra. -----
- y mencionados más arriba.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentadas en los escritos antes comentados literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia (2016), así como otras fuentes legales de rango superior como la Ley 39/2015, e 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, pero considerando que de las actuaciones llevadas a cabo por la Sra. ----- cabe tener en cuenta su presunción de veracidad de las mismas y por ello la defensa de sus derechos personales de los hechos que provocaron la tramitación de la denuncia, pueda ser tenida en cuenta la revisión, si formalmente procediera, de los actuaciones derivadas sobre la sanción impuesta.

Con fecha 1 de agosto de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado de la resolución del Expediente 2019/008603 tramitado por la Sección de Tráfico y Sanciones del Servicio Municipal de Tráfico, Transporte y Movilidad del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, en el que pudieran ser tenida en cuenta las alegaciones presentadas por la Sra. ----- en defensa de sus razonables intereses.

2º.- Se solicita que la empresa de gestión de la ORA atestigüe la documentación que la Sra. ----- aportó en su día para anular la denuncia incoada por el agente de vigilancia de la ORA, considerando que el olvido del ticket de aparcamiento es subsanable por la correcta coincidencia de tiempos con los documentos aportados. En todo caso, si no se admiten las alegaciones presentadas por la Sra. -----, la empresa de gestión de la ORA deberá devolver el dinero aportado por Sra. ----- con la pretensión de anular la denuncia.

3º.- No obstante, le recordamos a la Sra.-----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcadesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si

fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

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

Nuevas actuaciones de la Defensoría

Comunicación de Informes recibidos:

Con la pretensión de notificar las actuaciones de mediación llevadas a cabo desde la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para atender las quejas y demandas presentadas por la Sra. ----- y que motivaron la apertura del Expediente 42/2019 de esta Defensoría, procedemos a informarle de los Informes recibidos y que en respuesta a nuestras solicitudes nos informan del momento procesal en que se encuentra el expediente de referencia.

1º.- Con fecha 1 de octubre de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía Informe detallado de la resolución del Expediente 2019/008603 tramitado por la Sección de Tráfico del Ayuntamiento de Segovia con fecha 27 de septiembre de 2019.

Se adjunta en copia literal el Informe firmado por la Jefa de la Sección de Tráfico y Movilidad:

“ASUNTO: Informe detallado de la resolución del expediente 2019/008603 tramitado por la Sección de Tráfico.

La funcionaria que suscribe, sobre el asunto epigrafiado, como Jefa de la Sección de Tráfico, Transportes y Movilidad del Ayuntamiento de Segovia, y a requerimiento del Defensor de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia, emite el siguiente INFORME:

El procedimiento seguido por la Sección de Tráfico para la tramitación de las denuncias en materia de tráfico y seguridad vial es el determinado por el RDL 6/2015, de 30 de octubre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y que se recoge en los artículos 89 y ss. Examinado el expediente 2019/008603, resulta lo siguiente:

Con fecha 2 de mayo de 2019 se denuncia al vehículo matrícula 0612FRN por los siguientes hechos: Estacionar en zona ORA por espacio superior al señalado en el ticket o parquímetro durante el horario delimitado como zona ORA.

Dicha denuncia supone el inicio del expediente sancionador de multas número: 2019/008603.

Enviada la notificación de la denuncia al titular del vehículo, consta en el expediente un acuse de recibo firmado con fecha 14 de junio de 2019 por doña -----, ,seguidamente con fecha 26 de junio de 2019 presenta alegaciones al expediente.

Alegaciones que son contestadas con fecha 1 de Julio de 2019 por la Instructora del expediente en el sentido de indicarle que no es interesada en el expediente, al no figurar como titular del vehículo.

Con fecha 17 de julio de 2019 aporta la documentación que la acredita como responsable del vehículo Opel ----- matrícula -----, presentando de nuevo alegaciones a la denuncia.

Alegaciones que han sido tramitadas correctamente, se han trasladado con fecha 22 de julio, a la empresa encargada del servicio de regulación de estacionamientos, SETEX APARKI, S.A. Dicha empresa a la vista de las alegaciones presentadas ha enviado informe de ratificación sobre la denuncia.

A la vista de las pruebas practicadas, la Instrucción del expediente elaborará la correspondiente Propuesta de Resolución, siendo este el momento procesal en el que se encuentra el expediente, en espera de propuesta de resolución; con lo cual, procede indicar que el expediente no está resuelto, se encuentra, a fecha de hoy, pendiente de resolución.

Es todo cuando he de informar sobre el expediente 2019/008603 tramitado por la Sección de Trafico.

Se adjunta informe de la empresa SETEX APARKI.S.A. de fecha 25 de septiembre de 2019, requerido a la misma atendiendo al punto 2 del requerimiento del Defensor del Ciudadano.

Segovia, 27 de septiembre de 2019

*LA JEFE DE LA SECCION DE
TRÁFICO Y MOVILIDAD”.*

2º.- Según consta en el Informe anterior se adjunta el Informe que la Empresa Concesionaria SETEX-APARKI S.A., firmado por la Delegada de la empresa, con fecha 25 de septiembre de 2019.

Igualmente se adjunta copia literal del Informe de la Delegada de SETEX-APARKI S.A.:

“DEFENSOR DE LA CIUDADANJA

AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

*D. -----, en nombre y representación de SETEX APARKI S.A., con D.N.I. -----
-----, CIF -----, y domicilio a efectos de notificación en C/Independencia, 6, Segovia 40002,*

Con motivo de la remisión de la reclamación, en fecha 19 de septiembre de 2019, con EXPEDIENTE: 42/2019, presentada por Da. ----- en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, previa solicitud formal de fecha 3 de Julio de 2019 para ser atendida personalmente en dicha Oficina, desea EXPONER lo siguiente:

En el día y a la hora de la infracción, el vehículo ----- se encontraba estacionado en la calle Jardines de San Roque, 1, con la hora límite del ticket excedido a las 10:37 horas y verificando que, en el mismo momento de la denuncia, no tenía ningún otro ticket (físico o sacado mediante la aplicación e-park) o título habilitante visible que cubriera la hora de la misma.

El ticket, que coloco de forma visible en el salpicadero, fue sacado del parquímetro número 54, ubicado en la misma calle donde estacionó, pero en el número 2, a las 9:19 horas por valor de 0,70 € (67 minutos de estacionamiento) el día 2 de mayo del año en curso.

Ante este hecho, el controlador numero 26 procedió a formular aviso de denuncia por infracción a la Ordenanza Reguladora del Estacionamiento, aplicando el artículo 46 que establece los "Supuestos de prohibición de estacionamiento", y en cuyo apartado A) y numero 7) determina que "el estacionamiento efectuado por espacio superior al señalado en el ticket o parquímetro, durante el horario delimitado como zona ORA tiene la consideración de estacionamiento prohibido".

Una vez formulado el aviso de denuncia, el controlador lo dejó, junto con el sobre, en el limpia-parabrisas del vehículo, para que el usuario pudiera proceder a su anulación.

En el sobre figuran todos los requisitos (60 minutos y aviso de denuncia de "sobrepasar tiempo") y todos los pasos a seguir para la obtención del ticket de anulación (se adjunta una fotocopia del mismo).

Por otra parte, el artículo 58 "Control del tiempo de estacionamiento. Sobrepaso del tiempo" en su punto número 3, establece la forma y el tiempo de llevar a cabo la anulación del aviso de denuncia. "El ticket de anulación, una vez obtenido por el usuario en tiempo (60 minutos desde la hora de la denuncia), deberá ser introducido en el buzón del parquímetro, o entregado a uno de los Vigilantes del Servicio ORA, en el día en que se comete la infracción o en las oficinas de la Administración Municipal o de la Empresa Concesionaria del servicio, en un plazo de siete días naturales desde que se cometió la infracción, para la posterior anulación del aviso de denuncia" (se cita textualmente el contenido del artículo 58)

En el caso que nos ocupa, al día siguiente de la denuncia, el controlador numero 3 recogió del buzón el sobre que, exclusivamente, contenía el aviso de denuncia y el ticket de estacionamiento por el que fue denunciado, sin acreditar el pago de la anulación (se adjunta fotocopia de la documentación entregada por el usuario). Hay que tener en cuenta que, tanto el ticket de estacionamiento como el ticket de anulación, son documentos que no van expedidos nominativamente a favor de un vehículo concreto, puesto que no se teclea la matrícula en el parquímetro, de forma que, si no se adjuntan al aviso de denuncia, se entenderá que se carece de ellos.

Además, es necesario saber la hora en la que se obtuvo, porque de ello depende si procede o no la anulación del aviso de denuncia, al exigir la Ordenanza, en su artículo 58.3, sesenta minutos.

Sin embargo, este mismo vehículo fue denunciado el día 8 de marzo de 2019, por la misma infracción, y su tramitación al Ayuntamiento fue anulada porque entregó correctamente, en modo y forma, el ticket de anulación (se adjunta fotocopia de la documentación entregada por el usuario el día indicado).

Tampoco procede devolver el dinero supuestamente gastado por la Sra. -----, puesto que en las devoluciones de los importes de los tickets de anulación que estamos haciendo, es requisito tener constancia de la existencia física de dicho ticket, bien en posesión del usuario, bien en nuestra posesión.

Para concluir, si uno de nuestros objetivos, como empresa que gestiona el servicio público de Ordenación y Regulación del Aparcamiento, cuya obligatoriedad es aplicar la Ordenanza que regula dicho Servicio, es garantizar la igualdad en la gestión de los avisos de denuncia, no podemos anular la tramitación de una denuncia en la que no quede acreditada la anulación, por respeto a los demás usuarios que sí cumplen con los tramites que exige la Ordenanza.

Segovia, 25 de septiembre de 2.019

Fdo. -----.

Delegada Setex Aparki S.A."

Constan en el Informe las copias de los tickets referidos, así como imágenes fotográficas de los casos descritos en el Informe.

Se comunica a la Sra. ----- la situación procesal del expediente 2019/008603 tramitado por la Sección de Tráfico y Movilidad del Ayuntamiento de Segovia, basado en los Informes antes incluidos, a efectos de que conocidos los defectos materiales y formales en la tramitación de la anulación de la multa referida al día 2 de mayo de 2019 por el vehículo matrícula -----, según datos incluidos en el expediente, se pudiera aún aportar la documentación que no consta, si fuera procesalmente oportuno.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad y a la Jefatura de la Sección de Tráfico y Movilidad, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal y procesal, dando continuidad de esta forma a los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Segovia, a 14 de octubre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Expte. N° 43/2019
2 de julio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por retraso en la devolución de multa recurrida con sentencia judicial favorable (número de ePAC 632/2019/PG1000)

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 2 de julio recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia mensaje del Sr. D. -----, DNI -----, con domicilio en la Calle del -----, nº ---, de 40191 Espirido (Segovia), mostrando su preocupación ante la demora de la devolución por importe de 80,00 euros, en cumplimiento de la Resolución de la Alcaldía de Segovia, de 03 de mayo de 2019, como respuesta a la ejecución del recurso de Reposición presentado por el Sr. -----, en la que se dispone devolver la cantidad indicada por importe abonado previamente en concepto de multa (número de Expte. 2018/19190), denuncia anulada por Decreto de la Alcaldía de Segovia de fecha 30 de abril de 2019, considerando favorablemente las alegaciones presentadas por el Sr. ----- en el Recurso presentado.

La queja presentada a esta Defensoría por el Sr. ----- se transcribe literalmente a continuación:

“A Sr. Defensor de la Ciudadanía.

Buenos días.

Le escribo porque el día 3 de mayo de 2019 recibí la Resolución de Alcaldía adjunta donde se indicaba me correspondía una devolución de 80 euros por la estimación a las alegaciones ante una sanción de tráfico que me había impuesto el Consistorio y a fecha de hoy, dos meses después de dictar la Resolución, no se ha recibido el dinero por parte del Ayuntamiento.

Le ruego que interceda en mi nombre ante el Consistorio ya que, de no efectuar la devolución del importe más los intereses de demora, nos encontraríamos ante la situación que no solo vulnera la ley, sino que produce su nulidad a efectos prácticos ya que, si la propia administración no cumple con sus propias resoluciones, qué legitimidad tiene para obligar al ciudadano a obedecerla.

Le agradezco por adelantado el interés prestado, reciba un cordial saludo.

-----”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, como art. 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (B.O.E., de 2 de octubre de 2015), del RDL 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, y la Ordenanza de Circulación del Ayuntamiento de Segovia de 2016, y teniendo en cuenta la Resolución de la Alcaldía de Segovia, de 03 de mayo de 2019, por la que se dispone “devolución a D. -----, DNI -----, de la cantidad de 80,00 euros, abonados como pago del expediente sancionados anulado número 2018/19190 (recibo nº 5818087), en defensa de la mejor práctica de una administración pública y en cumplimiento de los derechos avalados por una democracia de proximidad en relaciones de protección y reciprocidad entre la Administración Municipal y la ciudadanía.

Trascurrido un plazo suficiente desde la información de la Resolución y teniendo en cuenta la admisión de la queja presentada por el Sr. ----- ante esta Defensoría, a la que dimos acogida y respuesta con fecha 02 de julio de 2019, y ante la falta de información recibida, de nuevo,

en Segovia, a 19 de agosto de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Que de forma inmediata se cumpla con la Resolución de la Alcaldía de fecha 03 de mayo de 2019.

2º.- Que analizados los plazos transcurridos se proceda a determinar, si hubiera cobertura legal, el pago de los intereses a que hubiera lugar.

3º.- Que se informe al Sr. ----- y a esta Defensoría, e efectos de cumplir con la misión que se nos solicita, el estado ejecutivo del cumplimiento de la Resolución, así como la justificación del ingreso de la cantidad señalada en la cuenta corriente nº ----- 8167, de la Entidad Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.

4º.- No obstante, recordamos al Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas, propuestas y solicitudes antes indicadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra.

Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad de este Ayuntamiento, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

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

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Resolución final.

Sin recibir comunicación alguna de los Servicios Municipales competentes, con fecha 17 de septiembre de 2019, recibimos la siguiente comunicación del Sr. -----:

"De: ----- <-----@gmail.com>

Enviado: martes, 17 de septiembre de 2019 11:20

Para: Defensordelciudadano Ayto. Segovia <defensordelciudadano@segovia.es>

Asunto: Re: Expediente 43/2019 -----

Buenos días,

He recibido su resolución, indicarles que con fecha 16 de agosto de 2019 se me ingresó en cuenta 80e de principal sin que conste en dicho ingreso los intereses legales que me corresponderían, por lo que con fecha 10 de septiembre de 2019 (junto con otros requerimientos anteriores a la devolución) se ha solicitado al Ayuntamiento el cálculo y abono de los intereses correspondientes, sin que hasta la fecha se haya obtenido contestación alguna.

Muchas gracias por su atención.

Reciba un cordial saludo.

-----"

Expte. N° 44/2019
31 de Julio de 2019

Asunto: Presentación de quejas por cambios en los horarios de la Línea 9 (Segovia – Zamarramala) de los Autobuses Urbanos de Segovia, con importantes consecuencias para atención de horarios laborales de las personas demandantes.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 31 de julio de 2019 recibimos en visita personalizada, previa solicitud formal de fecha 18 de julio de 2019, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, al Sr. D. -----, con domicilio en Calle -----, nº -----, del barrio incorporado de Zamarramala de esta ciudad, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El Sr. ----- ha presentado con anterioridad sus quejas al correo electrónico de Participación Ciudadana de este Ayuntamiento en sendos mensajes de fecha 29 de marzo de 2019 y 13 de junio de 2019, sin que ni haya recibido respuesta alguna ni se haya solucionado el problema que motiva la queja que ahora nuevamente presenta a la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Con motivo de la entrada en vigor de los nuevos horarios de la Línea 9 de los Autobuses Urbanos de Segovia, constata que se ha modificado el horario del primer autobús de la mañana. Antes salía de Zamarramala a las 7:15 h. y llegada a la Plaza de Colón, en cambio con el cambio de horarios y rutas sale a las 7:30 h. y termina su recorrido en la Palza de la Artillería, junto al Acueducto.

El Sr. ----- trabaja en la Delegación Territorial de Cultura de la Junta de Castilla y León en la Plaza de la Merced. El horario anterior permitía que se pudiera sincronizar el servicio público de movilidad urbano con la entrada puntual en los centros de trabajo ubicados aún en el Centro histórico de Segovia. Sorprende que se cambie un horario que funcionaba adecuadamente para un colectivo de trabajadores, no es una queja individual, generando con el cambio molestias y un amplio descontento de las personas que antes lo utilizaban con puntual eficacia y practicando su responsabilidad en la movilidad urbana sostenible.

Así mismo, el Sr. ----- manifiesta su satisfacción ante la decisión de ampliar el servicio de la Línea 9 cada hora, lo que facilita la movilidad ciudadana usando un servicio público.

Se solicita que se reponga el horario anterior de la Línea 9, que cumplía las demandas de los usuarios con amplia aceptación de todos desde hacía tiempo, incluyendo que la parada final sea la Plaza de Colón como lo era con anterioridad”.

En la entrevista se presentan copias de los escritos registrados por el Sr. ----- y mencionados más arriba.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos, la buena convivencia cívica en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna en los servicios públicos, el uso y promoción de una movilidad sostenible que genere una calidad de vida mayor tanto con la salud y seguridad de las personas como como en respeto y conservación del medio ambiente, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

en Segovia, a 31 de julio de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales de Urbanismo y de la Gestión de los Autobuses Urbanos de Segovia tienen de los problemas denunciados, así como de las quejas y propuestas presentadas.

Ya que los cambios de los horarios y de las líneas de los autobuses urbanos de Segovia producidos en este año han generado la presentación de varias quejas en esta Defensoría de la Ciudadanía, se pide información sobre las razones y criterios que se han tenido en cuenta para esta nueva gestión y organización de un servicio de máxima importancia en la vida ciudadana, exigiendo que se atienda y responda razonablemente a los cambios solicitados y otras propuestas presentadas en las Líneas 2, 3, 5, 8, 9, 10 y 11 de los Autobuses Urbanos de Segovia, que prestan sus servicios en el interior de la ciudad o que prolongan los servicios hasta barrios incorporados como Zamarramala u Hontoria, a efectos de atender las razonables demandas que el Sr. Cano Castro y otras muchas personas igualmente recurrentes, formulan y propone y presentan, a veces con reiteración, y que la situación afecta a derechos fundamentales de la ciudadanía.

2ª.- No obstante, le recordamos al Sr. Cano Castro, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Transporte, Movilidad y Seguridad Ciudadana, la Jefatura de Servicios de Urbanismo y la Jefatura de Sección de la Inspección de Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Comunicación de Informe Técnico recibido

1º.- Con fecha 4 de diciembre de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía del Jefe de Sección de la Inspección de Servicios un breve Informe Técnico con la intención de atender diferentes quejas por el mal funcionamiento de los horarios de los autobuses urbanos de Segovia que se modificaron recientemente con motivo de la entrada en vigor del nuevo contrato de los servicios municipales de movilidad urbana.

En esta Defensoría se recibieron varias quejas y demandas ciudadanas por las mismas deficiencias en diferentes líneas de autobuses urbanos de Segovia, que motivaron la apertura de diferentes expedientes en la Defensoría.

Se adjunta literalmente a continuación el breve e impreciso texto genérico del Informe Técnico recibido, con la esperanza de que las reclamaciones y propuestas presentadas por las personas que acudieron a esta Defensoría se vean satisfechas y atendidas en las concreciones que cada caso requiera y sean de necesidad.

“De Urbanismo Municipal

Informe Técnico

Expediente: 13/2019/P36003. Reclamación sobre Servicios Municipales. Reclamaciones Defensor del Ciudadano.

Interesado: Defensor del Ciudadano.

Vistos los escritos remitidos por El Defensor del Ciudadano, relativos a los siguientes asuntos relativos a reclamaciones por quejas sobre mal funcionamiento de los horarios de los autobuses municipales.

.....

Pongo en su conocimiento que en la actualidad se están realizando estudios para intentar optimizar el servicio, en concreto se están estudiando posibles cambios en las líneas 4, 8, 9, 11 y 12. Una vez se obtengan las conclusiones de éstos se considerará realizar las oportunas modificaciones del servicio. Esperamos que con las modificaciones que puedan realizarse se solucionen los problemas expuestos en los expedientes 34/2018 y 38/2018, así como 22/2019, 27/2019 y 44/2019.

Igualmente le informo que en la actualidad se están reforzando las líneas 8 y 9 con un minibús que realiza un servicio extraordinario a primera hora del día para evitar las incidencias relativas a los expedientes 22/2019 y 44/2019.

Por otro lado, en lo referente a las reclamaciones expuestas en el expediente 24/2019 y 35/2019 no está previsto realizar ninguna modificación en los horarios de la línea 3.

Lo que informo a los efectos oportunos.

04/12/2019

Jefe de Sección de la Inspección de Servicios”.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, al Sr. Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Sr. Jefe de Sección de la Inspección de Servicios este Ayuntamiento, la comunicación del Informe Técnico recibido en la Defensoría, dando continuidad a los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Segovia, a 10 de diciembre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Expte. 45/2019
27 de junio de 2019

Asunto: Quejas por un Bar que incumple todas las normativas en materia ambiental y sanitaria en Pelayos del Arroyo, Segovia.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Información.

Con fecha 27 de junio de 2019 recibimos en el correo digital de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia el mensaje enviado por la Sra. D^a. -----
-, que se incluye continuación:

"De ----- <-----@icloud.com>

jue 27/06, 20:58

A Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenas tardes:

Le escribo como propietaria de una vivienda en el Municipio de Pelayos del Arroyo y en relación a un bar que queda a escasos metros de mi vivienda.

Este local (antigua vivienda habilitada) realiza en horario nocturno hasta altas horas de la madrugada, actuaciones musicales en directo, a veces con elementos de percusión, no teniendo ningún tipo de aislamiento acústico. Del mismo modo ofrece comidas teniendo únicamente licencia como bar.

Esto es tan fácil de objetivar cómo acudir a su página web, donde ofrecen todos sus servicios: El -----, Pelayos del Arroyo

Desde el año 2014 que se abrió no he podido volver a usar mi vivienda como lugar de descanso, puesto que estas personas, con total impunidad, me lo están impidiendo.

Antes de iniciar la vía jurídica, recurro a ustedes para que me informen de los pasos a seguir para que las ordenanzas de protección frente al ruido, se cumplan en este ayuntamiento y no se atropelle más mi derecho al descanso.

De seguir manteniéndose esta situación, para la que he solicitado ayuda , al ayuntamiento de este municipio y al ayuntamiento de Segovia, sin haber obtenido respuesta alguna, no tendré otra opción que iniciar la vía judicial.

De todo lo que aquí expongo poseo documentos grabados

He mantenido conversación con alcalde de este municipio, quien ha rehusado toda responsabilidad, alegando que es la diputación quien concede los permisos.

He llamado a la guardia civil sin que se haya presentado allí, autoridad alguna. Puedo dejar constancia con captura y factura, de Los días y las horas.

Consultado con abogado especializado en temas de medio ambiente, ruidos en concreto, y visualizados vídeos, me confirma que puede tener "repercusión penal ". Antes de llegar a esta vía, les ruego se comiencen a dar los pasos necesarios para corregir esta situación, cuya resolución está legislada de antemano y que se está incumpliendo a todas luces:

- bar no insonorizado
- no limitador de decibelios
- terraza sin delimitar y que invade calzada de vehículos.
- bar que ofrece comidas y cenas sin las instalaciones exigidas y desconozco si poseen certificado para manipulación de alimentos....

Atentamente, reciba un cordial saludo

-----”

Actuaciones y Propuestas de la Defensoría

Con fecha 12 de julio de 2019 se remite la siguiente comunicación a la Sra. -----:

“Muy estimada Sra. -----:

Con fecha 27 de junio de 2019 hemos recibido en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje suyo, identificada como D^a -----, vecina y propietaria de una vivienda en el Municipio de Pelayos del Arroyo de la provincia de Segovia, vía email particular al correo de la web de esta Oficina, haciéndonos llegar sus quejas por los ruidos y molestias varias ocasionadas por la actividades ordinarias y extraordinarias mercantiles y de ocio producidos por el Bar El ----- sito en Calle -----, 40170 Pelayos del Arroyo, Segovia. Por todo ello sus quejas se producen ante el manifiesto e insoportable deterioro de la calidad de vida personal y familiar en su domicilio de esa localidad, llegando a no poder usar su vivienda, lo que provoca un grave perjuicio en el derecho ineludible al descanso, como garantía de salud, y a la privacidad e intimidad, como derechos de toda ciudadanía. "Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a una vivienda digna, segura y saludable" (Art. XVI de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis 2000), de igual forma tenemos derecho a la salud, a un urbanismo armonioso y sostenible y a la tranquilidad en la convivencia ciudadana.

Describe con detalle las actividades que provocan esta situación que se realizan durante todo el año, incrementándose en las fechas veraniegas. Considera que las actividades denunciadas incumplen manifiestamente las normativas exigidas para la obtención de las licencias necesarias para la apertura de este tipo de negocios. En especial se refiere a que los presuntos incumplimientos afectan a que es un local no insonorizado sin control de sonidos, establecimiento de terraza sin licencia ni medidas de control ocupando la vía pública sin la menor garantía ni condiciones de uso, establecimiento que ofrece servicios de restauración sin que consta licencias para esta oferta.

Muestra su queja por la falta de respuesta activa y eficaz de los servicios municipales para garantizar el cumplimiento de las normas que afectan a los derechos reclamados. De igual forma, hace constar la desatención de la Guardia Civil con competencias en esta zona rural.

En la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE núm. 80 de 03 de abril de 1985. Vigencia desde 04 de abril de 1985. Revisión vigente desde 05 de agosto de 2018), en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE, núm. 236, de 02/10/2015, y, en especial, en la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León (BOCyL, de 9 de junio de 2009), se encuentra la fundamentación y legitimación suficiente e imprescindible para dar toda la cobertura legal necesaria a su quejas y reclamaciones por la vía administrativa, civil o incluso penal, que mejor considere oportuna.

A buen seguro que el Ayuntamiento de Pelayos del Arroyo tiene reguladas por Ordenanzas o Reglamentos las actividades de ocio, laborales o extraordinarias que generen ruidos, vibraciones y molestias al vecindario que deben ser consultadas y exigidas en su cumplimiento, para garantizar una convivencia ciudadana respetuosa y solidaria con todas las personas sean cuales sean su condiciones y circunstancias, especialmente cuando se trata de viviendas familiares, con personas menores o mayores, con problemas de salud o discapacidad o afectas por cualquier otra circunstancia especial.

Le puedo asegurar que ruidos y molestias a la convivencia desgraciadamente es un problema demasiado extendido y generalizado en pueblos y ciudades que estamos banalizando y normalizando con excesiva pasividad e indiferencia.

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia entendería ser plenamente competente en su demanda a tenor del Estatuto que lo regula, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018) en caso de que los hechos denunciados se produjesen en el Municipio de Segovia, por lo que he de comunicarle que mis competencias territoriales se limitan exclusivamente al municipio de Segovia (Arts. 1 y 15 del Estatuto).

Si usted lo estima oportuno puede dirigirse a la Oficina del Procurador del Común de Castilla y León que a buen seguro aceptará su queja. Su contacto es: Calle Sierra Pambley, 4, 24003 León. Tfno. 987 270 095. Web. www.procuradordelcomun.es. Puede también preguntar en la Diputación Provincial de Segovia, interesándose por el día que viene a Segovia un representante de la Oficina del Procurador del Común para que sea atendida en su queja.

No obstante, aunque me considero incompetente para atender su queja, puedo reenviar su queja al Ayuntamiento de Pelayos del Arroyo desde esta Oficina, para que queda constancia de su queja y demanda.

Teniendo en cuenta la experiencia de muchos expedientes tramitados en la ciudad de Segovia sobre ruidos y molestias varias en esta Defensoría de la Ciudadanía, no podemos por menos de sentirnos plenamente identificados con su queja y apoyarle en sus demandas y reivindicaciones, respetando sus iniciativas por la vía la jurisdiccional que mejor considere para defender sus legítimos derechos ciudadanos.

Le saluda atentamente.

Defensor de la Ciudadanía de Segovia”

Comunicación al Sr. Alcalde de Pelayos del Arroyo:

Con fecha 12 de julio de 2019, y tal y como se propuso a la Sra. -----, se comunica al Sr. Alcalde de Pelayos del Arroyo la queja recibida y que se refiere a su Ayuntamiento, así como las actuaciones realizadas por esta Defensoría:

“Segovia, a 12 de julio de 2019.

Estimado Sr. Alcalde:

Le reenvío escrito que D^a -----, vecina y propietaria de una vivienda en ese municipio, nos hace llegar por mensaje informático a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia.

Así mismo, le envío la respuesta que le hemos comunicado a la Sra. ----- por el mismo medio, atendiendo su queja sobre ruidos y molestias que afectan a la convivencia ciudadana, que por desgracia también recibimos con frecuencia en Segovia, pero indicándole mi incompetencia para aceptar su demanda, toda vez que los arts. 1 y 14 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, del Pleno de 1 de diciembre de 2017 (BOP, de 16 de enero de 2018), limitan mi actividad al municipio de Segovia.

No obstante, sin la menor voluntad de inmiscuirme en sus competencias municipales, me atrevo a enviarle sendos escritos, con la plena confianza de que compartimos la mayor atención de las demandas de nuestros convecinos.

Desde la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, con la más firme independencia en mi misión de “atender, asesorar, apoyar, informar y mediar” entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Segovia, quedo a su disposición para cualquier asunto que considere de su interés.

La saludo atentamente.

Rodrigo González Martín

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia “.

Expte. N° 46/2019 31 de julio de 2019
--

Asunto: Presentación de quejas por continuos incumplimientos de señal de tráfico de dirección prohibida en Calleja del Sur en el barrio incorporado de Zamarramala de Segovia, con los consiguientes riesgos de inseguridad y peligrosidad.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 31 de julio de 2019 recibimos en visita personalizada, previa solicitud formal de fecha 18 de julio de 2019, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, al Sr. D. -----, con domicilio en Calle -----, nº ---, del barrio incorporado de Zamarramala de esta ciudad, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El Sr. ----- ha presentado con anterioridad sus quejas al correo electrónico de Participación Ciudadana de este Ayuntamiento en sendos mensajes de fecha 29 de marzo de 2019 y 13 de junio de 2019, sin que ni haya recibido respuesta alguna ni se haya solucionado el problema que motiva la queja que ahora nuevamente presenta a la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Por las quejas presentadas con anterioridad por el Sr. ----- y otros miembros de su familia, en 2018 se asfalta la Calleja del Sur de esta localidad y se instala en los comienzos de la calle, en la intersección de Calle Real Alta y Calle de Antonio Soblechero, una señal de tráfico de dirección prohibida en ambos sentidos de la calle, con lo que se presumía que se evitaría el tránsito de vehículos que con frecuencia pasan por esta calle, generando una alta peligrosidad e inseguridad para los vecinos que viven en ella, la calle es estrecha y en buena parte de su recorrido no excede de 3 metros de ancha, en especial para la familia del Sr. Cano Castro, con domicilio en el número 4 de la misma, que incluye hijos pequeños de su hermana y una persona mayor, su madre, que a diario sufren el riesgo de salir a la calle ante el peligro e inseguridad que provoca el tránsito indebido de vehículos por la calle, a considerable velocidad para evitar ser vistos, y que temen que pueda suceder alguna desgracia personal, por el incumplimiento y falta de respeto de la señal de tráfico allí instalada, y que luego tuviéramos todos que lamentar sin remedio alguno.

El Sr. ----- y su familia tienen acceso al aparcamiento particular con entrada al comienzo de la calle, según consta en la señal de tráfico.

Se hace constar que el incumplimiento continuo que motiva esta queja se basa también en la falta de vigilancia y en la ausencia de medidas sancionadoras algunas para las personas que incumplen la prohibición de tránsito y que son vecinos de la localidad, con los que con alguna frecuencia se ha generado una cierta conflictividad cívica ante la recriminación del Sr. ----- y su familia por el incumplimiento observado”.

En la entrevista se presentan copias de los escritos registrados por el Sr. ----- y mencionados más arriba.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia (2016), así como otras fuentes legales de rango superior, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como libertad y seguridad de movimientos de las personas en el ámbito urbano, la buena convivencia cívica en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna en los servicios públicos, el uso y promoción de una movilidad sostenible que genere una calidad de vida mayor tanto con la salud y seguridad de las personas como el respeto y conservación del medio ambiente, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

Con fecha 31 de julio de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado del grado de conocimiento que los servicios municipales de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de Segovia tienen de los problemas denunciados, así como de las quejas presentadas.

Se pide Informe de las actuaciones de vigilancia y sancionadora que la Policía Local ha llevado a cabo, una vez instalada la señal de tráfico y asfaltado el firme de la calle, sobre los incumplimientos y malas prácticas ciudadanas en la circulación de vehículos por la Calleja del Sur que causan la queja que atendemos en esta Defensoría.

2º.- Se realizan las siguientes propuestas a efecto de contribuir a la solución del problema denunciado y a suprimir el riesgo de peligrosidad e inseguridad que se viene padeciendo a diario:

- Modificar la señal de dirección prohibida por la de circulación prohibida.
- Normalizar la señal de vado del acceso al aparcamiento familiar con la placa de licencia de aparcamiento privado y su correspondiente aporte tributario.
- El Sr. ----- insiste en la colocación de un bolardo abatible, como única solución efectiva que impida la circulación de vehículos.
- El incremento de la vigilancia policial según disponibilidad de agentes y recursos y la imposición de sanciones a aquellos incumplimientos que pudieran detectarse, al menos durante un periodo de control específico y que sirviera de recordatorio y aprendizaje ciudadano de las normas de circulación en la zona.

3ª.- No obstante, le recordamos al Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, si fueran conforme a derecho y no perjudicaran derechos o intereses de terceras personas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Actuaciones, Propuestas y Resolución de la Defensoría:

1ª. Con los datos aportados desde esta Defensoría por las quejas recibidas, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” al Sr. -----, en su pretensión de ser atendido por la Administración Municipal de Segovia con motivo de los datos recogidos en este expediente, para lo que se solicitan Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente, le ponemos en conocimiento de los Informes recibidos de la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad y de la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, informándole finalmente de las actuaciones realizadas por la Defensoría y de las propuestas sugeridas a las partes implicadas en la queja y demanda presentada por el Sr. -----.

2º.- Con fecha 23 de agosto de 2019 recibimos un extenso y bien documentado informe de la Jefatura de la Policía Local de Segovia, incluyendo literalmente su contenido a continuación:

“FECHA: 23/08/2019

S/REF: Expte 46/2019

N/REF: 5332/2019

ASUNTO: Remitiendo informe

DEFENSOR DE LA CIUDADANIA DEL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

Remitiendo informe realizado por el Inspector n 6008 sobre la presentación de quejas por continuos incumplimientos de señal de tráfico de dirección prohibida en Calleja del Sur en el barrio de Zamarramala.

Lo que se pone en su conocimiento a los efectos oportunos”

Se incorpora literalmente el Informe elaborado por el Sr. Inspector nº 6008:

“FECHA: 23/8/2019

S/REF: 46/2019

N/REF: 2767/19

ASUNTO: Informe sobre quejas por continuos incumplimientos de serial de trafico de dirección prohibida en Calleja del Sur en el Barrio incorporado de Zamarramala, con los consiguientes riesgos de inseguridad y peligrosidad.

SR. INTENDENTE JEFE DE LA POLICIA LOCAL:

En relación al escrito de D/Da Rodrigo González Martín, Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, solicitando informe sobre quejas por continuos incumplimientos de serial de trafico de dirección prohibida en Calleja del Sur en el Barrio incorporado de Zamarramala, con los consiguientes riesgos de inseguridad y peligrosidad.

Este Inspector, de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a las Policías Locales, emite informe en el siguiente sentido:

1.- En cuanto al grado de conocimiento que los servicios municipales de Trafico, Movilidad y Seguridad Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de Segovia tienen de los problemas denunciados, así como de las quejas presentadas:

- En este informe, únicamente se menciona el conocimiento que tiene la Concejalía de Seguridad (a la que pertenece esta Policía Local), desconociéndose el grado de conocimiento de estos hechos de la Concejalía de Tráfico, Movilidad.

- Según comunican a este Inspector, únicamente hay registrada una llamada telefónica del día 6 de mayo de 2014, a las 11.08 horas, perteneciente al telefonema n 18795, donde se ponía en conocimiento que en la "Calleja del Sur en Zamarramala hay siempre dos vehículos mal estacionados 4526GSH y SG-3150-J. Dificultan el giro".

- Se adjunta copia del telefonema.

2.- En cuanto a las actuaciones de vigilancia y sancionadora que la Policía Local ha llevado a cabo...:

- Por parte de Policía Local se realiza una vigilancia móvil por el Barrio Incorporado de Zamarramala; además de intervenir en todos los requerimientos que realicen los ciudadanos en este Barrio, sobre cuestiones competenciales de la Policía Local.

- En cuanto a las denuncias formuladas por miembros de esta Policía Local en la Calleja del Sur de Zamarramala. La Sección de Trafico, Transporte y Movilidad, posee esta información, esta Policía Local carece de esa información.

3.- En cuanto a las propuestas que realiza el Sr. Defensor de la Ciudadanía:

- Es muy importante el cambio de las señales verticales R-101, Entrada prohibida, por las señales R-100, circulación prohibida; el significado de las primeras es: "prohibición de acceso a toda clase de vehículos", y el de las segundas es: "prohibición de circulación de toda clase de vehículos en ambos sentidos".

En opinión de este Inspector, también se debería eliminar la regleta que existe en la serial R-101, en la zona más próxima a la Calle Antonio Soblechero, en la que se puede leer "Excepto Garajes".

Se ha podido comprobar cómo en el garaje que se encuentra en esta Calle y en otro próximo no tienen placa de vado; por lo tanto, no están autorizados por el Ayuntamiento, para poder circular sobre la acera (de escasas dimensiones, pero acera, al fin y al cabo); esta situación llevaría a que si cuando pretenden acceder o salir del garaje son observados por miembros de Policía Local o por cualquier ciudadano, pueden ser denunciados al circular sobre la acera (infracción reseñada en la normativa en materia de tráfico).

-En cuanto a la instalación de un bolardo abatible:

Este Inspector no es muy partidario de la colocación de bolardos en estos lugares, cuando existe una necesaria serialización. La instalación de bolardos en la vía pública, son objetos que dificultan el libre tránsito de los peatones, la circulación de los vehículos de emergencia y va contra los objetivos y principios de una adecuada accesibilidad por parte de todos.

Además, en este caso, si quien proceda, adopta la decisión de colocar el bolardo, no debería colocar uno, si no que debería de colocar 2 bolardos: uno para la Calle Real Alta y el otro para la Calle Antonio Soblechero.

-En cuanto al incremento de la vigilancia policial...:

Se va a intensificar la vigilancia por esta zona de Barrio incorporado, si bien es muy difícil que cualquier ciudadano circule por esta Calleja cuando observe la presencia de miembros de esta Policía Local.

Se ha impartido una Orden Interna, concretamente la Orden de Servicio 11/2019 (que se adjunta), para que se intensifique la vigilancia por esta zona, en un mes aprox.

Del resultado de las vigilancias que se realicen se comunicará al Sr. Defensor de la Ciudadanía.

También se adjunta informe que realizó el Equipo de Atestados a este Inspector, relacionado con esta queja.

Es cuanto he de informar a Vd., cuya instancia resolverá lo que mejor proceda”.

Se adjunta la Orden de Servicio nº 11/2019 en los términos siguientes:

“Orden de Servicio Nº 11/2019.

De Inspector del Área II a:

Subinspectores y Oficiales, Jefes de Turno.

Se ha tenido conocimiento a través del Defensor de la Ciudadanía, que al parecer "existen continuos incumplimientos de señal de tráfico de dirección prohibida en Calleja del Sur, en el Barrio Incorporado de Zamarramala".

Se realizará un seguimiento y una mayor vigilancia por esta zona, denunciándose cuantos ilícitos sean observados por los Policías actuantes.

El seguimiento lo realizarán: VIR día y VIR noche.

Duración del seguimiento:

Del 24 de agosto al 24 de septiembre de 2019.

Los Policías cumplimentarán los seguimientos que se realicen al efecto.

En los controles y en los seguimientos se anotará la fecha, las HORAS en las que se ha realizado la vigilancia, N.I.P. de los Policías que han intervenido, su firma y el resultado.

Si hubiera otras incidencias, se reflejarán en un parte (modelo normalizado).

Segovia, 25 de agosto de 2019”.

Así mismo se adjunta Informe de la Unidad de Atestados de la Policía Local de Segovia, con fecha 22 de agosto de 2019, sobre “control de señalización e inspección ocular del lugar señalado”, haciendo constar que tanto el garaje del número 6 como el del número 4 de la Calleja del Sur (Zamarramala) carecen ambos “de placa de vado”.

También se constata la existencia de señal de “Dirección prohibida, Excepto garaje” en el acceso a la calle de referencia desde la calle Antonio Soblechero, y señal de “Dirección prohibida” en el acceso a la calle desde la Calle Real Alta.

Se adjuntan cinco imágenes fotográficas documentando con precisión el Informe emitido.

3º. Con fecha 3 de septiembre de 2019 recibimos Informe de la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad sobre las quejas presentadas por el Sr. ----- (Expte. 46/2019), dirigido al Defensor de la Ciudadanía, que literalmente dice:

“Primero,- Tras los resultados de las elecciones locales, celebradas en el presente año. La Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad y seguridad, pasa a denominarse Concejalía de tráfico Transporte y movilidad...cesando el anterior Concejal y asumiendo el cargo la nueva Concejala, Dª Claudia de Santos Borreguero. La Concejalía de Seguridad la asume Dª. Raquel de Frutos, por lo que desde el departamento de tráfico se remite el citado expediente a la Concejalía de seguridad, a fin de que realicen los trámites oportunos para dar respuesta a la queja interpuesta ante el defensor de la ciudadanía.

Segundo.- En relación a las propuestas formuladas por D. -----, desde este departamento se han consultado todas aquellas solicitudes que el mencionado ha presentado en el Registro de entrada del Ayuntamiento de Segovia. No encontrándose solicitud alguna relacionada con la modificación de las señalizaciones, la solicitud de vado, o la colocación de un bolardo.

No obstante, lo anterior, según se establece el art. 54 de la Ley 39/2015 de Procedimiento administrativo común establece que los procedimientos se podrán iniciar, bien a instancia del interesado o de oficio. Por lo que se trasladan desde este departamento las propuestas esgrimidas por el Sr. Don ----- a la policía local, con el fin de que elaboren los informes técnicos pertinentes para la colocación del bolardo y la modificación de la señalización. Y en caso de resultar satisfactorios, se procederá a tratarlo de oficio.

En lo referente a la petición de “la normalización de la señal de vado del acceso al aparcamiento familiar con la plaza de licencia de vado”. Se informa que desde la Sección de tráfico se procederá a efectuar un requerimiento formal al Sr. -----, para que presente la documentación exigida en el art. 74 de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia.

Lo que se informa a los efectos oportunos.

En Segovia, a 03 de septiembre de 2019”.

4º.- Con fecha 03 de septiembre de 2019 recibimos nuevamente en entrevista personal al Sr. ----- para aclarar algunos extremos de las propuestas realizados en nuestro escrito de 31 de julio último, en especial lo referido a la situación del vado, ya que la hermana del Sr. ----- ya pasa una “tasa por paso de vehículos a través de aceras”. Se acuerda y asesora al Sr. ----- para que solicite que la correspondiente palca de señalización de acceso al garaje y se pinte en la acera la señal de vado permanente. Lo que esperamos que se tramite y resuelva a la mayor brevedad para normalizar la situación de acceso al garaje y así evitar cualquier duda en la actuación de la Policía Local y reforzar la petición de prohibición de la circulación por la Calleja Sur en evitación de los riesgos de peligrosidad para las personas que residen en la misma calle. También se pretende normalizar la conducta de algunos vecinos próximos de la zona, evitando la conflictividad en la convivencia cívica por situaciones y reacciones abusivas.

Se mantiene la petición de instalar un bolardo, en ambas entradas a la calle, preferentemente abatible, para resolver las dudas y reservas manifestadas en el Informe de la Policía Local a efectos de hacer compatibles la seguridad y accesibilidad de las personas y el tránsito de vehículos en situaciones excepcionales.

Se agradece y reconoce la mejor disponibilidad de la Policía Local al establecer una Orden de Servicio con especial vigilancia durante un periodo de tiempo de un mes. Pero es cierto que estas medidas tienen una eficacia limitada en el tiempo y en resultados por las mismas dudas que anticipa el Informe de la Policía Local. De ahí la persistencia de solicitar la instalación de un bolardo abatible.

5º.- No obstante, le recordamos al Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar nuevamente algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

De nuevo y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía y teniendo en cuenta el nuevo Equipo de Gobierno Municipal y la nueva distribución de responsabilidades de las

Áreas de Servicios Municipales se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, a la Concejalía de Seguridad y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, con la necesidad de atender la resolución y propuestas antes indicadas, dando de esta forma cumplimiento a las funciones estatutarias por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución legal, equitativa y eficaz de la demandas presentadas.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de haber podido mediar en la queja y demanda que nos presenta y que atendemos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Segovia, a 16 de septiembre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Comunicación de nuevos Informes:

1º.- Con fecha 27 de septiembre de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia el Informe del Jefe de la Policía Local de Segovia, que transcribe literalmente a continuación:

“Cuerpo de Policía Local

Fecha: 27/09/2019

S/Ref.

N/Ref. 6195/2019

Asunto: Seguimiento.

Al Sr. Defensor de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia.

Adjunto remito a Vd. Seguimiento efectuado en la Calle ----- de Zamarramala, del 23 de agosto al 26 de septiembre.

Lo que se pone en su conocimiento a los efectos oportunos”.

Se adjuntan partes de seguimiento, firmado por el Sr. Subinspector con NIP 6009.

Constan 36 inspecciones de la Unidad Vir Día, sobre incumplimientos a la normativa de tráfico, en Calleja Sur de Zamarramala. Siendo la primera el 23 de agosto de 2019 y la última el 26 de septiembre de 2019, entre las 00,10 horas y las 23:55 horas en franjas horarias a lo largo de todo el día y la noche. En todas las inspecciones se aporta el mismo resultado: *“No se observan infracciones”.*

2º.- Con fecha 18 de octubre de 2019 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía el Informe de la Técnico de la Administración General de la Sección de Tráfico, Transporte y Movilidad del Ayuntamiento de Segovia, que se transcribe literalmente a continuación:

“Sección de Tráfico, Transporte y Movilidad.

Expte. 46/2019

En referencia al expediente arriba indicado los servicios de Tráfico, Transporte y Movilidad ponen en su conocimiento la imposibilidad de tramitar la normalización de la placa de vado que en este

expediente se solicitaba, dado que el interesado no es titular de garaje en el barrio incorporado de Zamarramala.

Se pone en su conocimiento la comunicación efectuada al interesado. Transcribiendo la misma en las líneas que prosiguen:

ANTECEDENTES:

Con fecha 31 de julio el Sr. D. -----, presenta queja ante el defensor de la ciudadanía en el que se solicita, entre otras medidas, la colocación de una placa de vado en el garaje familiar que ostenta en Zamarramala.

Con fecha 03 de septiembre se emite por los servicios de tráfico, transporte y movilidad informe en contestación a los requerimientos del defensor del ciudadano, en el que se expresa que, para la normalización de la señal de vado del acceso al aparcamiento familiar, se efectuará un requerimiento formal al Sr. D. -----, para que presente la documentación exigida en el artículo 77 de la Ordenanza de Circulación del municipio de Segovia.

Para poder proceder con el requerimiento mencionado, los servicios municipales de tráfico, transporte y movilidad del Ayuntamiento de Segovia, realizan las comprobaciones oportunas y se observa que el Sr. D. ----- no es titular de ningún garaje en el barrio incorporado de Zamarramala. Por lo que, de oficio, esta sección no puede efectuar más trámites, para normalizar la situación.

No obstante, lo anterior, se informa que el titular del garaje para el cual se solicita la normalización de la placa de vado podrá presentar solicitud para la colocación de la misma, en cualquiera de los Registros del Ayuntamiento de Segovia, o por sede electrónica.

Lo que se comunica, en Segovia a 18 de octubre de 2019, para que surta los efectos oportunos”.

De nuevo y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remiten los Informes recibidos hasta la fecha al Sr. -----, así como a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, a la Concejalía de Seguridad y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, dando de esta forma cumplimiento a las funciones estatutarias por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución legal, equitativa y eficaz de la demandas presentadas.

Quedamos a su disposición con la mejor voluntad de haber podido mediar en la queja y demanda que presentó el Sr. Cano Castro en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Segovia, a 05 de noviembre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

Expte. N° 47/2019
13 de agosto de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos y molestias varias causadas por bares y restaurantes, terrazas y consumo generalizado en la vía pública, que afectan a la seguridad, higiene y calidad de vida en el domicilio de la Sra. ----- en Calle Carmen, nº -----, de esta ciudad.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 13 de agosto de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito por vía telemática con Registro General Nº 2019027521, de la Sra. D^a. -----, DNI -----, con domicilio en Calle Carmen, nº -----, 40002 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Segovia, a 13 de agosto de 2019

Al Defensor del Ciudadano:

Yo, -----, con domicilio en C/ Carmen, -----, y DNI -----.

Quisiera denunciar la indefensión en la que me encuentro ante los establecimientos hosteleros que ocupan la calle en la que vivo, así como la Plaza de la Tierra.

¿Qué diría Usted, si cuando vuelve a casa no pudiera pasar por las aceras pues están ocupadas por las terrazas? ¿O si no pudiera bajar las escaleras de acceso a su casa porque las invaden los consumidores de cervezas o de pipas de agua de los establecimientos cercanos?

El restaurante situado en el nº --- de la Plaza de la Tierra no creo que cumpla ni las más mínimas condiciones de higiene, funciona como restaurante, pero la placa de autorización es de Cafetería y tiene un anuncio desplegado en la mitad de la calle. Ha acondicionado un sótano como comedor y funciona con gas butano para lo que no sé si tiene la suficiente autorización. Desde las 10 de la mañana tiene la música a tope. He hecho muchas denuncias por escrito y por teléfono y no veo ningún resultado.

Soy la misma que el año pasado sufrió una lesión en el pie que todavía tiene, por la mala conservación de las bandas antideslizantes y que he tenido que aguantar que me contestaran que es que había tropezado cuando salen ustedes. Que no fue así.

Yo no desisto y espero que antes o después pongan ustedes remedio a estos hechos que denuncié ante ustedes y que pienso denunciar también ante los medios de comunicación.

Firmado: -----”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, como la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León B.O.CyL., de 9 de junio de 2009) y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014), la

Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con Terrazas, de 30 de septiembre de 2009 (B.O.P., de 23 de diciembre de 2009), con modificaciones de 31 de enero de 2012 y 31 de julio de 2013, la Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas de 2012 (B.O.P., de 15 de agosto de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana de 2011 (B.O.P., de 24 de abril de 2011), pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, higiene y salubridad, protección a la contaminación e inmisión de ruidos y molestias varias, que garanticen el “derecho a la ciudad”, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

con fecha 21 de agosto de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- A la Concejalía de Urbanismo y Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios Informe detallado del grado de conocimiento de los problemas denunciados.

2º.- A la Concejalía de Obras y Servicios y a la Jefatura de la Sección de Licencias para que informe sobre las condiciones y permisos de autorización de la supuesta instalaciones hosteleras referidas, con especial atención a las licencias de terrazas en la calle Carmen, así como a la licencia concedida al local restaurante de la Plaza de la Tierra, nº ---, que provocan ruidos y molestias varias descritos, la ocupación abusiva del espacio público. Se solicita revisar la Licencia de apertura y condiciones exigidas para las actividades que en este caso son objeto de las quejas presentadas, pidiendo una previa inspección técnica para exigir la licencia concedida, así como las condiciones incluidas en las concesiones de ocupación del espacio público.

3º.- Se solicita Informe a la Policía Local sobre las intervenciones que haya podido realizar anteriormente con motivo de las posibles llamadas de la Sra. -----, así como las medidas tomadas, incluidas advertencias o posibles sanciones, si hubiera procedido, y las propuestas de mejoras o modificaciones sugeridas.

4ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura de la Sección de Licencias y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de Informes:

1ª. Con los datos aportados desde esta Defensoría por las quejas recibidas, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a la Sra. -----, en su pretensión de ser atendida por la Administración Municipal de Segovia con motivo de los datos recogidos en este expediente, para lo que se solicitaron Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Urbanismo (Obras y Licencias), a la Jefatura de Servicio de Urbanismo y de la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente sin que se hayan recibido todos los Informes solicitados a los Servicios Municipales antes indicados, pasamos a informar finalmente a la Sra. Serrano Martín de las actuaciones realizadas que pudieran aportar alguna información relevante sobre la queja presentada.

2º.- Con fecha 27 de septiembre de 2019 recibimos un breve informe de la Jefatura de la Policía Local de Segovia, que paso a transcribirle literalmente a continuación:

“Cuerpo Policía Local.

S/Ref. 47/2019

N/Ref. 6200/2019

Asunto: Queja Calle Carmen.

A Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia

En contestación a su escrito de 21 de agosto de 2019, dando traslado de quejas por ruidos y molestias varias causadas por bares y restaurantes de la calle de Carmen, comunica a Ud. que consultados los archivos, constan llamadas de 8 de diciembre de 2017, exponiendo menores fumando en Tetería -----; el 30 de marzo de 2018, por jóvenes molestando en la puerta del Bar -----; el 28 de junio de 2018 Tetería ----- con puerta abierta y salía ruido de música muy alto; y el 2 de agosto de 2019, queja por música alta en Tetería -----, no deseando medición de ruidos, no constando más requerimientos.

Lo que se pone en su conocimiento para los efectos oportunos”.

3º. Le informamos a la Sra. ----- que hasta la fecha de este escrito no se ha recibido ningún otro Informe solicitado a los Servicios Municipales del Ayuntamiento de Segovia.

Con motivo del cambio de responsabilidades y la distribución de áreas y funciones en el nuevo Equipo de Gobierno constituido a consecuencia de las Elecciones Municipales del 26 de mayo de 2019, enviamos copia de este expediente a la Sra. Concejala de Seguridad Ciudadana de este Ayuntamiento.

4º.- Nuevamente recordamos a la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus

quejas y reclamaciones en caso de iniciar nuevamente algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

De nuevo y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía y teniendo en cuenta el nuevo Equipo de Gobierno Municipal se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Sra. Concejala de Urbanismo y Patrimonio Histórico, a la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios (Sección de Licencias), a la Sra. Concejala de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento de este Ayuntamiento.

A pesar de la deficiente resolución de los problemas denunciados en esta Defensoría por la Sra. -----, según nos consta por las posteriores entrevistas mantenidas con la Sra. -----, quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en la queja y denuncia que nos presentó en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Segovia, a 7 de noviembre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

<p>Expte. 48/2019 26 de agosto de 2019</p>
--

Asunto: Presentación de quejas por falta de plazas y dificultades en los horarios en la Escuela municipal de Música.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 26 de agosto de 2019 recibimos en el correo informático de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, mensaje de la Sra. D^a. -----, como vecina de esta ciudad, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

" De -----

Lun 26/08/2019 8:28

A Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenos días, soy -----, le escribo por 2 cuestiones:

- No hay vacantes para inscribir en música a niños del año 2014, que quedaron fuera en el curso pasado. El motivo es que hay muy pocas plazas, insuficientes para la demanda. Ya he solicitado por distintas vías que abran más grupos, sin éxito.

- El horario de predanza comienza a las 16:30 y los niños del colegio concertado Claret llegan tarde. También he solicitado si puede comenzar 10-15' más tarde para dar opción a todos los niños de las escuelas sustentadas con fondos públicos de la ciudad.

Gracias por su atención y le ruego difunda el mensaje a quién corresponda o bien me facilite el mail del concejal de cultura o de los responsables de las escuelas para comunicarme con ellos directamente.

Le agradezco la atención,

-----”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

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

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

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 26 de agosto de 2019, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

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

Según art. 12, 1 C, “la aceptación a trámite de una queja por parte de la Defensoría de la Ciudadanía podrá realizarse en el transcurso del proceso de cualquier acción administrativa a efectos de que su mediación pudiera ser tenida en cuenta a la hora de resolver el conflicto que motivó la presentación de la queja”.

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

Es obligatorio recordar que los documentos aportados y referidos en este expediente en el ámbito de las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía tienen carácter reservado y confidencial teniendo en cuenta la más estricta atención al principio de reserva, respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales incluidos en el expediente referido (art. 22.5 y 7, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, y en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de

Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (BOE, núm. 294, de 06/12/2018).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 48/2019 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Solicitud de atención y ayuda.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales y la buena convivencia cívica en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna en los servicios públicos, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno, se pone en conocimiento de la Concejalía de Cultura del Excmo, Ayuntamiento de Segovia por email la queja recibida, y

con fecha 26 de agosto de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Sra. Concejala de Cultura: Con fecha 26 de agosto de 2019 recibimos en el correo digital de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje de la Sra. ----- en el que propone dos cuestiones y que literalmente recogemos a continuación:

"Buenos días, soy -----, le escribo por 2 cuestiones:

- No hay vacantes para inscribir en música a niños del año 2014, que quedaron fuera en el curso pasado. El motivo es que hay muy pocas plazas, insuficientes para la demanda. Ya he solicitado por distintas vías que abran más grupos, sin éxito.

- El horario de predanza comienza a las 16:30 y los niños del colegio concertado Claret llegan tarde. También he solicitado si puede comenzar 10-15' más tarde para dar opción a todos los niños de las escuelas sustentadas con fondos públicos de la ciudad.

Gracias por su atención y le ruego difunda el mensaje a quién corresponda o bien me facilite el mail del concejal de cultura o de los responsables de las escuelas para comunicarme con ellos directamente.

Le agradezco la atención,

-----”

Por ello se solicita Informe detallado de la organización y gestión de las Escuelas Municipales de Danza y Música, oferta de plazas disponibles, criterios de aceptación de solicitudes, atención y alternativas ofrecidas a demandas que no se puedan asumir, estudio de posibles nuevos grupos que atiendan la mayor demanda existente, criterios de establecimiento de horarios y posibilidades de modificaciones, etc.

2ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

A tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Cultura, las propuestas y sugerencias antes indicadas, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución adecuada y justa de la demanda presentada.

Una vez recibidos los informes solicitados, quedamos a la espera de comunicarnos con la Sra. Carrero nuevamente para informarle adecuadamente.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Expte. N° 49/2019
29 de agosto de 2019

Asunto: Presentación de quejas por presuntos perjuicios al no poder aparcar en su calle por la extensión de la zona azul de la ORA en las calles próximas de esta ciudad.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 29 de agosto de 2019 recibimos en visita personalizada, previa solicitud formal de fecha 26 de agosto de 2019, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, al Sr. D. -----, DNI -----, con domicilio en Calle Romero, nº -----, de esta ciudad, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

"El Sr. ----- expone un largo historial de conflictos y disensos con el Ayuntamiento de Segovia sobre diversos problemas de aparcamientos con sus vehículos particulares y de uso profesional en diferentes zonas de la ciudad, con la acumulación de denuncias y multas consiguientes, a causa de las restricciones y controles de aparcamiento por la regulación de la ORA en la zona azul, según la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia de 2016.

Esta situación le indujo a presentar una queja ante el Defensor del Pueblo en 1997. Desconocemos la respuesta con la que la Oficina del Defensor del Pueblo resolvió esta reclamación.

En este contexto el Sr. ----- mantiene su percepción social de sentirse discriminado por el Ayuntamiento de Segovia.

En concreto, por la ampliación de la Zona de estacionamientos limitados por la ORA, según Anexo II de la Ordenanza de Circulación del Ayuntamiento de Segovia, actualizada el 1 de abril de 2016, en las calles aledañas a la Calle Romero de su residencia, los vehículos se desplazaban hacia las zonas de libre aparcamiento, provocando una saturación de las calles próximas, como es el caso de la calle

Romero, lo que genera, según la percepción del Sr. -----, un grave perjuicio para poder aparcar sus vehículos privados en la vía pública por la saturación de otros vehículos.

Esta percepción y la queja consiguiente es igualmente compartida por otros vecinos de la zona.

Por ello, el Sr. ----- propone a esta Defensoría que haga llegar a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, la sugerencia de extender la zona de limitación de aparcamientos por la ORA a otras calles, que incluya la calle Romero. De este modo, opina el Sr. -----, tendría más fácil el aparcamiento de su vehículo en las proximidades de su domicilio”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y propuesta presentada en el escrito antes incluido, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia (2016), así como otras fuentes legales de rango superior,

en Segovia, a 30 de agosto de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Informe sobre la viabilidad de aceptar la propuesta del Sr. ----- de ampliar la zona de aparcamientos limitados por la ORA a otras calles de la zona de referencia (Zona ORA, B2, del Anexo II de la Ordenanza de Ciculación del Ayuntamiento de Segovia, de 2016), que incluya la calle Romero.

2ª.- No obstante, le recordamos al Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, si fueran conforme a derecho y no perjudicaran derechos o intereses de terceras personas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Expte. N° 50/2019
29 de agosto de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos y molestias varias sufridas en su domicilio a diario, con especial gravedad los fines de semana, causados por la ocupación de personas de la vía pública, dando voces y consumiendo alcohol, en el entorno del Bar “El Ocho”, en la Calle de la Herrería, nº 6, de esta ciudad.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 29 de agosto de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 27 de agosto de 2019, a la Sra. D^a -----, DNI nº -----, con domicilio en Calle de la Herrería, nº --, 400021 Segovia, acompañada por el Sr. D. -----, DNI nº -----, con domicilio en la Calle de la Herrería, nº --, y en representación del Sr. D. -----, DNI -----, con domicilio en la Calle de la Herrería, nº ---, de esta ciudad, para manifestar sus quejas mediante copia del escrito de 28 de agosto de 2019, presentado en el Registro General del Ayuntamiento de Segovia, nº 2019028795, dirigido a Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, Concejalía de Tráfico y Seguridad Ciudadana, Jefe de Urbanismo de Segovia, Jefe de la Policía Local de Segovia y Defensor del Ciudadano de Segovia, firmado por cada una de las personas concurrentes, y que literalmente se adjunta a continuación:

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, como la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León B.O.CyL., de 9 de junio de 2009) y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014) , la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas, de 30 de septiembre de 2009 (B.O.P. de 23 de diciembre de 2009), con sendas modificaciones el 31 de enero de 2012 (B.O.P., de 24 de febrero de 2012) y de 4 de diciembre de 2013 (B.O.P., de 23 de diciembre de 2013), la Ordenanza de Convivencia Ciudadana, de 2011 (B.O.P., de 20 de abril de 2011), y la Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas alcohólicas, de 2012 (B.O.P., de 15 de agosto de 2012), se considera que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, “derecho a la ciudad” en condiciones de igualdad, respeto, tolerancia y dignidad para todas las personas, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno.

Ante la reiteración de las circunstancias antes descritas que han motivado una considerable cantidad de quejas que se han presentado a esta Defensoría en todos los años precedentes y la apertura de otros varios expedientes por las mismas y reiteradas causas, sin que hasta el momento se haya encontrado solución alguna para reconducir y solucionar los problemas varios que motivan las quejas presentadas,

con fecha 30 de agosto de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- A la Concejalía de Urbanismo y Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios Informe detallado del grado de conocimiento de los problemas denunciados, poniendo especial énfasis:

- Concesión de instalación de terraza en vía pública al Bar -----, calle de la Herrería, nº ---, de esta ciudad, con especial atención a delimitación con pintura y una extensión peculiar y mínima de 1 x 1,5 m., su uso de la concesión.

- Especificar si, en caso de previas inspecciones por las quejas antes descritas, se han tomado medidas de advertencias sobre los presuntos incumplimientos y medidas sancionadoras si hubiera lugar, por las circunstancias siguientes:

Incumplimiento reiterado de horarios

Ocupación excesiva de público en su interior

Condiciones técnicas de medidas de seguridad, higiene, ventilación, aislamiento e

insonorización que justifiquen la licencia de apertura del local.

2º.- Realizados los mandatorios de inspección previa, se solicita a la Jefatura de la Sección de Licencias para que informe sobre la titularidad y las condiciones técnicas y permisos que avalan la Licencia de apertura y condiciones exigidas para las actividades que en este caso son objeto de las quejas presentadas.

3º.- Ya que, según testimonio de las personas denunciantes, la Policía Local ha intervenido en anteriores llamadas, se solicita Informe a la Policía Local sobre las quejas presentadas, así como las medidas tomadas sobre los presuntos incumplimientos de las licencias concedidas por terrazas inadecuadas, uso excesivo de horarios, ruidos y molestias varias, olores y acumulación creciente de riesgos de inseguridad en el Bar "-----", antes mencionados y las propuestas de mejora sugeridas, así como las posibles advertencias o sanciones propuestas, si hubiera lugar.

4º.- A la Concejalía de Medio Ambiente se comunica las quejas por la alta suciedad detecta en la Calle de la Herrería por causas varias, como la ocupación y consumo de bebidas en la calle, orines, colillas, etc. que no solo afean la zona, sino que pone en riesgo la salud y la calidad de vida de las personas que residen en esta calle. Se pide informe del conocimiento de los problemas denunciados y de las medidas tomadas para la limpieza de la zona.

5ª.- No obstante, recordamos a la Sra. ----- y los Sres. ----- y -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y Patrimonio Histórico, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura de la Sección de Licencias, a la Concejalía de Seguridad y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran

suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

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

Comunicación de Informes:

1ª. Con los datos aportados desde esta Defensoría por las quejas recibidas, a tenor del art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, se ha pretendido asumir la misión de “informar, asesorar, mediar, atender y ayudar” a la Sra. ----- y los Sres. ----- y -----, en su pretensión de ser atendida por la Administración Municipal de Segovia con motivo de los datos recogidos en este expediente, para lo que se solicitaron Informes a los Servicios correspondientes de la Concejalía de Urbanismo (Obras y Licencias), a la Jefatura de Servicio de Urbanismo y de la Policía Local de este Ayuntamiento.

El art. 22.2 del Estatuto de la Defensoría dice que “las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del asunto”, por lo que transcurrido un tiempo más que suficiente sin que se hayan recibido todos los Informes solicitados a los Servicios Municipales antes indicados, pasamos a informar finalmente a la Sra. ----- y al Sr. ----- de las actuaciones realizadas que pudieran aportar alguna información relevante sobre la queja presentada.

2º.- Con fecha 02 de octubre de 2019 recibimos un breve informe de la Jefatura de la Policía Local de Segovia, que paso a transcribirle literalmente a continuación:

“Cuerpo Policía Local.

S/Ref.

N/Ref. 6290/2019

Asunto: Bar -----.

A Defensor del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia

En relación a su expediente 50/2019 sobre quejas por ruidos y molestias del Bar -----, en la Calle Herrería, nº ---, comunico a V.D. que por parte de la Policía Local se está llevando a cabo un seguimiento de la zona donde se ubica el citado establecimiento, denunciando infracciones que son realizadas en presencia de los agentes de servicio.

Lo que se pone en su conocimiento para los efectos oportunos”.

3º. Informamos a la Sra. ----- y al Sr. -----, que hasta la fecha de este escrito no se ha recibido ningún de los otros Informes solicitados a los Servicios Municipales del Ayuntamiento de Segovia.

4º.- Nuevamente recordamos a la Sra. ----- y los Sres. ----- y -----, firmantes y demandantes de la queja firmada y presentada en esta Defensoría de la Ciudadanía con fecha 28 de agosto de 2019, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de

iniciar nuevamente algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

De nuevo y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía y teniendo en cuenta el nuevo Equipo de Gobierno Municipal se remite este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, a la Sra. Concejala de Urbanismo y Patrimonio Histórico, a la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios (Sección de Licencias), a la Sra. Concejala de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento de este Ayuntamiento.

A pesar de la deficiente resolución de los problemas denunciados en esta Defensoría por la Sra. ----- y los Sres. ----- y -----, según nos consta por las posteriores entrevistas mantenidas con las personas demandantes, mantenemos abierto el expediente 50/2019, reiterando la solicitud de informes y actuaciones propuestas a los Servicios Municipales y quedamos a su disposición con la mejor voluntad de mediar en la queja y denuncia que nos presentó en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Segovia, a 6 de noviembre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

Expte. N° 51/2019
26 de septiembre de 2019

Asunto: Presentación de queja por disconformidad con imposición de multa de tráfico por aparcamiento en la zona del Velódromo, Calle Cuesta de los Hoyos, s/n, de esta ciudad.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 26 de septiembre de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 05 de septiembre de 2019, a D. -----, DNI -----, con domicilio a efectos de notificación postal en Calle Humilladero, nº --, de 47440 COGECES DE ÍSCAR (Valladolid), para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Negociado Tráfico y Sanciones.

Expte. de su referencia: 2018/010906

”Se analiza la documentación presentada por el Sr. ----- y que se refiere a:

Visto el expediente que obra en la Sección de Tráfico y Sanciones, se comprueba que la denuncia fue formulada por el Agente de la Policía Local nº 6815, el día 29-06-2018, a las 17:12 horas por ESTACIONAR EN LUGAR PROHIBIDO POR SEÑAL CIRCUNSTANCIAL, DIFICULTANDO (Zona de Seguridad de Fuegos Artificiales) (Grúa 454/18) con el automóvil matrícula -----, concretamente en la Calle Cuesta Hoyos (Los), s/n, de Segovia.

Como consecuencia de la denuncia presentada, se acordó incoar expediente sancionador contra D^a -----, como titular del vehículo matrícula ----- por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo OMC – 42 1 A.

Así mismo, en función del art. 82.g del Texto Refundido de la Ley de Seguridad Vía, el Sr. Revenga Muñoz acepta ser el conductor del vehículo denunciado, asumiendo por ello las responsabilidades devinientes de su actuación.

Se analizan los siguientes documentos, que constan todos ellos en el Expte. 2018/010906 del Negociado de Tráfico y Sanciones de la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad del Ayuntamiento de Segovia, indicando su referencia y fecha:

- Boletín de Denuncia de la Policía Local, N^o Agente 6815, de 29 de junio de 2018, a las 17:12 h. N^o del Boletín 2018-M-00306625.

- Se adjunta la factura de abono de la Tasa de Retirada y transporte con grúa del día 29 de junio de 2018, realizado por el Sr. ----- y con un importe de 97,70 euros, para poder retirar el vehículo con matrícula ----- del Depósito Municipal de Vehículos, que había sido retirado del Parking del Velódromo, el día 29 de junio de 2018, a las 18:20 hs.

Ante la sorpresa de ver lo sucedido, el desconocimiento de las causas que lo habían provocado, las peculiares y delicadas circunstancias personales y familiares que agravaban la situación devenida, la urgencia de tener que regresar a su domicilio, la carencia puntual de recursos para hacer frente al pago de la multa y retirar su vehículo, el Sr. ----- insiste en la entrevista mantenida con la Defensoría de la Ciudadanía en manifestar su queja por la falta de ayuda, información, atención ciudadana dada por algunos agentes de la Policía Local.

- Carta de Pago de la denuncia, con fecha 09 de julio de 2018, en que se comunica la Incoación de Expediente n^o 2018/010906 por los hechos presuntamente ocurridos y antes descritos. Correo ordinario.

- Con fecha 30 de julio de 2018, la Sra. D^a. -----, DNI -----, propietaria del vehículo con matrícula -----, presenta alegaciones a la notificación recibida. Las alegaciones se basan en los hechos referidos a la incorrecta y confusa señalización por la que se daba por supuesto la prohibición de aparcar en la zona referida.

Se aportan fotografías de prueba sobre la inadecuada señalización general, la inexactitud de las fechas y horas tomadas como referencia de la denuncia, la improcedencia de la denuncia por la falta de información adecuada y el desconocimiento insoslayable e inexigible del calendario de fiestas de Segovia. Se pide apertura de prueba en tiempo procedente y con los medios de prueba necesarios por parte de los Policías intervinientes, las órdenes de ejecución de las medidas de seguridad dictadas y sus plazos de cumplimiento, las posibles pruebas recogidas en cámaras de vigilancia de la zona, si existieran. Se pide se cumpla el derecho de información de los trámites y documentos incorporados al expediente, a tenor del art. 13.d de la Ley 39/2015 de PCAP y de la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

- Carta de Pago de la denuncia, con fecha 10 de agosto de 2018, en que se comunica nuevamente el pago de la denuncia, así como la Incoación de Expediente n^o 2018/010906 por los hechos presuntamente ocurridos y antes descritos.

- Con fecha 7 de noviembre de 2018, la Instructora del Procedimiento Sancionador del Expediente 2018/010906 redacta la Propuesta del Resolución del expediente sancionador en materia de tráfico y

seguridad vial antes referido. Se aportan las consideraciones siguientes y sus fundamentos legales: Valor probatorio de las denuncias de los agentes de autoridad, las Normas Generales de los Estacionamientos. Señalización provisional, la Retirada del vehículo, tasa por la retirada y transporte con grúa, y la Responsabilidad del Titular en los estacionamientos.

Se aporta como prueba concluyente y única el Informe de ratificación del agente denunciante, nº 6815, al que ahora acompaña la firma del agente nº 6132.

Por ello se propone “desestimar las alegaciones presentadas por la Sra. -----en el expediente nº 2018/010906, considerándose probada la conducta infractora imputada al interesado, de acuerdo con los datos obrantes en el expediente”.

Se propone “elevar la presente propuesta de resolución al Alcalde – Presidente, como órgano competente para sancionar, con el fin de que se dicte la resolución que proceda”.

A fecha de hoy no nos consta que la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Segovia haya dictado Resolución definitiva. El Sr. ----- y la Sra. -----manifiestan no haber recibido información alguna referida al expediente que nos ocupa.

- Con fecha 06 de noviembre de 2018, se recibe nueva Carta de Pago de la denuncia en que se comunica la Propuesta de Resolución del Expediente nº 2018/010906 y al que antes nos hemos referido.

- Con fecha 29 de noviembre de 2018, la Sra. -----, acogiéndose al plazo de 15 días incluidos en la Propuesta de Resolución, aporta escrito con nuevas alegaciones

Es de extrema importancia la alegación referida a la discrepancia de la testificación del Agente denunciante en la ratificación de la denuncia, donde se dice que:

“En contestación a su escrito de fecha 24 de agosto de 2018 por la que se nos da traslado de las alegaciones formuladas por D^a -----, con DNI -----, sobre los hechos consignados en la denuncia de fecha 29 de junio de 2018, formulada a ese órgano administrativo por estos Agentes, manifiestan lo siguiente:

- *Que el vehículo se encontraba estacionado en lugar prohibido por señal circunstancial (R-308), siendo zona de perímetro de seguridad por Fuegos Artificiales. Por ello, fue retirado el vehículo al Depósito Municipal.*
- *Que en la entrada al parking del Velódromo se encontraba ubicada una señal de entrada prohibido (R-101) para evitar que los vehículos accedieran a dicho lugar, informando con un cartel la entrada prohibida desde el día 28 de junio de 2018 desde las 08:00 horas hasta la finalización de los fuegos artificiales teniendo lugar el día 29 de junio a las 00:00 horas”.*

Sorprende que, en la imagen aportada, difícilmente visible, y que coincide con la aportada como prueba por el Sr. -----, prueba R-101, causante de los hechos presuntamente denunciados, se lee un texto bien diferente y que claramente dice: **“PROHIBIDO ESTACIONAR EL DÍA 28/06/18, DESDE LAS 08:00 H. HASTA FIN DE FUEGOS”**, y que motivó la confusión en la comunicación inicial y que llevó al Sr. ----- a actuar el día 29 de la forma que lo hizo.

La discrepancia de documentos aportados es de la mayor relevancia ya que sustancia y cuestiona el fundamento la objetividad de la única prueba aportada en el expediente para dar por cierta y válida la conducta que se sanciona.

Hay defectos formales importantes en la supuesta y deficiente comunicación con la prohibición de aparcar en la fecha del día 28 de junio de 2018. Deficiencias por la ausencia de legitimidad del texto prohibitivo sin identificación institucional del papel, sin sello ni registro alguno. Deficiencias en la expresión gramatical del mensaje en castellano, más aún si se redacta en Segovia, que induce a una interpretación totalmente distinta y siempre imprecisa y confusa de los hechos que se querían regular. A nadie se le puede pedir que sobreentienda una información sobre el calendario de las fiestas segovianas, que la palabra “fuegos” se refiere a los fuegos artificiales, no estando residiendo en Segovia, que no solo no consta en el mensaje explícito, sino que este conlleva y provoca la mayor de las confusiones con la expresión “hasta fin de fuegos” sin más concreciones temporales. El Sr. ----- se había desplazado a Segovia el día 29 de junio de 2018 a realizar diferentes trabajos relacionados con su profesión y no a participar en las fiestas segovianas.

La única valla que había por la mañana en el aparcamiento, no hacía suponer el cierre total de aparcamiento con muchas más vallas con que se encontró el Sr. -----al ir a recoger su coche por la tarde y que habían sido instaladas a partir de las 17:00 h., hora en la que se firma el Boletín de la primera denuncia, y que probablemente fue la situación puntual que pudo observar el agente denunciante en ese momento sin mirar la nota torpemente informativa que se había pegado en las señales de tráfico. Se supone que el Agente denunciante expresa en su ratificación el mensaje que creía que había y que él entendía claro por su conocimiento de los hechos, pero no el mensaje que realmente se había escrito y comunicado. Estas proyecciones subjetivas completando los datos son frecuentes en la comunicación y en la teoría de la percepción con la llamada “ley de la completitud”, pero a los efectos que nos ocupan no solo invalidan la ratificación testifical del Agente, única prueba que valida la denuncia y funda la investigación para desestimar las alegaciones, sino que refuerza la argumentación de confusión, mala práctica en la información institucional del Ayuntamiento, e irresponsabilidad en la conducta del Sr. -----.

El Sr. ----- aporta la prueba testifical de D^a -----, filóloga y profesora de Lengua y Literatura y Licenciada por la Universidad de Valladolid desvirtuando la prueba de ratificación del agente nº 6815, dejándola sin valor alguno en su falta material de objetividad y correspondencia con la documentación gráfica aportada, incluso por el mismo agente policial.

Por estas y otras contrapruebas aportadas y solicitadas en las alegaciones presentadas, el Sr. -----, a las que hasta donde esta Defensoría tiene conocimiento no se ha respondido y contrargumentado, se solicita que se archive el expediente incoado ante los defectos formales que se han aportado en las alegaciones.

-Con fecha 02 de abril de 2019, la Sra. ----- recibe nueva notificación de la denuncia, indicándole que es un documento informativo y que debe obtener la Carta de Pago de la denuncia en la Sección de Tráfico, en la Calle Guadarrama, 26 o en el Ayto de Segovia, Plaza Mayor, 1”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en la entrevista mantenida con el Sr. -----, antes incluida y referida literalmente y que consta en la tramitación del Expediente nº 2018/010906 del negociado de Tráfico y Sanciones, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales referidos en la incoación del expediente, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pudieran afectar a los derechos fundamentales de defensa, así como a la información específica, rigurosa y objetiva en la que pudiera fundamentarse la incoación cierta del expediente, a la atención y respuesta adecuada

dado a la ciudadanía, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno, se propone repensar las decisiones tomadas, si se considera oportuno, y por ello,

en Segovia, a 1 de octubre de 2019,

SE SOLICITA:

1ª.- Que, entendiendo que aún está abierto y pendiente de resolución final el Expediente 2018/010906 del Negociado de Tráfico y Sanciones, y teniendo en cuenta el art. 20.4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (“Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía se pueden producir en cualquier momento y fase del procedimiento administrativo en curso y no interrumpirán los plazos administrativos previstos en el procedimiento”), y antes de cerrar definitivamente el proceso, se atienda los argumentos y pruebas presentadas por la Sra. ----- y el Sr. -----, que han sido ampliamente y suficientemente presentadas y argumentadas con anterioridad, considerando que las pruebas aportadas para la tramitación y validación de la sanción derivada del expediente incoado adolecen de defectos graves tanto formales como materiales que invalidan las actuaciones objeto de la propuesta de resolución. En anteriores propuestas y comunicaciones de esta Defensoría ya nos hemos pronunciado sobre los riesgos de la generalización del principio de autoridad como única prueba para fundamentar y legitimar la incoación de expedientes sancionadores, más aún cuando en los informes presentados se observan divergencias extremas y sustanciales entre las versiones de los Agentes y los presuntos infractores de los hechos descritos.

De nuevo volvemos a proponer, como en otras ocasiones anteriores ya hemos manifestado, que, concluida la vía administrativa de alegaciones y recurso de reposición, es problemático el camino de Recurso Contencioso Administrativo que se abre a la ciudadanía en defensa de sus legítimos intereses, lo que en muchos casos supone una clara indefensión subjetiva por la disparidad de costes entre la previsible sanción propuesta y el procedimiento judicial que se inicia como única vía posible de defensa de los intereses de las personas, además del fracaso del proceso de gestión y mediación extrajudicial de conflictos. Somos consciente de la complejidad de las propuestas que se hacen y de la mayor envergadura de las reformas que se proponen, pero la experiencia cotidiana de esta Defensoría nos lleva a estas reflexiones y propuestas.

Por todo ello, solicitamos y proponemos y sugerimos sea revisado el expediente referido, tenidas en cuenta las pruebas y argumentos presentados por la Sra. ----- y el Sr. ----- y, si se estima procedente, sea sobreseído el expediente 2018/010906.

2ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- y el Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcadesa de Segovia, así como a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, a la Jefatura del Negociado de Tráfico y Sanciones, a la Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se

rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equitativa y justa de la demanda presentada.

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

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Expte. N° 52/2019
01 de octubre de 2019

Asunto: Presentación de quejas por la gestión insatisfactoria en la oferta de grupos y horarios propuestos por la empresa concesionaria FORUS para las actividades del curso 2019-2020 en la Piscina Municipal cubierta JC Casado, de esta ciudad.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 01 de octubre de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 26 de septiembre de 2019, a D^a -----, acompañada de su esposo D. -----, con domicilio en Calle Travesía de Villacastín, nº -----, Escalera -----, 40006 Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“La Sra. ----- y el Sr. ----- manifiestan sus quejas en nombre propio y en el de sus tres hijos, -----, ----- y -----, usuarios habituales en los cursos anteriores y en el actual de las instalaciones de la Piscina Municipal Cubierta José Carlos Casado de Segovia. Como usuarios habituales de los servicios de la Piscina Municipal cubierta, han manifestado en varias ocasiones sus quejas ante las poco transparentes y confusas informaciones que han venido recibiendo desde el mes de junio de 2019 sobre las previsiones de gestión y la planificación de las actividades para el curso 2019-2020 que ha propuesto la empresa FOCUS, nueva concesionaria del servicio, previo convenio de firmado recientemente con el Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

En sendos escritos de todos ellos, dirigidos a la empresa FORUS, con fecha 28 de junio de 2019, manifestaron su disconformidad con los criterios utilizados este curso para la formación de los grupos, por edades y no por niveles, como en cursos anteriores, resultando grupos dispares para las necesidades de las personas que demandan los programas de actividades, así como los horarios dispersos y arbitrarios que no solo resultan disfuncionales con otras actividades de los usuarios sino dispersos y poco eficaces.

Para las personas incluidas en el Club de Natación se redujo la oferta horaria, que con posterioridad se ha ampliado a tres días a la semana, pero con horarios dispersos y sin sentido que hace imposible cubrir sus demandas y hacerlas compatibles con otras actividades.

El Sr. ----- es usuario de la piscina en un grupo de recuperación para atender afecciones de espalda, pero se ha visto perjudicado ya que el grupo del curso pasado al que acudía, martes y

jueves de 21:45 h. a 22:30 h., se ha suprimido. No puede acudir en otros horarios por razones de incompatibilidad horaria laboral.

La queja se basa en la quiebra de los horarios de cursos anteriores, compatibles con otras actividades tanto escolares como profesionales, la desintegración de grupos ya organizados y con intereses establecidos tanto personales como deportivos.

Con fecha 02 de julio de 2019 la familia ----- recibe un escrito, sin referencia personal, sin registro, firma y sello, sin identificación de la empresa ni de la dirección supuestamente concesionaria de los servicios, en el que de forma confusa, al menos en su redacción, se pretende transmitir la información que al parecer antes se ha dado verbalmente. Se informa que “se ha aumentado la oferta horaria de los clubs deportivos a martes, viernes y sábados”, para que así puedan elegir. No se especifican los horarios.

Así mismo se comunica que “se ha ampliado la oferta anterior sobre adultos, manteniendo muchos cursos que anteriormente tenían en la instalación, dando el mayor servicio que hoy en día podemos dar, debido a la deficiencia que esta instalación tenía”.

Se agradece la confianza depositada y se espera volver a verle “disfrutando de nuestras mejoras de las instalaciones de Forus Segovia”.

Las personas que acuden a esta Defensoría para presentar las quejas que motivan la apertura de este expediente, 52/2019, manifiestan estar en total desacuerdo con la situación que en absoluto ha mejora la oferta de cursos anteriores y que nunca han sido atendido en sus demandas y reclamaciones en el curso presente.

La Sra. ----- manifiesta que con fecha 01 de julio de 2019 pone en conocimiento de la Alcaldía y del IMDSg estas quejas, dirigidas a los mails oficiales del Ayuntamiento, sin que nunca haya recibido respuesta alguna. Se adjunta copia del mensaje enviado.

Al igual que otras personas usuarias de las instalaciones de la Piscina Municipal Cubierta J.C. Casado que presentaron con anterioridad sus quejas a esta Defensoría y que motivaron la apertura de los Expedientes 36/2019, 37/2019 y 39/2019, la Sra. ----- y el Sr. -----, en representación de sus hijos, insisten en iguales o parecidas consideraciones que dan argumento a sus quejas y que resumidamente son las siguientes:

- Disienten de la planificación de actividades que han alterado severamente los horarios y actividades del curso 2019/2020, que venían atendiendo las necesidades y demandas de las personas usuarias de las instalaciones de la piscina en los cursos anteriores, provocando un gran desconcierto y generando una insatisfacción generalizada entre todas las personas usuarias, al margen de sus condiciones personales.

- Se insiste en que la Piscina, como instalación municipal y servicio público, debe ser atendida por criterios no solo económicos y poco claros. Denuncian que la gestión propuesta por la nueva empresa concesionaria no responde a criterios razonables en beneficio de las demandas, necesidades y beneficios de la ciudadanía, incrementando la exclusión de muchas personas, lo que generará más déficit y un mayor deterioro de las instalaciones, y se aleja de una mejor gestión posible de un servicio público y de calidad en unas instalaciones de titularidad pública municipal.

- Así mismo, denuncian que la atención técnica, muy deficiente en muchos casos, no explica ni justifica los cambios anunciados, ya que la presencia de monitores es escasa, así como la reducción de otros servicios en las instalaciones.

- De nuevo surgen las dudas sobre el convenio firmado por el Ayuntamiento de Segovia con la empresa concesionaria FORUS.

- Nuevamente se demanda una mejora en las instalaciones y servicios de la piscina municipal, como servicios, vestuarios, duchas, taquillas... Se lamenta que el mal estado de las instalaciones suponga un deterioro manifiesto y una previsible pérdida de estas instalaciones públicas en beneficio de otras ofertas privadas”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, pero considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales a la información y a la participación ciudadana, así como la buena convivencia cívica, el derecho a la igualdad, calidad de vida, salud cívica, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- A la Concejalía de Deportes y a los Servicios de Coordinación y Técnicos del IMDSg, teniendo en cuenta las actuaciones anteriores sobre las quejas y demandas ya presentadas por esta Defensoría y que resurgen de nuevo, Informe detallado del grado de conocimiento de los problemas nuevamente denunciados y que a tenor de las quejas presentadas por la Sra. ----- y el Sr. -----
- persisten, así como las actuaciones e iniciativas ya realizadas para dar respuesta satisfactoria a las demandas y quejas presentadas ante esta Defensoría, sin que se pueda mermar ni delegar las legítimas competencias de la Concejalía de Deportes de esta ciudad y las competencias técnicas de los servicios municipales.

4ª.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- y el Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Deportes, a la Coordinación y Servicio Técnico del IMDSg de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se solicitan, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

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

Segovia, a 04 de octubre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

Expte. 53/2019 08 de octubre de 2019

Asunto: Presentación de quejas por las malas condiciones de una parcela en el Barrio de San Pedro de Gaíllos (Rebollar) para que se limpie o tome las denuncias pertinentes, ya que es un peligro, un foco de infección y posible causa de incendio

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Información.

Con fecha 08 de octubre de 2019 recibimos en el correo digital de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia el mensaje enviado por el Sr. D. -----, que se incluye continuación:

“A Defensor del ciudadano:

08 de octubre de 2019.

La parcela situada en el Barrio de San Pedro de Gaillos, (Rebollar), con número de referencia catastral 5965 y 5967 , según indica plano del catastro está en situación lamentable, no tiene ninguna medida de protección y se está pareciendo a un vertedero dónde se tira toda clase de escombros sin analizar, ni clasificación alguna.

Pido a este ayuntamiento que se ponga en disposición y que tome las medidas oportunas para que dicha parcela se limpie o tome las denuncias pertinentes, ya que es un peligro, foco de infección y posible foco de incendio”.

En su mensaje se adjunta plano de localización de las parcelas indicadas en Registro Catastral y procedente de Google, así como cuatro imágenes fotográficas a pie de calle mostrando la situación que se denuncia.

Actuaciones y Propuestas de la Defensoría

Con fecha 10 de octubre de 2019 se remite la siguiente comunicación al Sr. -----:

“Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia “.

RE: Denuncia Parcela Rebollar

Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Jue 10/10/2019 13:33

Para: ----- <-----@gmail.com>

Muy estimado Sr. -----:

Con fecha 08 de octubre de 2019 hemos recibido en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un mensaje suyo, identificado como D. -----, sin más documentación de identificación como DNI o domicilio, entendemos que es vecino

del barrio del Rebollar del Municipio de San Pedro de Gaillos, provincia de Segovia, vía email particular al correo de la web de esta Oficina, haciéndonos llegar sus quejas como adjuntamos a continuación:

"La parcela situada en el Barrio de San Pedro de Gaillos, (Rebollar), con número de referencia catastral 5965 y 5967, según indica plano del catastro está en situación lamentable, no tiene ninguna medida de protección y se está pareciendo a un vertedero dónde se tira toda clase de escombros sin analizar, ni clasificación alguna.

Pido a este ayuntamiento que se ponga en disposición y que tome las medidas oportunas para que dicha parcela se limpie o tome las denuncias pertinentes, ya que es un peligro, foco de infección y posible foco de incendio".

En su mensaje se adjunta plano de localización de las parcelas indicadas en Registro Catastral y procedente de Google, así como cuatro imágenes fotográficas a pie de calle mostrando la situación que se denuncia.

Sus quejas se producen ante el manifiesto y peligroso deterioro del entorno medioambiental que provoca riesgos manifiestos para el entorno, deteriora la calidad de vida personal y familiar en esa localidad, lo que provoca un grave perjuicio en los derechos ineludibles, como la seguridad, la salud, la vivienda digna, el medio ambiente, como derechos fundamentales de toda la ciudadanía, reconocidos en textos europeos, la misma Constitución Española de 1978, la Decreto Legislativo 1/2015, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Prevención Ambiental de Castilla y León

(BOCyL: 13 de noviembre de 2015) . Los Arts. XVI, XVIII y XIX de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis 2000), garantizan el derecho a la vivienda digna, a la salud, al medio ambiente y a un urbanismo armonioso y sostenible para una mejor convivencia ciudadana.

Entendemos que amparado en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE núm. 80 de 03 de abril de 1985. Vigencia desde 04 de Abril de 1985. Revisión vigente desde 05 de agosto de 2018) y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE, núm. 236, de 02/10/2015), ha presentado su queja ante su Ayuntamiento, informando de la situación, solicitando información de las actuaciones llevadas a cabo o previstas en los planes municipales de medio ambiente y urbanismo. En las referencias legales dadas con anterioridad encuentra fundamentación y legitimación suficiente e imprescindible para dar toda la cobertura legal necesaria a sus quejas y reclamaciones por la vía administrativa, con la confianza de que logrará la mayor satisfacción a sus demandas.

A buen seguro que el Ayuntamiento de San Pedro de Gáillos tiene regulada por Ordenanzas o Reglamentos la protección de los derechos antes enumerados, que deben ser consultadas y exigidas en su cumplimiento, para garantizar una convivencia ciudadana respetuosa y solidaria con un urbanismo armonioso y sostenible en un medio ambiente sano y equilibrado, una salud cívica y una vivienda digna, para todas las personas sean cuales sean su condiciones y circunstancias.

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia se regula por el Estatuto de la

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), admitiendo a trámite aquellos asuntos referidos a hechos que se produjesen en el Municipio de Segovia, por lo que he de comunicarle que mis competencias territoriales se limitan exclusivamente al municipio de Segovia (Arts. 1 y 15 del Estatuto).

Si usted lo estima oportuno puede dirigirse a la Oficina del Procurador del Común de Castilla y León que a buen seguro aceptará su queja. Su contacto es: Calle Sierra Pambley, 4, 24003 León. Tfno. 987 270 095. Web. www.procuradordelcomun.es. Puede también preguntar en la Diputación Provincial de Segovia, interesándose por el día que viene a Segovia un representante de la Oficina del Procurador del Común para que sea atendida en su queja.

No obstante, aunque me considere incompetente para atender su queja, puedo reenviarla a la Alcaldía del Ayuntamiento de San Pedro de Gáillos desde esta Oficina, para que quede constancia de su queja y demanda, en la confianza de que será atendido con la mayor diligencia y eficacia en cumplimiento de sus competencias y compromisos municipales.

Le saludo atentamente.

Rodrigo González Martín. Defensor de la Ciudadanía de Segovia”

Comunicación al Sr. Alcalde de San Pedro de Gáillos (Segovia):

Con fecha 10 de octubre de 2019, y tal y como se propuso al Sr. -----, se comunica al Sr. Alcalde de San Pedro de Gáillos (Segovia) la queja recibida y que se refiere a su Ayuntamiento, así como las actuaciones realizadas por esta Defensoría:

“Estimado Sr. Alcalde:

Le reenvío escrito que D. -----, vecino de ese municipio, nos hace llegar por mensaje informático a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia.

Así mismo, le envío la respuesta que le hemos comunicado al Sr. ----- por el mismo medio, atendiendo su queja sobre problemas relacionados con urbanismo y medio ambiente, al parecer provocados en algunas parcelas del barrio de Rebollar de ese municipio, pero indicándole mi incompetencia para aceptar su demanda, toda vez que los arts. 1 y 14 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, del Pleno de 1 de diciembre de 2017 (BOP, de 16 de enero de 2018), limitan mi actividad al municipio de Segovia.

No obstante, sin la menor voluntad de inmiscuirme en sus competencias municipales, me atrevo a enviarle sendos escritos, con la plena confianza de que compartimos la mayor atención de las demandas de nuestros convecinos.

Desde la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, con la más firme independencia en mi misión de “atender, asesorar, apoyar, informar y mediar” entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Segovia, quedo a su disposición para cualquier asunto que considere de su interés.

La saludo atentamente.

Rodrigo González Martín

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia”.

Expte. N° 54/2019
06 de noviembre de 2019

Asunto: Presentación de queja por peligrosidad en la movilidad ciudadana en Calle Zuloaga, esquina a San Agustín, solicitando ejecución de instalación de barandilla en el inicio de la calle para evitar riesgos en la movilidad de las personas y garantizar la accesibilidad universal en esta calle de Segovia.

Presentación de la queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 6 de noviembre de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, y posterior conversación telefónica, a D. -----, con domicilio en Calle Taray, nº -----, C.P. 40001 Segovia, para manifestar sus quejas y propuestas de la forma que a continuación se expone:

“Comunica el Sr. ----- que en ocasiones anteriores ha presentado esta misma queja e iniciativa al Ayuntamiento de Segovia sin que haya sido atendido de forma satisfactoria en la demanda que ha presentado. Por ello y ante la persistencia del problema, así como la proximidad al invierno, de nuevo presenta la queja siguiente:

En el inicio de la Calle Zuloaga, esquina con la Calle de San Agustín, de esta ciudad, entre la Diputación Provincial y la actual Residencia estudiantil de la IE University, hay un acceso a la calle en pronunciado desnivel salvado por un tramo de escalones y por una rampa, que en los meses de invierno se ve afectada por la nieve y los hielos con frecuencia, haciendo peligrosa la movilidad de las personas en esta tramo de la calle, lo que agrava la escasa accesibilidad ya existente tanto para las personas mayores, residentes habituales en la comunidad de propietarios según nos indica el Sr. Rubio Muñoz, así como personas con movilidad reducida y otras discapacidades o cualquier otra persona que transite por esta zona de la ciudad.

Por ello, el Sr. ----- demanda se subsanen estas deficiencias y propone la iniciativa de instalar una barandilla metálica, con la mejor solución técnica que acuerde el personal de Obras y Servicios de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia, evitando los peligros antes descritos y garantizando de esta forma una mayor accesibilidad universal de todas las personas”.

(No se aporta documentación alguna sobre la queja y la iniciativa propuesta)

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja e iniciativa presentadas en la entrevista mantenida con el Sr. -----
-----,

en Segovia, a 07 de noviembre de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Informe técnico para la aceptación de la iniciativa propuesta, a tenor de los criterios técnicos que mejor instrumentalicen la ejecución de la obra demandada, en el marco del Plan de Mejora de Obras y Servicios y del Programa de Accesibilidad de Segovia, atendiendo la urgencia de la queja presentada.

Se pide Informe económico para que sea tenida en cuenta y prevista la ejecución de la obra menor propuesta según disponibilidad en el ejercicio económico de 2019, por las circunstancias de urgencia y peligrosidad antes descritas.

Por todo ello, pedimos sea considerada como favorable la propuesta presentada por el Sr. -----
----- y que desde la Defensoría de la Ciudadanía consideramos como prioritaria a efectos cumplir con los objetivos marcados en el Plan General de Accesibilidad de Segovia y en protección y cumplimiento de los derechos fundamentales de igualdad, seguridad, inclusión de todas las personas, reconocidos en la Constitución Española, en la leyes estatales y autonómicas de Integración, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad, así como la Ordenanza Municipal de Instalación de ascensores, mejora de accesibilidad y eliminación de barreras físicas, la Ordenanza de Convivencia ciudadana, entre otras.

2º.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Sra. Concejala de Urbanismo y Patrimonio Histórico y al Sr. Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, la queja e iniciativa antes descritas, para así atender la queja presentada y realizar las actuaciones que se sugieren desde la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución eficaz e inclusiva de la demanda presentada por el Sr. -----

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Comunicación sobre ejecución de la obra solicitada. Resolución del expediente.

1º.- "De: ----- <-----@telefonica.net>

Enviado: martes, 26 de noviembre de 2019 9:07

Para: Defensordelciudadano Ayto. Segovia <defensordelciudadano@segovia.es>

Asunto: carta de agradecimiento

Distinguido Sr. Defensor del Ciudadano de Segovia: Por la presente, quiero agradecer profundamente en mi nombre y en el de varios vecinos de la Comunidad de Vecinos Taray-Zuloaga, la rápida y eficaz solución al expediente Nº 54/2019 que yo inicié y que consistía en la colocación de

una barandilla en el pequeña rampa que existe al final de la calle Zuloaga en su confluencia con la calle San Agustín. Le queda muy agradecido a V. y a su Departamento.

-----“.

2º.- Con fecha 26 de noviembre de 2019 se envía la siguiente comunicación al Sr. -----:

De “Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Mar 26/11/2019 16:41

Para: ----- <-----@telefonica.net>

Estimado Sr. -----:

Le agradecemos igualmente sus palabras de gratitud por la gestión del Expte. 54/2019 con que atendimos sus quejas y propuestas motivadas por la arriesgada movilidad y escasa accesibilidad en la confluencia de las calles Zuloaga y San Agustín de esta ciudad.

Pero lo que más nos congratula con ustedes es la inusual rapidez y eficacia en la solución del problema que reenviamos a la Sección de Obras e Infraestructuras de la Concejalía de Urbanismo del Excmo. Ayuntamiento de Segovia.

Quedamos a su entera disposición para cualquier otra demanda que sea de su interés o necesidad y que decida plantear a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, potenciando así nuestra función de mediación entre la ciudadanía y la Administración Local de Segovia en el logro de una democracia de proximidad más eficaz y valiosa.

Le ruego que transmita mi mensaje a los conciudadanos con los que usted se relaciona.

Atentamente.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia”.

Expte. N° 55/2019
19 de noviembre de 2019

Asunto: Presentación de quejas por problemas de mal aparcamiento de vehículos de Correos, resultando de ello perjuicios al no poder usar libremente el vado de acceso al aparcamiento del Hotel San Facundo, sito en la Plaza de San Facundo, nº 4, de esta ciudad. Esta situación es cotidiana lo que supone un conflicto recurrente entre el Hotel San Facundo y los vehículos de Correos.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 19 de noviembre de 2019 recibimos en visita personalizada, previa solicitud formal de fecha 15 de noviembre de 2019, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a la Sra. D^a. -----, con DNI -----, y al Sr. D. -----, con DNI nº -----

-----, con domicilio en Plaza de San Facundo, nº ---, de esta ciudad, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

"La Sra. ----- y el Sr. -----, en tanto que dueños y gestores del Hotel San Facundo, sito en la Plaza de San Facundo, nº ----, de Segovia, tienen concedido un vado permanente para acceso y uso del garaje de la instalación hotelera, a tenor de normativa del Capítulo V. Reservas en la Vía Pública para Acceso de Vehículos, artículos de 74º a 82, de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia de 2016. Según consta en el Justificante de Pago que presentan sobre Tasa de Paso de Vehículos a través de aceras, nº de recibo 5947584, Referencia 58401-02-1, correspondiente al ejercicio de 2019 y abonado con fecha de liquidación de 10 de abril de 2019, lo que justifica la actualización de las cargas fiscales correspondientes.

En la misma plaza se encuentra ubicada la Oficina Central del Servicio de Correos de Segovia. Para el funcionamiento de este servicio se ha reservado zonas de aparcamiento en la acera próxima a los edificios de la plaza. Pero por diferentes razones y en horarios imprevistos y de amplia franja horario los vehículos de los servicios de Correos aparcan de forma que hace difícil cuando no imposible el acceso y salida del garaje del Hotel San Facundo, ya que los vehículos de Correos, con frecuencia furgonetas comerciales grandes o incluso camiones, aparcan delante del vado de pasos de vehículos al garaje del Hotel.

Esta situación es cotidiana e imprevista, lo que genera una importante limitación del derecho del paso al garaje del hotel, provocando molestias, quejas y perjuicios frecuentes a los usuarios del Hotel y una considerable pérdida de imagen con perjuicios económicos al mismo hotel.

La situación es constante fuente de conflictos entre el personal del Hotel y los servicios de reparto del Correos y los conductores de los vehículos que suelen actuar de forma descontrolada e irresponsable.

La Sra. ----- y el Sr. -----, no encuentran cauces de solución de los problemas presentados, ya que el diálogo con los servicios de Correos resulta ineficaz.

Hacen constar que en varias ocasiones han llamado a la Policía Local con la pretensión de que organizaran la situación y recordasen a unos y otros sus obligaciones. Al parecer tampoco ha resultado eficaz esta iniciativa, incluso en alguna ocasión se le ha vuelto en contra de forma inusitada.

La situación descrita y que motiva la queja presentada ante la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia se viene produciendo desde hace varios años atrás, incrementándose la conflictividad denunciada en los últimos meses de forma preocupante".

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada y con literalidad antes incluida, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia (2016), así como otras fuentes legales de rango superior como la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial,

en Segovia, a 22 de noviembre de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Informes a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, a la Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, sobre el grado de conocimiento del conflicto antes descrito y sobre el grado de incumplimiento de las normas de aparcamiento en la zona, así como el respeto a los derechos de circulación reservados, a efectos de hacer cumplir la Ordenanza de Circulación de Segovia y así garantizar la correcta circulación en la zona de los vehículos como la seguridad de las personas y usuarios del Hotel.

2º.- Se solicita a la Intendencia Jefatura de la Policía Local que se realiza una Orden de Vigilancia especial de la zona en aquellos horarios de mayor conflictividad y uso de los servicios afectados, con la intención de exigir y organizar el correcto cumplimiento de la Ordenanza de Circulación.

3º.- Se propone a los Servicios Municipales competentes y afectados tomar iniciativa sobre la propuesta de estudiar una mejor organización de los espacios reservados al servicio de Correos en el conjunto de la Plaza de San Facundo para así hacer más compatibles los intereses enfrentados en la zona.

4º.- No obstante, le recordamos a la Sra. ----- y el Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcadesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, a la Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamento legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, si fueran conforme a derecho y no perjudicaran derechos o intereses de terceras personas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de informes recibidos

1º.- Con fecha 5 de diciembre de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía del Jefe de la Policía Local el Informe del Inspector 6008 en relación con la queja por el mal aparcamiento de vehículos de Correos, en el vado del Hotel San Facundo.

A.- Se adjunta el texto literal del Informe recibido:

“Fecha: 5/12/2019

S/Ref. 55/2019

N/Ref. 4115/19

Informe Policía Local expediente 55/2019

ASUNTO: Informe sobre quejas por problemas de mal aparcamiento de vehículos de correos, resultando de ello perjuicios al no poder usar libremente el vado de acceso al aparcamiento del Hotel San Facundo, sito en la Plaza de San Facundo nº ---.

En relación al escrito de D. Rodrigo González Martín, Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitando informe sobre quejas por problemas de mal aparcamiento de vehículos de Correos, resultando de ello perjuicios al no poder usar libremente el vado de acceso al aparcamiento del Hotel San Facundo, sito en la Plaza San Facundo nº ---.

Este Inspector, de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a los Policía Locales, emite informe en el siguiente sentido:

- Consultadas las bases de datos de Policía Local, no se tiene constancia de llamadas o requerimientos por quejas por no poder utilizar adecuadamente el vado del Hotel San Facundo. Si bien es cierto, que sí tenemos constancia de vehículos que han impedido la realización de operaciones de carga y descarga en Correos, por parte de vehículos particulares.*
- Sobre las denuncias que han podido formular miembros de esta Policía Local, a vehículos y/o conductores que impedirían hacer uso del vado reseñado, no podemos acceder a esa información al no ser los Policías parte interesada en los procedimientos administrativos en materia de tráfico, ni aunque estos Policías hayan formulado las correspondientes denuncias.*
- Si se han formulado denuncias por parte de Policía Local por no poder hacer uso del vado de la Plaza San Facundo nº ---, podría facilitar la información la Sección de tráfico, Transporte y Movilidad.*

En cuanto a que por parte del Jefe de la Policía Local se realice una Orden de Vigilancia especial en la zona y por este motivo:

- Por parte del Inspector con N.I.P. se realiza la Orden de Servicio nº 21/2019, donde se indica que se intensifique la vigilancia por este lugar y se adopten las medidas correctoras que sean necesarias; se hace constar que se realicen las vigilancias varias veces por turno de trabajo y en horarios de mayor conflictividad y uso de los servicios.*
- Se adjunta copia de la Orden de Servicio nº 21/2019.*
- Una vez finalizado el periodo de especial vigilancia de esta zona, se remitirán los resultados al Sr. Defensor de la Ciudadanía.*

Es cuanto he de informar a VD., cuya instancia resolverá lo que mejor proceda

Segovia, 5/12/2019

EL JEFE DEL ÁREA II

INSPECTOR 6008"

B.- Así mismo. Se adjunta la Orden de Servicio 21/2019 antes referida:

"ORDEN DE SERVICIO Nº 21/2019

Del Inspector del área II a:

Subinspectores y Oficiales, Jefes del turno de Mañana, Tarde y Noche.

Se ha recibido información del Sr. Defensor de la Ciudadanía, en relación a “problemas de mal aparcamiento de vehículos de Correos, resultando de ello perjuicios al no poder usar libremente el vado de acceso al aparcamiento del Hotel San Facundo, sito en la Plaza San Facundo nº ----”.

Por ello, se va a realizar un seguimiento y una mayor vigilancia por esta zona, denunciándose cuantos ilícitos sean observados por los Policías actuantes. La vigilancia y seguimiento se realizará los 7 días de la semana y en sus 3 turnos; se realizarán al menos 2 vigilancias por turno, intentando realizarse en aquellos horarios de mayor conflictividad y uso de los servicios.

El seguimiento lo realizarán: SIERRA -2/3, DELTAS, VIR Y VIR NOCHE.

Duración del seguimiento:

Del 5 de diciembre de 2019 al 9 de enero de 2020.

Los Policías cumplimentarán los seguimientos que se realicen al efecto.

En los controles y en los seguimientos se anotará la fecha, las HORAS en las que se ha realizado la vigilancia, N.I.P. de los Policías que han intervenido, su firma y el resultado.

Si hubiera otras incidencias, se reflejarán en un parte (modelo normalizado).

Segovia, 5 de diciembre de 2019

INSPECTOR N.I.P. 6008”.

2º.- También procede comunicar que a fecha de hoy no se ha recibido aún el Informe solicitado a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad sobre el previsible historial de quejas, intervenciones y denuncias impuestas en torno a la queja que se nos presenta y que el Informe de la Policía Local comenta y desvía a la Concejalía de Tráfico, así como la resolución favorable o no de las intervenciones y propuestas de regulación de los aparcamientos en la zona de la Plaza de San Facundo con la necesidad de solucionar los conflictos descritos en la queja recibida y la más oportuna conciliación de servicios que se prestan en la zona.

3º.- De nuevo le recordamos a la Sra. ----- y el Sr. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico, Transporte y Movilidad, a la Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local este Ayuntamiento, la comunicación del Informe y las nuevas actuaciones de la Defensoría, dando continuidad a los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

Segovia, a 10 de diciembre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Expte. 56 /2019
01 de diciembre de 2019



Asunto: Presentación de queja por irregularidades varias ocurridas en el proceso de selección de personal proveniente de la subvención de Garantía Juvenil convocada por el Excmo. Ayuntamiento de Segovia (Oferta de empleo, 08/2019/16544).

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 1 de diciembre de 2019 recibimos en el correo informático de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia el mensaje de D. -----, DNI -----, con domicilio en Avda. Vía Roma, -----, de esta ciudad, con el mail -----@gmail.com, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Les escribo por el siguiente motivo: hace tres semanas nos citaron en el Ayuntamiento de Segovia para las entrevistas por unas plazas que había para cubrir puestos de trabajo.

Aunque nos explicaron las condiciones y que todo estaba pendiente debido a que deberían tener una subvención de la junta de Castilla y León, no hemos recibido una sola notificación de admitidos o no en el proceso selectivo. Tras esperar 3 semanas llamé personalmente al Servicio Público de Empleo Estatal de Segovia para ser ver si existía algún problema. Sorpresa la que me llevé yo junto con otros jóvenes cuando nos dijeron que nuestros nombres no salían en la lista de admitidos y que llevaban publicadas unos días.

No escribo este mensaje como respuesta al proceso de selección, supongo que tendrán unos criterios definidos para hacer un filtro, lo que me gustaría recalcar es el hecho de que los aspirantes NO hemos sido avisados de esa lista de admitidos en ningún momento, por lo que se juega con nuestro tiempo y nuestra ilusión al estar esperando una respuesta que parece que no va a llegar nunca. No es tampoco la primera vez que a los mismos aspirantes nos hacen este tipo de trato: el día de la entrevista "Miércoles 6 de Noviembre" nos presentamos unos jóvenes en el Ayuntamiento, sorpresa la que nos llevamos cuando nos dijeron que la entrevista se había pasado al siguiente, jueves 7 de noviembre, y que habíamos sido avisados, todo los allí presentes dijimos un rotundo "NO" cuando nos dijeron que habíamos sido avisados ya que efectivamente ni habíamos recibido un sms, ni un email en el que nos explicaran la situación. No lo recibimos nunca, fuimos avisados ese día. Nos dijeron que había un grupo que sí se tenía que presentar ese día, sin embargo, tampoco aparecieron y fueron citados también para el día siguiente, quizá hubo una confusión. Un error lo tiene cualquiera

Es por eso que veo necesario escribir este mensaje junto con la necesidad de saber, a título individual, el motivo por los que no hemos sido seleccionados. No espero menos ya que confío en la administración, pero no se pueden olvidar de estos detalles que en primer lugar, les hacen quedar mal, en segundo demuestran el poco interés que tienen con la juventud en paro de Segovia, y por último juegan con la ilusión y el tiempo de personas que necesitan un empleo. No pretendo darles una clase de moral ni enfadar a nadie, simplemente informar de esos errores, ya que siendo una administración pública no deberían de pasar desapercibido y mucho menos, olvidarse de la gente.

Reciban un cordial saludo

Estoy a su entera disposición

-----”

Con fecha de 3 de diciembre damos contestación a su solicitud de atención por la queja antes descrita solicitándole la información personal necesaria:

“Sr. -----:

Para atender sus quejas y actuar como mediación ante el Ayuntamiento, necesitamos que nos envíe sus datos personales completos: Nombre y apellidos, DNI, teléfonos, domicilio postal. Así como cuanta documentación estime oportuno para fundamentar y argumentar la aceptación de su queja. De esta forma procederemos a abrir el correspondiente expediente sobre su queja y solicitar la información que proceda al servicio municipal competente.

Ponemos en su conocimiento que los datos personales y documentos aportados en la presentación de su queja ante la Defensoría de la Ciudadanía tienen carácter reservado y confidencial, garantizándose el principio de reserva, respeto y protección a la intimidad y privacidad, según el art. 22.5 y 7 del Estatuto de la Defensoría de la de la Ciudadanía de Segovia y en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (BOE, nº 294, de 06/12/2018).

Interesados en atender y defender su queja,

Atentamente.

Defensor de la Ciudadanía de Segovia”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada por el Sr. ----- ante esta Defensoría y conociendo que la misma ha sido presentada ante los Servicios de Participación Ciudadana, Segovia Activa y Concejalía de Juventud del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, que, a su vez, el Servicio de Participación Ciudadana ha remitido su queja a la Jefatura del Servicio Gobierno Interior y Personal,

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Jefatura del Servicio de Gobierno Interior y Personal sobre la queja presentada.

Comunicación de Informes recibidos

1º.- Con fecha 03 de diciembre de 2019, recibimos del Servicio de Gobierno Interior y personal el siguiente mensaje:

“Vista la reclamación presentada por -----, aspirante que participó en la selección de Garantía Juvenil, se comunica que desde el Servicio de Personal se le contestará y se publicará en la web el resultado de la selección”.

2º.- Con fecha 03 de diciembre de 2019 recibimos el siguiente Informe del Servicio de Gobierno Interior y Personal del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, que se acompaña literalmente a continuación:

“A la vista del escrito que remite a esta Corporación con respecto a diversas incidencias y falta de información que considera, se ha producido en el expediente de selección que trae su causa de la subvención de Garantía Juvenil, se le informa:

- Que de forma inmediata se va a proceder a comunicar a todos los que no han superado el proceso este extremo.

- Que no ha sido posible comunicación anterior por la acumulación de tareas existentes habiendo dado prioridad a las actuaciones tendentes a las contrataciones.

- Que los plazos que señala no son del todo correctos, habida cuenta no se termina la selección el día 7 de noviembre, día en que usted fue convocado, sino que ante la falta de aspirantes para cubrir alguno de los puestos ofertados, esta Administración tuvo que realizar nueva oferta al Servicio Público llevando a cabo la selección el pasado. día 14 de noviembre, elaborándose la propuesta de selección el 19 de noviembre por parte del tribunal, conforme consta en las actas de selección, es decir, hace no 3 semanas, sino ocho días hábiles.

- Que es cierto que se presentaron algunos de los aspirantes, ante el Ayuntamiento el día de antes de la selección prevista para el 7 de noviembre. Pero se pidió perdón ese mismo día y específicamente la Presidenta de la mesa de selección dio los argumentos de lo ocurrido, se justificó y se da ello por reproducido.

- Que el Ayuntamiento de Segovia fomenta la contratación de desempleados aun a costa de los propios presupuestos locales como queda constatado en su participación en todos los programas en las que toma parte: Jovel, Garantía Juvenil, Mayel, Preplan... .Siendo el programa en el Ud ha participado uno de los que más aportación económica le supone en este Ayuntamiento.

- Ante su petición de informe del motivo por el que no ha sido seleccionado, indicarle que, por que se ha considerado por parte del Tribunal, más adecuado el perfil de otro de los aspirantes remitidos por el servicio público de empleo.

Quedamos a su disposición para tratar cualquier otra cuestión que considere de interés

LA JEFA DEL SERVICIO DE GOBIERNO INTERIOR Y PERSONAL

Segovia, 3 diciembre de 2019”

3º.- Aunque nos consta que usted ha recibido personalmente este mismo Informe, nos parece de interés adjuntárselo en nuestra comunicación, con la confianza de que se hayan respondido las dudas y preguntas que motivaron su queja, resultando de esta forma cumplido el principio de transparencia en la gestión de la administración local de Segovia, quedando satisfechas sus demandas y protegidos sus derechos de libre concurrencia a la oferta pública de puestos de trabajo en igualdad de condiciones con las demás personas aspirantes al concurso de Garantía Juvenil convocado (Oferta de empleo, 08/2019/16544).

No obstante, le enviamos esta comunicación a su mail personal, ya que a fecha de hoy no hemos recibido de su parte los datos personales que le solicitamos desde esta Defensoría con fecha 3 de diciembre último, para dar cumplimiento a los requisitos exigidos en la Presentación de solicitudes ante la Defensoría de la Ciudadanía según art. 16 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

4º.- No obstante, le recordamos al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerase de su interés.

Nuevas actuaciones de la Defensoría y demanda de Información y transparencia:

1º.- Con fecha 11 de diciembre de 2019 recibimos nuevo escrito del Sr. -----, en el que aporta los datos personales solicitados por esta Defensoría para atender adecuadamente su queja según el art. 16 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia de 2018.

El Sr. ----- amplía y matiza sus quejas sobre las irregularidades observadas en la gestión y resolución de la selección de personal derivada de la subvención de Garantía Juvenil convocada por el Ayuntamiento de Segovia (Oferta de empleo: 08/2019/16544).

Nos parece de suma importancia atender e incorporar su quejas y propuestas para que sean corregidas las deficiencias observadas en futuras convocatorias.

Se incorporan literalmente sendos escritos al Expte, 56/2019:

“De ----- <-----@gmail.com>

Miércoles 11/12/2019 12:49

A Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Estimados Defensores del Ciudadano del Ayuntamiento de Segovia.

Les escribo facilitándoles mi información:

Nombre: -----

Apellidos: -----

DNI: -----

Domicilio: Av. Vía Roma. -----

Oferta de Empleo: 08/2019/16544

Disculpen mi tardanza en contestar. Recibí una justificación por parte de la concejalía juvenil en la cual explicaban la gestión de todo ello sin una actitud crítica ni reconocer el error de gestión (les adjunto el documento de su justificación). Aunque es cierto que existen muchas irregularidades en mi correo y que las fechas de notificación podrían variar dependiendo del número de entrevistas y aspirantes, a día 11 de diciembre seguimos sin ser notificados de ello.

En el documento que adjunto justifican que el día 19 de noviembre era la propuesta de selección, en la entrevista nos dijeron que estaríamos trabajando para el 18 de noviembre, es decir, un día antes del supuesto proceso selectivo. También nos dijeron que podría demorarse para el 10 de diciembre, he aquí la prueba de que no se ha realizado un informe a los participantes, ya que estamos a día 11 y no hemos recibido ninguna notificación tanto para el sí, como para el no. Ya sé que no formo parte de las listas, fuera de que parezca una rabieta me sorprende que existiera una persona más "adecuada" que algunos de los que nos presentamos, pero entiendo que puede ser posible y que el ayuntamiento tiene un criterio para ello. El error que más nos duele es no enterarnos y no ser informados

claramente, con todo detalle y con vistas de mejora en el futuro, como suele ser en todas y cada una de las entrevistas en empresas privadas. Ser nosotros quienes descubrimos que no estamos dentro del proceso selectivo tras llamar a la oficina del Paro de Segovia y que nos den la noticia porque nos preocupamos mientras el ayuntamiento hace "semanas y días" (palabras de la compañera que nos atendió) que tiene la lista notificada me parece una falta de respeto y una despreocupación por la juventud, ya que esperamos ser notificados y no lo estamos siendo. En ese tiempo de espera, podríamos mirar y buscar trabajo, así como seguir o empezar estudios, ya que uno de los requisitos era estar en paro y no estar estudiando.

No pedimos nada más que una notificación firmada por la concejalía de juventud en la que se nos diga en qué hemos fallado en el proceso selectivo y una carta de disculpas (no salir, pedir perdón y hacer como que no ha pasado nada, que fue lo que ocurrió el día 6 de noviembre) en la que se disculpen por la tardanza y por dar días y fechas que más tarde no se han cumplido. Son demasiados errores que ponen en entredicho la consideración de los jóvenes de esta ciudad, los mismos jóvenes que nos vemos obligados a emigrar de nuestra ciudad.

Un saludo".

2º.- Con fecha 12 de diciembre de 2019 enviamos la siguiente respuesta desde la Defensoría de la Ciudadanía al Sr. -----:

"Estimado Sr. -----:

Hemos recibido la información con sus datos personales completos que incorporamos al Expte. 56/2019 que abrimos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para atender sus quejas por las irregularidades observadas en la gestión y resolución de la selección de personal de la Subvención de Garantía Juvenil del Ayuntamiento de Segovia (Oferta de empleo, 08/2019/16544).

Agradecemos su información y pedimos disculpas por la incorrecta nominación con que nos referimos a usted en nuestra anterior comunicación de 05 de diciembre de 2019.

Recibimos nuevamente escrito suyo ampliando y matizando sus quejas anteriores, que añadimos al expediente abierto sobre su queja.

Sobre todo, nos parece de suma importancia, además de informarle de forma transparente e incluso pedirle disculpas por las manifiestas deficiencias observadas en el proceso de selección personal y que le afectan personalmente, aceptar sus propuestas y sugerencias de mejora para que sean tenidas en cuenta en futuras convocatorias en proceso tan sensibles y necesitados de la mayor claridad e información como son los procesos de selección de personal en ofertas públicas de empleo, más aún en la Administración Municipal.

Reenvío el Expte. 56/2019 con sus nuevas aportaciones a los Servicios Municipales competentes y responsables, no solo para que tengan conocimiento de sus quejas y propuestas, sino también para que le respondan de la forma más clara y completa posible a sus críticas y demandas.

Le agradezco la confianza puesta en la Defensoría de la Ciudadanía como instancia de atención y mediación entre la ciudadanía y la Administración Municipal.

Le saludo atentamente.

Defensor de la Ciudadanía de Segovia".

Resolución final: Sugerencias y propuestas.

Por todo ello, en Segovia, a 12 de diciembre de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- Sean tenidas en cuenta estas nuevas demandas del Sr. -----, para que sea informado de la forma más completa posible, dando cumplimiento al principio de transparencia en la gestión de la administración local de Segovia, y así quedar satisfechas sus demandas y protegidos sus derechos de libre concurrencia a la oferta pública de puestos de trabajo en igualdad de condiciones con las demás personas aspirantes al concurso de Garantía Juvenil convocado (Oferta de empleo, 08/2019/16544).

2º.- Que igualmente sean tenidas en cuenta las propuestas y sugerencias aportadas en las consideraciones de este caso para corregir defectos y mejorar los procedimientos en las convocatorias públicas de selección de personal en los distintos servicios municipales del Ayuntamiento de Segovia. Sea de interés recordar las propuestas y sugerencias aportadas en un caso semejante y recogidas en el Expte. 33/2018 abierto en el Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como al Sr. Concejal de Gobierno Interior y Personal, al Sr. Concejal de Juventud y a la Sra. Jefa de Servicio de Gobierno Interior y Personal de este Ayuntamiento, la queja antes descrita, para así atender la queja presentada, comunicando las actuaciones recibidas en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, a efectos de lograr una solución eficaz y transparente de la demanda presentada por el Sr. -----.

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia

Expte. 57 /2019
05 de diciembre de 2019

Asunto: Presentación de quejas por ruidos y molestias varias sufridas en su domicilio a diario, causados por actividades varias de los vecinos del piso ---, de la Calle José Zorrilla, nº ---, de esta ciudad.

Presentación de quejas. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 05 de diciembre de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 02 de diciembre de 2019, a la Sra. D^a -----, DNI nº -----, con domicilio en Calle José Zorrilla, nº --- -- ---, 40006 Segovia, para manifestar sus quejas, que de forma literal se incorpora a continuación:

“La Sra. ----- solicita ser atendida por la Defensoría para manifestar su delicada situación personal con grave afectación de su salud causada por los continuos ruidos y molestias varias que sufre de forma diaria en su domicilio por las actividades más diversas y a cualquier hora

del día, siendo especialmente insoportables los provocados por la noche, que causan los vecinos del piso --- del portal nº --- de la Calle José Zorrilla de esta ciudad.

Los vecinos actuales son inquilinos, que la Sra. ----- desconoce personalmente, de la vivienda propiedad de D. -----, residente en el barrio de San Lorenzo de esta ciudad, según testimonio de la Sra. -----.

En varias ocasiones ha manifestado sus quejas a los inquilinos, requiriendo su consideración y modificación de conductas, sin obtener resultado positivo alguno. Así mismo, se lo ha comunicado nuevamente al propietario de la vivienda, obteniendo sin embargo presiones y coacciones verbales para que se calle y no moleste a sus inquilinos.

La situación que denuncia la Sra. ----- tiene una larga historia de conflictos en la convivencia ciudadana con estos y otros inquilinos de la misma vivienda y del mismo propietario, que se remontan al año 2003 con especial gravedad en los años 2016, 2017 y 2017, continuando en el 2019.

En anteriores ocasiones la Sra. ----- ha requerido los servicios de dos abogadas de Segovia con la intención de que gestionasen sus intereses y derechos fundamentales, intentando lograr algún tipo de acuerdo o consenso con las otras partes. A Pesar del tiempo transcurrido y los costes económicos ocasionados, tampoco se ha logrado por este procedimiento solución de los problemas sufridos, continuando en la actualidad.

La situación se agravó en 2017 forzando a la Sra. ----- a interponer una denuncia por delito leve seguido de coacciones contra los inquilinos entonces residentes y contra el propietario de la vivienda ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 6 de Segovia.

La Sra. ----- durante este largo periodo de tiempo ha llamado en repetidas ocasiones a la Policía Local requiriendo su presencia para denunciar la insoportable situación de ruidos y molestias varias en su domicilio.

Las actuaciones repetidas de la Policía Local quedaron reflejadas en Expedientes como 7/2016 RUI, 7/2017 RUI, que incluyen varios Partes de Intervención con actuaciones diversas y resultados no siempre satisfactorios, según constan en las actas levantadas en cada ocasión.

Así mismo se han practicado diversas Actas de Medición de Ruidos por la Policía Local en distintas fechas de 2016 y 2017, acumulando siempre resultados positivos por sobrepasar los índices permitidos de ruidos según le Ley de Ruidos y al Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones.

Estas actuaciones provocan la apertura de Expediente nº 3006/2017 de la Oficina de Disciplina Urbanística de Urbanismo Municipal de Segovia, recogiendo las actuaciones y mediciones de la Policía Local en distintas fechas de 2017. Como consecuencia de estas actuaciones se advierte de la incoación de expediente sancionador a los inquilinos, sin que conste que se haya culminado y ejecutado semejante advertencia.

La Sra. ----- adjunta en su visita diferentes certificados de asistencia médica a consultas y servicios varios de la Zona Básica de Salud y del Hospital General de Segovia como Neurología, Otorrinolaringología, Traumatología, Psicología Clínica y Urgencias, con prescripciones varias por ansiedad, cuadros nerviosos y alteraciones con graves alteraciones de la salud y vida cotidiana. Se le prescriben tratamientos farmacológicos varios que persisten en la actualidad.

Finalmente, se acompaña Acta de la Junta General ordinaria de la C. de P. de José Zorrilla, nº ---- y Rancho, ---, con fecha 9 de abril de 2018, en la que se considera la situación que denuncia la Sra. ----, se reconocen los hechos y se manifiesta el apoyo unánime de todo, planteando la necesidad de iniciar actuaciones judiciales, a tenor de la Ley de Propiedad Horizontal”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada, antes descrita con la mayor literalidad, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales de referencia, como la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León B.O.CyL., de 9 de junio de 2009) y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014), la Ordenanza de Convivencia Ciudadana, de 2011 (B.O.P., de 20 de abril de 2011), se considera que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden sin duda afectar a los derechos fundamentales como la buena convivencia cívica, el derecho a la intimidad, privacidad, calidad de vida, salud cívica, “derecho a la ciudad” en condiciones de igualdad, respeto, tolerancia y dignidad para todas las personas, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno.

Ante la reiteración de las circunstancias antes descritas que han motivado una considerable cantidad de quejas que se han presentado a esta Defensoría en todos los años precedentes y la apertura de otros varios expedientes por las mismas y reiteradas causas, sin que hasta el momento se haya encontrado solución alguna para reconducir y solucionar los problemas varios que motivan las quejas presentadas,

en Segovia, con fecha 10 de diciembre de 2019,

SE SOLICITA:

1º.- A la Concejalía de Urbanismo y Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios que reabra el Expediente ya incoado en su día por las semejantes causas que afectan a la Sra. ----- de forma tan severa con especial incidencia sobre su salud.

Especificar, en caso de previas inspecciones y actuaciones de la Policía Local por las quejas antes descritas, si se han tomado medidas de advertencias sobre los reiterados incumplimientos, así como medidas sancionadoras a que hubiera lugar según los arts. 66 a 70 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia.

Se recuerda que tanto por la Ley 5/2009, de 4 de junio, de Ruido de Castilla y León como la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia, la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir estas normas es de obligada responsabilidad municipal.

2º.- Ya que la Policía Local ha intervenido en anteriores ocasiones, se solicita Informe a la Policía Local sobre las quejas presentadas en la actualidad, así como las medidas tomadas sobre los presuntos incumplimientos de los vecinos e inquilinos de la vivienda ----- con ruidos y molestias varias, antes mencionados, así como las posibles advertencias o sanciones propuestas, si hubiera lugar.

Se recomienda a la Sra. ----- que no deje que pedir a la Policía Local su presencia e intervención, así como la práctica de mediciones de ruidos.

3ª.- No obstante, recordamos a la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y Patrimonio Histórico, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

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

Comunicación de Informes recibidos

1º.- Con fecha 18 de diciembre de 2019 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia Informe detallado de la intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia con referencias del amplio historial de quejas por ruidos y de las peticiones de atención solicitadas por la Sra. ----- a la Policía Local con sus correspondientes intervenciones, mediciones de ruidos en algunos casos, con resultados positivos en varios de ellos, así como con las actuaciones llevadas a cabo con los vecinos y establecimientos causantes de los ruidos según los casos. También constan las remisiones a Urbanismo de las actas levantadas con motivo de las actuaciones realizadas en los años 2016, 2017 y 2018.

Se incorpora a este expediente el Informe de la Policía Local, realizado y firmado por el Sr. Jefe de Área II, Inspector nº 6008.

“FECHA: 18/12/2019

S/REF: 57/2019

N/REF: 4269/19

ASUNTO: Informe sobre quejas por ruidos y molestias varias sufridas en su domicilio a diario, causados por actividades varias de los vecinos del piso --- de la Calle José Zorrilla. num. ----.

SR. INTENDENTE JEFE DE LA POLICIA LOCAL:

En relación al escrito de D/D" Rodrigo González Martin, con D.N.I. n , Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, solicitando informe sobre quejas por ruidos y molestias varias sufridas en su domicilio a diario, causados por actividades varias de los vecinos del piso ---- de la Calle José Zorrilla. num. ---.

Este Inspector, de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a las Policías Locales, emite informe en el siguiente sentido:

- 23/01/2016, denuncia en Policía Local, de Da -----, por ruidos procedentes del 2 D.
- 28/01/2016, remisión de la denuncia anterior al Negociado de Urbanismo.
- 11/02/2016, 5.45 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, al llegar los Policías, los ruidos habían cesado.
- 12/02/2016, 2.50 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías hablaron con el causante de los ruidos, cesando las molestias.
- 15/02/2016, 2.39 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías no detectan los ruidos denunciados.
- 15/02/2016, 4.04 horas, una inquilina del ---, manifiesta que Da ----- le ha golpeado la puerta de su domicilio y la ha causado un rozón.
- 23/09/2016, 1.00 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías no detectan los ruidos, aun así dialogan con los vecinos presuntamente causantes de los ruidos y manifiesta que esta señora está obsesionada con esa vivienda.
- 24/09/2016, 0.40 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías no detectan los ruidos, aun así dialogan con los vecinos presuntamente causantes de los ruidos y manifiesta que esta señora está obsesionada con esa vivienda.
- 22/12/2016, 1.00 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías dialogan con los vecinos presuntamente causantes de los ruidos y manifiestan que estaban cenando un grupo de amigos.
- 22/12/2016, 1.00 horas, Da ----- presenta denuncia por ruidos.
- 22/12/2016, 1.00 horas, requerimiento de D^a. ----- por molestias por ruidos, las mediciones fueran positivas. Estas mediciones no se aportaron al Negociado de Urbanismo, al no encontrarse el sonómetro calibrado.
- 07/01/2017, 0.20 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías no detectan ruido alguno.
- 10/01/2017, 4.20 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías no detectan ruido alguno.
- 11/01/2017, 23.30 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías no detectan ruido alguno.
- 14/01/2017, 2.30 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías detectan algunos ruidos y se lo comunican a los vecinos de su piso superior.
- 18/02/2017, 23.25 horas, requerimiento de Da ----- por molestias de ruidos, los Policías detectan escasos ruidos, aun así hablan con la vecina del piso superior, quedando enterada.
- 20/02/2017, presenta denuncia en el Ayuntamiento por molestias de ruidos.
- 07/03/2017, se remite al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción n 6 de Segovia, todas las actuaciones practicadas en las que aparece como denunciante Da -----.

- 12/03/2016, 22.35 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías no detectan los ruidos denunciados.
- 14/03/2017, 23.45 horas, requerimiento de D^a. ----- por molestias por ruidos, las mediciones fueron positivas.
- 15/03/2017, remisión del acta anterior al Negociado de Urbanismo.
- 28/08/2017, 0.17 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, las mediciones fueron positivas.
- 28/04/2017, remisión de intervención y acta de medición de ruidos en el domicilio de Da -----
----- al Juzgado de Primera Instancia e Instrucción n 6 de Segovia.
- 28/04/2017, 0.30 horas, requerimiento de Da ----- por molestias de ruidos, los Policías detectan ruidos, hablan con la vecina del piso superior, quedando enterada.
- 19/05/2017, 0.37 horas, requerimiento de Da. ----- por molestias de ruidos, los Policías no detectan los ruidos.
- 27/09/2017, 0,35 horas, requerimiento de Da. ----- por molestias por ruidos, las mediciones fueran positivas.
- 27/09/2017, remisión del acta anterior al Negociado de Urbanismo.
- 10/10/2017, denuncia en Policía Local, de Da -----, por ruidos procedentes del 2 D.
- 10/10/2017, remisión de denuncia al Negociado de Urbanismo.
- 12/10/2017, 4.40 horas, Da ----- solicita que Policía Local llame la atención a los vecinos; los Policías llaman a la puerta de los vecinos y no les abren.
- 13/10/2017, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, algunas de las mediciones fueran positivas.
- 13/10/2017, remisión del acta anterior al Negociado de Urbanismo.
- 16/10/2017, 13.20 horas, Policía Local informa a los inquilinos de la vivienda de las molestias que producen a sus vecinos por el ruido.
- 29/10/2017, 2.50 horas, Da ----- manifiesta que tiene ruidos en su domicilio, se persona una patrulla de Policía Local que no observa ningún ruido; no fue posible que los inquilinos del piso causante de los ruidos pudieran ver a los Policías.
- 30/10/2017, 23.25 horas, requerimiento de D" ----- por molestias por ruidos, las mediciones fueran negativas.
- 30/10/2017, remisión del acta anterior al Negociado de Urbanismo.
- 22/11/2017, 0.46 horas, Da ----- manifiesta que tiene ruidos en su domicilio, se persona una patrulla y los ruidos son escasos, manifiesta que lo va a denunciar al Juzgado y que se hable con los vecinos para que cesen los ruidos; se habla con los Vecinos, pero los ruidos eran muy escasos.

- 16/12/2017, 0.25 horas, requerimiento de D" ----- por molestias por ruidos, las mediciones fueran positivas.
- 18/12/2017, remisión del acta anterior al Negociado de Urbanismo.
- 19/01/2018, 0.05 horas, requerimiento de Da ----- por ruidos, se persona una patrulla y no observaron motivos para intervenir.
- 19/01/2018, 1.36 horas, requerimiento de Da ----- por ruidos, apenas se oían ruidos; ante la insistencia de Da ----- se llamó a la puerta de los vecinos, negándose a abrir la misma.
- 28/03/2018, 16.30 horas, requerimiento de D" ----- a por ruidos, no quería medición de ruidos; los Policías escucharon el ruido de un aparato reproductor de música y avisaron a los causantes de las molestias que estaban produciendo, bajando el volumen del aparato.
- 05/05/2018, 0.46 horas, requerimiento de Da ----- por ruidos, se realizaron mediciones de ruido arrojando un resultado positivo.
- 07/05/2019, remisión del acta anterior al Negociado de Urbanismo.
- 13/06/2018, 2.00 horas, requerimiento de D^a. ----- a por molestias por ruidos, se persono una patrulla, no observando ruidos.
- 14/06/2018, 0.10 horas, requerimiento de D" ----- por molestias por ruidos, algunas mediciones fueron positivas.
- 14/06/2018, remisión del acta anterior al Negociado de Urbanismo.
- 15/06/2018, 7.15 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos, los Policías intervinientes no observaron ruidos, al parecer habían cesado.
- 11/10/2018, 23.30 horas, requerimiento de Da ----- por molestias por ruidos; los ruidos eran procedentes de un establecimiento situado en los bajos del edificio que se habían dejado un aparato reproductor en funcionamiento.

Es cuanto he de informar a Vd., cuya instancia resolverá lo que mejor proceda.

Segovia, 18/12/2019

EL JEFE DEL AREA II

INSPECTOR 6008".

2º.- Hasta la fecha de hoy no se ha recibido informe alguno de los solicitados en nuestro escrito de 10 de diciembre de 2019.

Ya que la Concejalía de Urbanismo ha tenido amplia información de la Policía Local recibiendo las actas de sus actuaciones y en especial de las mediciones de ruidos con resultados positivos y dada la reiteración de quejas presentadas por la Sra. ----- y de las actuaciones realizadas por la Policía Local desde el año 2016 hasta la presente queja, se pide a Urbanismo que actúe cumpliendo los preceptos sancionadores de la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones a efectos de que sea solucionado de una vez el problema severo de convivencia que viene denunciando desde hace años la Sra. -----.

3ª.- No obstante, recordamos a la Sra. -----, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo y Patrimonio Histórico, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Concejalía de Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

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

Segovia, a 23 de diciembre de 2019

Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia



Imagen 7. Concentración convocada por el CMM de Segovia contra la Violencia de Género en Comandancia de la Guardia Civil de Segovia, 15 de marzo de 2019

4.3.2 Propuestas de iniciativas legislativas incluidas en Resoluciones de Expedientes abiertos.

4.3.2.1 Actualización de la Ordenanza de Circulación de Segovia (2016) para incorporar la regulación de los patinetes eléctricos en el entorno urbano, así como otros medios de transporte personalizado.

Expte. N° 5/2019
14 de enero de 2019

Asunto: Presentación de quejas por prohibición de circulación de patinetes eléctricos por Segovia, lo que genera confusión y dudas sobre la fundamentación legal de tal medida.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 9 de enero de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia mensaje por mail de la dirección informática de la Defensoría de D^a -----, con dirección de mensajería -----, a quien se solicita datos de su identificación personal así como dirección postal de su domicilio, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Usuario del patín eléctrico indignado.

Hoy, 8:36 (9 de enero de 2019)

Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenos días,

Debido a que el ayuntamiento no me coge el teléfono en su horario de atención al público y tampoco responde a mis correos electrónicos, a que la policía tampoco me aclara nada sobre el tema y a que la alcaldesa resulta bastante contradictoria en su entrevista en onda cero respecto al tema, me gustaría saber cómo puedo saber de manera inequívoca qué ley hay vigente sobre el patín eléctrico en Segovia, para poder hacer un uso correcto de éste sin miedo a que me multen.

La policía me dice que este medio de transporte está prohibido por toda Segovia excepto por la Avenida Padre Claret. Cuando pregunto por la ley vigente nadie sabe nada, excepto que se les ha dado una orden de multar y retener tal vehículo en caso de verlo circulando.

Por otro lado, la alcaldesa responde a una entrevista enviada personalmente a onda cero diciendo reiteradas veces que no está prohibido, simplemente que existe un vacío legal por el que seremos multados (lo cual legalmente no tiene sentido ya que un vacío legal, hasta donde yo se, no puede ser multado) y termina la entrevista "recordando" a todos los segovianos que está prohibido.

(Entrevista: https://www.ondacero.es/emisoras/castilla-y-leon/segovia/entrevista-a-la-alcaldesa-de-segovia_201812055c07be480cf21af4301ae983.html) No entiendo su contradicción, no entiendo que quiera hacer creer a la gente que existe una prohibición falsa.

Por último, debido a toda esta desinformación a la que me vi sometida, busqué por mí misma la Ordenanza Municipal de Circulación, que según los periódicos que dieron la noticia de la "supuesta prohibición" trata el tema, y para mi sorpresa, el patín eléctrico no sólo no está prohibido, ni siquiera es un vacío legal, sino que está legalizado por las aceras. Copio y pego la información sacada de la web oficial del ayuntamiento de Segovia, ordenanza municipal de circulación

*(<http://www.segovia.es/index.php/mod.pags/mem.detalle/id.814/relcategoria.2486/area.22/seccion.26>)
:*

CAPITULO III: DEL TRANSITO CON PATINES Y MONOPATINES Y OTROS INGENIOS MECÁNICOS

Art. 19. Tránsito por las aceras.

1. Como norma general, los ingenios mecánicos sin motor (monopatines, patines sin motor, patinetes y aparatos similares) no podrán circular por la calzada, transitarán únicamente por las aceras, zonas de prioridad peatonal y vías ciclistas, no pudiendo invadir carriles de circulación. En su tránsito deberán acomodar su marcha a la de los peatones, evitando en todo momento causar molestias o crear peligros, y en ningún caso gozarán de prioridad respecto a los peatones.

2. Sólo podrán circular a paso de persona por las aceras o por las calles residenciales debidamente señalizadas, sin que en ningún caso se permita que sean arrastrados por otros vehículos.

3. Con estos vehículos no se puede afectar ni circular sobre el mobiliario urbano como por ejemplo bancos, barandillas o similares.

4. Los menores de 12 años, bajo la responsabilidad de la persona que ostente su guarda, podrán circular por las aceras con patines, patinetes, monopatines, triciclos y similares, adecuando su velocidad a la de los peatones.

5. Los patines eléctricos y análogos, debidamente homologados y autorizados conforme a la normativa vigente no podrán circular por la calzada, como norma general, siéndoles de aplicación lo citado en este artículo.

Me parece una auténtica falta de respeto engañar a los segovianos de esta manera. Pido, ahora que ha pasado el periodo navideño al que tanto temían, y que han conseguido que los segovianos no recurran a este medio de transporte, que se aclare el tema cuanto antes. Que se respete a las personas que queremos hacer de Segovia una ciudad limpia.

Espero, puedan hacer llegar esta injusticia a los segovianos y segovianas.

Un saludo".

Admisión a trámite de la queja.

Solicitud de Informes.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente, teniendo en cuenta declaraciones y decisiones de las autoridades del Ayuntamiento sobre la circulación de patinetes eléctricos por Segovia y sus circunstancias correctas, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales antes referidos que en todo caso garantizan la libertad y la seguridad ordenada de la circulación por Segovia, pero

considerando que las actuaciones derivadas de los hechos denunciados pueden generar duda e inseguridad jurídica sobre la interpretación de la Ordenanza de Circulación de Segovia con el consiguiente riesgo de actuar de forma incorrecta y verse así implicada en sanciones por incumplimiento de la misma.

Con fecha de 14 de enero de 2019

SE SOLICITA:

1º.- Informe detallado y preciso sobre la normativa vigente y su interpretación con relación a la circulación de patinetes eléctricos por Segovia, al objeto de garantizar el principio de legalidad y de seguridad legal de todas las personas afectadas, así los derechos de la ciudadanía a una ciudad para todos en condiciones suficiente y necesarias de convivencia, movilidad y seguridad de los usuarios de los vehículos referidos y demás vehículos que circulan por calzadas y vías de Segovia, y más aún de todas las personas que libremente deambulen por las aceras y otros espacios públicos segovianos.

Ya que es un tema de frecuentes comentarios y que se observa una considerable confusión sobre cómo aplicar la actual normativa vigente y conciliar los derechos de unas personas y otras en su movilidad ciudadana, se pide informes aclarando dudas al respecto y que tengan una aplicación general para toda la ciudadanía.

2ª.- No obstante, le recordamos a la Sra.----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Tráfico y Transporte y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Comunicación de Informes recibidos:

Con fecha 11 de febrero de 2019 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía Informe emitido por el Mayor de la Policía Local de Segovia, con fecha 28 de enero de 2019, que pasamos a transcribir literal e íntegramente para su conocimiento y efectos oportunos en relación a su solicitud de información y conforme al cual debe actuar en consecuencia en el uso urbano de los patinetes eléctricos considerados como vehículos de movilidad personal.

“Al Sr. Defensor de la Ciudadanía.

Ayuntamiento.

Segovia

En contestación a su petición de informe, en relación con la queja que da lugar al expediente 5/2019, esta Jefatura de conformidad con la legislación vigente en esta materia, con el debido respeto y salvo mejor opinión fundada en derecho emite informe a Ud., en el siguiente sentido

Para concretar el alcance de este informe, se transcribe sic la cuestión que se plantea en su petición para responder a la misma con los argumentos jurídicos aplicables a la cuestión que se nos plantea:

“1º.- Informe detallado y preciso sobre la normativa vigente y su interpretación con relación a la circulación de patinetes eléctricos por Segovia, al objeto de garantizar el principio de legalidad y de seguridad legal de todas las personas afectadas, así los derechos de la ciudadanía a una ciudad para todos en condiciones suficiente y necesarias de convivencia, movilidad y seguridad de los usuarios de los vehículos referidos y demás vehículos que circulan por calzadas y vías de Segovia, y más aún de todas las personas que libremente deambulen por las aceras y otros espacios públicos segovianos.

Ya que es un tema de frecuentes comentarios y que se observa una considerable confusión sobre cómo aplicar la actual normativa vigente y conciliar los derechos de unas personas y otras en su movilidad ciudadana, se pide informes aclarando dudas al respecto y que tengan una aplicación general para toda la ciudadanía.

Conforme a la normativa vigente en esta materia, los vehículos objeto de la solicitud, por cuanto posteriormente se argumentará son VEHÍCULOS que, para poder circular por las vías por las vías públicas, han de contar con autorización y estar homologados.

Primero: La Dirección General de Tráfico, consciente del auge y de riesgo de estos vehículos para los propios usuarios de estos vehículos y para el resto de los usuarios a los que denomina Vehículos de Movilidad Personal en adelante V.M.P. a través de la Instrucción 16/V-124, puso de manifiesto los riesgos que estos vehículos generan al compartir el espacio urbano con el resto de usuarios.

Instrucción 16/V-124 de la D.G.T.

“Tradicionalmente el tráfico urbano se ha disciplinado jurídicamente en nuestro país diferenciando peatón y vehículo de motor. Al primero se le asignaba como espacio natural las aceras y al segundo las calzadas. Sobre esta separación se establecieron las principales normas de tráfico que rigen en las ciudades, como las relativas a restricciones, señalización, prioridades de paso, prohibiciones, etc.

Las nuevas tecnologías han favorecido la aparición de soluciones de movilidad urbana que favorecen los desplazamientos peatonales mediante el auxilio de nuevos modelos de vehículos que rompen la tradicional división peatón/vehículo de motor. Estos vehículos en algunos casos ostentan una masa superior a la de las personas y se mueven a una mayor velocidad que los peatones (ver ejemplos orientativos en el Anexo I).

En consecuencia, con lo anterior y por carecer hasta el momento de un espacio propio en las vías, los vehículos de movilidad personal (VMP) generan situaciones de riesgo al compartir el espacio urbano con el resto de usuarios.

En estas condiciones, y en tanto no se elabore una normativa específica continuaba la Instrucción marcaba una serie de consideraciones de aplicación a estos vehículos:

Segundo: Por cuanto nos afecta a la petición que se nos hace, la misma Instrucción cataloga técnica y jurídicamente a estos V.M.P como VEHÍCULOS con las consecuencias que tiene para su uso y circulación

Al objeto de catalogar técnica y jurídicamente los VMP, se tendrá en cuenta lo siguiente:

b) Desde el ámbito de la legislación de tráfico los dispositivos de movilidad personal tendrán la consideración de “vehículos”, de acuerdo con la definición que de los mismos establece el punto 6º del Anexo I del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Dispone el citado punto que se entiende por vehículo “El aparato apto para circular por las vías o terrenos a que se refiere el artículo 2.”

Tercero: Una vez definido jurídicamente que estamos ante un vehículo, para poder circular por las vías públicas el artículo 1.1. del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el

Reglamento General de Vehículos, en adelante R.G.V. exige:

1. La circulación de vehículos exigirá que éstos obtengan previamente la correspondiente autorización administrativa, dirigida a verificar que estén en perfecto estado de funcionamiento y se ajusten en sus características, equipos, repuestos y accesorios a las prescripciones técnicas que se fijan en este Reglamento. Se prohíbe la circulación de vehículos que no estén dotados de la citada autorización.

2. La circulación de un vehículo sin autorización, bien por no haberla obtenido o porque haya sido objeto de anulación o declarada su pérdida de vigencia, dará lugar a la inmovilización del mismo hasta que se disponga de dicha autorización, de acuerdo con lo que se establece en el presente Reglamento.

Cuarto: las consecuencias jurídicas de circular con estos vehículos sin autorización están tipificado como infracción muy grave en el artículo 77 i) del mismo cuerpo legal

“Circular con un vehículo que carezca de la autorización administrativa correspondiente”

Este incumplimiento conlleva una sanción pecuniaria de 500 Euros a tenor de lo dispuesto en el artículo 80. 1 de la misma norma

Quinto: ajuste de nuestra Ordenanza a la Legislación expuesta

Nuestra Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia, no contradice a las Normas Estatales de Tráfico, sino muy al contrario se ajusta a las mismas, al prohibir la circulación de los vehículos objeto de este informe en tanto no cuenten con la correspondiente autorización y estén debidamente homologados conforme a la normativa vigente. Autorizaciones y homologaciones que hasta el momento no cuentan los V.M.P.

5. Los patines eléctricos y análogos, debidamente homologados y autorizados conforme a la normativa vigente no podrán circular por la calzada, como norma general, siéndoles de aplicación lo citado en este artículo.

Autorización y homologación con la que hasta el momento no cuentan los V.M.P

CONCLUSION:

Hasta que se produzca el desarrollo normativo de la legislación estatal en esta materia, los vehículos objeto de este informe, son vehículos y para su circulación por las vías públicas han de estar homologados y contar con la correspondiente autorización para su circulación.

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

El Mayor de la Policía Local”.

Entendemos que a la espera de que sea actualizada la regulación normativa antes citada y referida, que afecta a su demanda de información, y en la medida que contemple el uso de los patinetes eléctricos en la movilidad de los vehículos especialmente en el ámbito urbano, quedamos a la espera de informarle para su conocimiento y efecto en lo que se refiere a la normativa actualmente vigente y que rige su comportamiento ciudadano en el ámbito y responsabilidades de la circulación en la ciudad de Segovia.

Le agradecemos su confianza en esta Defensoría de la Ciudadanía y quedamos a su entera disposición para atender sus quejas y peticiones de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demande en el ámbito de las competencias municipales que nos son propias.

4.3.2.2 Propuesta de regulación de la Viviendas de Uso Turístico (VUT) en Segovia como necesidad de dar seguridad jurídica a las partes implicadas en una oferta y demanda creciente, que hasta el momento se realiza de forma opaca y confusa.

Conviene tener en cuenta el Real Decreto Ley 7/2019, de 01 de marzo, donde se modifica el peso de las comunidades de vecinos para conceder licencias a VUT.

**Expte. N° 9/2019
27 de agosto de 2019**

Asunto: Presentación de queja por falta de regulación municipal de Viviendas de Uso Turístico.

Presentación de queja. Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite. Solicitud de Informes.

Con fecha 28 de febrero de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 18 de febrero de 2019, a D. -----, DNI -----, con domicilio en C/-----, ---- (40005 Segovia), acompañado por D^a -----, DNI -----, y D. -----, DNI -----, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El Sr.-----, la Sra.----- y el Sr.----- dicen representar a más de treinta personas con quienes comparten las mismas quejas y representan los mismos objetivos, indicando que en estos momentos se está en fase de constitución de una Asociación Profesional para defender sus intereses y derechos en el reciente ámbito de las Viviendas con Uso Turístico en Segovia (VUTSg).

Manifiestan su preocupación por la situación confusa en el complejo ámbito del alquiler de viviendas, pisos y negocios en Segovia, en especial con finalidad de alquiler libre, alquiler para estudiantes o alquiler de viviendas para usos turísticos.

Manifiestan que el alquiler de VUT es un hecho ampliamente extendido ya en esta ciudad, con un volumen de negocio que se acerca a más de 100 ofertas en condiciones muy diversas, como se puede observar con una simple consulta en la oferta que se realiza en las varias Redes Sociales en Internet. En todo caso realizan su actividad “de facto” en una manifiesta situación de confusión, desamparo jurídico y riesgos manifiestos en su actuación tanto con los miembros de este sector empresarial como con la competencia. Observan que esta actividad se realiza con una falta de garantías legales para empresas y consumidores de esta modalidad de viajar, que tiene una amplia y creciente demanda en Segovia, como Ciudad Patrimonio de la Humanidad con un perfil de públicos no solo españoles sino también internacional.

Questionan su discriminación con relación a otras ciudades y comunidades en las que se ha regulado esta actividad en la gestión de ofertas turísticas, evitando incertidumbres e inseguridades legales. Incluso manifiestan su extrañeza por la indiferencia municipal para regular esta actividad empresarial que sin duda redundaría en una mayor aportación recursos municipales vía imposición fiscal correspondiente, además del incremento evidente de los gastos que estos viajeros realizan en la red de servicios varios de la ciudad por su organización más familiar en la distribución de los consumos.

El Ayuntamiento no tiene competencia en materia de regulación de alojamientos turísticos que corresponde a la Junta de Castilla Y León, pero sí en la concesión de Licencias Municipales. Comentan la muy diferente actitud en la respuesta de los servicios de la Junta y los Municipales, exigiendo una mayor coordinación y coherencia regulatoria entre ambas administraciones.

Los demandantes exponen que cuando se tramita esta Licencia en Urbanismo de Segovia se deniega su concesión sistemáticamente apelando al PGOU de 2008, pero cuestionan que se den razones claras y fundadas. Con frecuencia se apela a condiciones reguladas en el PEAHIS, pero este Plan Especial de Urbanismo aún no se ha aprobado, lo que hace aún más incomprensible la respuesta de Urbanismo del Ayuntamiento.

Ante la negación reiterada y constante de la concesión de Licencias a los solicitantes de VUT en Segovia, las personas demandantes proponen ser tenidas en cuenta como sujetos activos y con un interés legalizado en un diálogo abierto y transversal con el Ayuntamiento de Segovia y con las Concejalías y Servicios competentes, como Urbanismo, Turismo, Patrimonio Histórico, Medio Ambiente, Gestión Tributaria, con la intención de regular este sector empresarial con responsabilidad y sin exclusiones en una legítima gestión competitiva, dada su complejidad, novedad, intereses enfrentados, pero que se extiende ampliamente pero a veces con una falta de regulación y cobertura legal para todos los usuarios de este modalidad de alquiler con finalidad turística.

Los asistentes quieren y necesitan ser partícipes activos de la regulación de esta actividad en Segovia sin olvidar todos los aspectos y condiciones a tener en cuenta, como requisitos de habitabilidad, organización de espacios en viviendas comunales o inmuebles con otros usos, requisitos de idoneidad, seguridad y reclamaciones, obligación de informar a la Policía de la identidad de inquilinos, condiciones fiscales. Y todo para reorganizar, tipificar y coordinar en legítima competencia este naciente sector en Segovia”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Solicitud de Informes sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y argumentación presentada, tal y como se recoge antes con la mayor literalidad posible, con el obligado respeto y cumplimiento del principio de legalidad de los textos legales oportunos, teniendo en cuenta la diferentes competencias administrativas sobre el tema planteado, pero considerando que las actuaciones derivadas de las reclamaciones y propuestas presentadas ante esta Defensoría de la Ciudadanía pudieran afectar a los derechos fundamentales de información, defensa y participación así como a la atención y respuesta adecuada dada a la ciudadanía, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno, en Segovia, a 27 de agosto de 2019,

SE SOLICITA:

1ª.- A la Alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, y a las Concejalías y Servicios directamente implicados en el tema presentado abrir un proceso de atención, diálogo y negociación con las personas que mejor representen al sector de VUT en Segovia, al igual que se ha realizado con otros sectores en temas de regulación sectorial que les afectan, a efectos de elaborar una normativa que regule y de cobertura legal a la actividad de la Vivienda de Uso Turístico en Segovia y que tenga en cuentas los legítimos intereses de los sectores implicados con la mayor protección y garantía de condiciones y requisitos exigibles, pero así mismo tener en cuenta y defender los intereses comunes y colectivos de la ciudadanía en un tema tan sensible y que ya genera un persistente número de quejas y críticas importantes de la ciudadanía de Segovia, por lo que afecta a un Desarrollo Urbanístico Sostenible así como a una aplicación del Derecho a la Ciudad de todas las personas que garantice una Calidad de vida respetuosa, inclusiva, igualitaria, equitativa y justa con todas las personas sin discriminación alguna, que no solo potencie la actividad económica de la ciudad sino también los derechos fundamentales de la ciudadanía como venimos defendiendo y apelando a partir de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad de 2000.

Consideramos de suma necesidad y urgencia la apertura de este proceso de participación que permita regular una actividad ampliamente desarrollada en esta y otras muchas ciudades, teniendo en cuenta las iniciativas ya tomadas por otros municipios que dan pautas y criterios suficientes para actuar de una forma consensuada y teniendo en cuenta los derechos de la ciudadanía para evitar otras tendencias de gentrificación o “turistificación” de las ciudades, especialmente los centros históricos, en detrimento de una ciudad sostenible, inclusiva y de mayor calidad de vida para la ciudadanía estable y de raigambre que de mayor vitalidad a la ciudad, como “ciudad vivida”, controlando y corrigiendo intereses meramente comerciales y económicos.

4ª.- No obstante, le recordamos al Sr.-----, a la Sra. ----- y al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a las Concejalía de Urbanismo, de Turismo y Patrimonio, de Medio Ambiente, de Hacienda, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, de este Ayuntamiento, y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, respetando en todo caso el principio de legalidad fundamento del Estado de Derecho que nos hemos dado.

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

Nuevas actuaciones de la Defensoría

Nueva Solicitud de Informes.

Expte. Nº 9/2019

Asunto: Presentación de quejas y demanda de propuestas por falta de regulación municipal de Viviendas de Uso Turístico en Segovia.

Segovia, a 27 de agosto de 2019.

Muy estimado Sr. -----:

En entrevista personal con usted y otras personas que le acompañaban (todas interesadas y constituyentes de la asociación profesional de Viviendas de Uso Turístico (VUT) de Segovia), con fecha 14 de marzo de 2019 abrimos expediente nº 9 /2019 en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para atender las quejas y demandas provocadas por la falta de regulación en Segovia de las Viviendas particulares destinadas a Uso Turístico, lo que supone un vacío legal que les provocan una situación de indefensión y baja cobertura legal en una actividad naciente en Segovia y que pretenden que sea regulada adecuadamente por el Excmo. Ayuntamiento de Segovia salvando los diversos intereses que confluyen en esta actividad tanto con los propietarios de la viviendas, el entorno de los propietarios de inmuebles cercanos, los potenciales usuarios de esta nueva oferta y la posible competencia empresarial que se plantee.

En nuestro escrito de 14 de marzo de 2019 se realizaba según sus testimonios y demandas una precisa descripción de los problemas denunciados, de las peculiares situaciones que se provocan en la actividad del día a día y muy en especial en los periodos festivos y vacacionales y los fines de semana, acumulando unas prácticas de riesgos y peligros que se deberían evitar con una regulación precisa de esta actividad empresarial que se expande de forma creciente.

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

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

Por todo ello, a la vista de las quejas y demandas presentadas, respetando y cumpliendo el principio de legalidad de los textos legales referidos a la actividad de hostelería y turismo de la Junta de Castilla y León y del Municipio de Segovia, y garantizando la defensa y protección de derechos fundamentales como libertad y seguridad de en la iniciativa empresarial, la protección y seguridad jurídica de las personas arrendatarias de los servicios que por esta vía se ofrecen, la buena convivencia cívica entre los vecinos de los portales en los que se encuentren las VUTs, el derecho a la intimidad y privacidad, la calidad de vida y la salud cívica evitando ruidos, molestias varias y otros riesgos, la protección del entorno patrimonial y del medio ambiente, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITABA:

1ª.- A la Alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, y a las Concejalías y Servicios directamente implicados en el tema presentado, como la Concejalía de Urbanismo, la Concejalía de Economía y Hacienda, la concejalía de Turismo, la Concejalía e Medio Ambiente y la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, abrir un proceso de atención, diálogo y negociación con las personas que mejor representen al sector de VUT en Segovia, al igual que se ha realizado con otros sectores en temas de regulación sectorial que les afectan, a efectos de elaborar una normativa que regule y de cobertura legal a la actividad de la Vivienda de Uso Turístico en Segovia y que tenga en cuentas los legítimos intereses de los sectores implicados con la mayor protección y garantía de condiciones y requisitos exigibles, pero así mismo tener en cuenta y defender los intereses comunes y colectivos de la ciudadanía en un tema tan sensible y que ya genera un persistente número de quejas y críticas importantes de la ciudadanía de Segovia, por lo que afecta a un Desarrollo Urbanístico Sostenible así como a una aplicación del Derecho a la Ciudad de todas las personas que garantice una Calidad de vida respetuosa, inclusiva, igualitaria, equitativa y justa con todas las personas sin discriminación alguna, que no solo potencie la actividad económica de la ciudad sino también los derechos fundamentales de la ciudadanía como venimos defendiendo y apelando a partir de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad de 2000.

Dada la complejidad y a veces conflictividad que con frecuencia está provocando este tema en otras ciudades, consideramos de suma necesidad y urgencia la apertura de este proceso de participación que permita regular una actividad ampliamente desarrollada en esta y otras muchas ciudades, teniendo en cuenta las iniciativas ya tomadas por otros municipios que dan pautas y criterios suficientes para actuar de una forma consensuada y teniendo en cuenta los derechos de la ciudadanía para evitar otras tendencias de gentrificación o “turistificación” de las ciudades, especialmente los centros históricos, en detrimento de una ciudad sostenible, inclusiva y de mayor calidad de vida para la ciudadanía estable y de raigambre que de mayor vitalidad a la ciudad, como “ciudad vivida”, controlando y corrigiendo intereses meramente comerciales y económicos.

Finalmente, se considera de relativa urgencia el abordar y regular adecuadamente este entorno empresarial de actividades y servicios turísticos y de hostelería que por vía de los hechos ya se está desarrollando y ofertando en diferentes canales de comunicación, sobre todo, digitales, pero con un vacío legal grave, una competencia desleal manifiesta y una desprotección a los usuarios que vienen utilizando esta oferta.

4ª.- No obstante, le recordamos al Sr. -----, a la Sra. ----- y al Sr. ----- que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes

para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Comunicación de Informes:

En Segovia, a 27 de agosto de 2019

Revisando el Expediente 9/2019, que iniciamos en su día, y en el que pretendíamos atender sus quejas y demandas, que aún mantenemos abierto, y ante la escasa información recibida en esta Oficina de los Servicios Municipales a los que nos dirigimos, le informamos que el 7 de agosto de 2019 recibimos un Informe de la Jefatura de Sección de Medio Ambiente que a continuación le incluimos de forma literal:

“Expte.: 9/2019 – Defensor del Ciudadano

Asunto: Presentación de queja por falta de regulación municipal de Viviendas de Uso Turístico.

Ilma. Sra. Alcaldesa:

Con fecha 28 de febrero de 2019 recibimos en a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal, previa solicitud formal del día 18 de febrero de 2019, a D. -----, DNI -----, con domicilio en C/ ----- (40005 Segovia), acompañado por D^a -----, DNI -----, y D. -----, DNI -----, para manifestar sus quejas sobre diversos temas relacionados con las Viviendas de Uso Turístico.

Desde esta sección de Medio Ambiente entendemos que fundamentalmente es un tema que compete a las concejalías de Turismo y Urbanismo. En concreto seguramente sea el planeamiento urbanístico municipal el que debe regular los usos.

Ahora bien, desde una perspectiva holística de los aspectos ambientales sí parece lógico potenciar el mantenimiento de la población estable, especialmente en el recinto histórico, su entorno y los barrios tradicionales. Lo cierto es que el uso residencial es difícilmente compatible con los “apartamentos turísticos”.

Más allá de lo señalado, hay aspectos a tener en cuenta derivados de ese uso turístico, tales como la continua rotación y sus variaciones, la dificultad derivada de generar un tejido residencial y social que fomente la participación en la vida diaria de la ciudad, las complicaciones que generarían las inevitables molestias para el vecindario –especialmente para los más próximos- y las derivaciones vinculadas a los ámbitos de recogida de residuos y limpieza viaria”.

Teniendo en cuenta las varias propuestas que en nuestro escrito de aceptación de sus quejas y demandas de 14 de marzo de 2019 se incluían con la intención de dar solución a los problemas que usted denunciaba y que motivaba sus quejas ante esta Defensoría, y ante la no recepción de los demás informes solicitados, le rogamos que nos indiquen el grado de cumplimiento y satisfacción actual de sus demandas para atender las quejas que nos hacían llegar en su momento con la intención de dar continuidad a su demanda y queja o, por el contrario, cerrar el expediente ante el supuesto de que hayan encontrado respuestas satisfactorias a las demandas presentadas.

Finalmente, ante la falta de respuesta recibida en esta Defensoría y dado el amplio tiempo transcurrido desde nuestra solicitud inicial de informes, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite nuevamente este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, la Concejalía de Economía y Hacienda, la Concejalía de

Turismo, la Concejalía de Medio Ambiente y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, para demandar con reiteración los informes solicitados en su día e insistir en las propuestas y sugerencias indicadas y así atender a las quejas y demandas presentadas en esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

4.3.2.3 Propuesta actualización de la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y Otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas, de 30 de septiembre de 2009 (con modificaciones del 24 de febrero de 2012 y del 23 de diciembre de 2013), atendiendo demandas de la AIHS y dando continuidad a la propuesta de esta Defensoría a raíz de la Consulta Pública por Decreto de la Alcaldía de Segovia, de 12 de abril de 2018, a tenor del art. 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del PACAP.

**Expte. N° 14/2019
6 de agosto de 2019**

Asunto: Presentación de quejas sobre las opiniones vertidas en la entrevista al Sr. Defensor de la Ciudadanía de Segovia en Día de Segovia, 9-10 de marzo de 2019, sobre las actividades de la hostelería y en especial las terrazas en espacios públicos.

Con fecha 14 de marzo de 2019, previa cita del día 12 de marzo, recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en entrevista personal a D. -----, Presidente de la AIHS, acompañados de D. -----, Tesorero de la misma Asociación, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

Comunican que en fechas recientes se ha constituido una nueva Junta Directiva de la AIHS con una voluntad de tomar iniciativas que puedan abordar problemas que entienden confusos y mal planteados en las relaciones de la AIHS con las diferentes instituciones segovianas, en especial con la municipal, en temas diversos como la regulación local de la concesión de terrazas en los espacios públicos de la ciudad de Segovia.

El día 1 de marzo de 2019 se presentó al Pleno del Ayuntamiento la Memoria 2018 de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, esta actividad tuvo distinta repercusión en los medios locales y regionales. Con este motivo el fin de semana 9 y 10 de marzo apareció en el Día de Segovia una entrevista al Defensor sobre la Memoria presentada y en la que al parecer se vertían opiniones sobre la normativa de terrazas que los representantes de la AIHS no les parecían aceptables. Por ello el motivo de la entrevista era manifestar su disenso sobre estas opiniones y exponer algunas propuestas sobre el tema comentado.

La entrevista se desarrolla en un clima de extrema cordialidad, interesándonos mutuamente en las actividades y responsabilidades tanto de la Defensoría como de la AIHS.

El Sr. ----- y el Sr. ----- presentan, a título de ejemplo, las recientes conversaciones con la Concejalía de Obras y Servicios y con el Jefe de la Policía Local con motivo de un reciente conflicto sobre la pintura de las zonas de instalación de terrazas, que ha generado un

importante polémica con varios matices, entre otros de tipo estético en una ciudad Patrimonio de la Humanidad. Se ha logrado cambiar el color de la pintura, incluso paralizar la decisión.

En el fondo de la cuestión se detecta la divergencia de criterios y opiniones sobre la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas de 30 de septiembre de 2009 (B.O.P., de 23 de diciembre de 2009), modificada en B.O.P. de 24 de febrero de 2012 y 23 de diciembre de 2013, que necesita ser actualizada y que ha generado una polémica sobre el fondo y forma de la esta actualización en fechas recientes, siendo incluso sometida la reforma a consulta pública, pero que en la actualidad se haya paralizada. Así mismo se menciona la normativa sobre zonas, el incremento de las tasas impositivas para estas concesiones, y otros muchos problemas como tramitación de licencias, espacios a ocupar, guarda de mobiliario, generalización de las concesiones a todo el año, problemas de ruidos y molestias varias, falta de higiene, etc.

Por parte del Defensor se expone que las opiniones vertidas en la prensa responden no a posturas personales sino a las quejas que ampliamente se vienen recibiendo en esta Oficina desde hace años sobre las terrazas ubicadas en los espacios públicos, los ruidos y molestias varias que provocan, el incumplimientos de las condiciones de la concesión como el no respeto de horarios, la concentración y prolongación de ruidos y molestias varias, la ocupación abusiva de los espacios públicos, la falta de limpieza e higiene, el consumo de alcohol de los aledaños de los bares en la vía pública, enfrentamientos con la ciudadanía que provocan un permanente conflicto en la convivencia ciudadana, etc., amén de la aparición de otros problemas igualmente conflictivos e indeseables.

Si bien es cierto que estas situaciones de conflicto no afectan a todos los establecimientos hosteleros por igual, sí que se acumulan quejas ante esta Defensoría por estos motivos y se centran en algunas zonas de la ciudad, tanto del caso histórico como de otros calles y barrios, con especial persistencia y gravedad afectando a la convivencia ciudadana y a derechos fundamentales de la personas recogidos en la misma Constitución de 1978, en leyes nacionales y autonómicas y en ordenanzas locales que regulan los problemas antes mencionados con tanta rigurosidad como ineficacia.

La Defensoría expone la gran cantidad de expedientes abiertos por las quejas de las personas y de las comunidades de propietarios y vecinos de Segovia sin que apenas se hayan dado soluciones que puedan abordar e integrar los intereses enfrentados respetado siempre de forma prioritaria los derechos fundamentales de todas las personas, que afectan en especial a familias, personas mayores, personas con diversas discapacidades y dificultades en la accesibilidad de una ciudad realmente complicada para las personas con movilidad reducida.

Se hace saber a los representantes de la AIHS que este ambiente de malestar provoca una conflictividad ciudadana creciente que para nada favorece un debate amplio y una búsqueda de soluciones que logre un básico consenso social que intente conciliar intereses bien diferentes, que sin duda deben gozar en su legitimidad de una cobertura legal que garantice las mejores prácticas empresarias y democráticas que a todos nos conviene y benefician.

Las personas representantes de la AIHS muestra su conocimiento de los problemas planteados y manifiestan su voluntad de diálogo y participación no solo en el análisis de los mismos, la colaboración en el cumplimiento de las leyes que nos hemos dado por parte de todos, sino también la participación con los servicios municipales para que se elaboren y actualicen las normas municipales que regulan estos problemas a la mayor brevedad posible y con el mayor acuerdo posible de todas las partes implicadas, sean empresarios y sus asociaciones, como colectivos y asociaciones

vecinales, instituciones públicas, servicios técnicos, cuerpos de vigilancia, etc. Nadie se puede atribuir una representación excesiva en la solución de un conflicto que a todos nos afecta.

Esta Defensoría se suma a la voluntad de todos en su papel de “atender, ayudar, informar, asesorar, mediar” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudad de Segovia), entre la ciudadanía y la Administración Municipal, recogiendo la mejor voluntad de la AIHS.

Dada la acumulación de citas y convocatorias de diversos procesos electorales ocurridos en la primavera de 2019, hemos preferido reposar la respuesta a la entrevista que tuvimos el día 14 de marzo de 2019 con la intención de recoger planteamientos y posiciones de las diferentes propuestas que concurrían en las convocatorias electorales, aunque sinceramente hemos de reconocer que han sido muy escasas y vagas.

Constituida la nueva Corporación Municipal de Segovia y el nuevo Equipo de Gobierno local, esperamos, confiamos y proponemos retomar los problemas que comentamos en la entrevista que esta Defensoría mantuvo con los representantes de la AIHS en el más abierto y dialogante ambiente de participación y consenso posible.

Terminamos la entrevista intercambiando un Dossier de prensa elaborado por la AIHS sobre la amplitud de ofertas y actividades que realiza la asociación y sus miembros y su repercusión económica, laboral, social y cultural en Segovia y un ejemplar de la Memoria 2018 de la Defensoría de la Ciudadanía, presentada al Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Segovia el 1 marzo de 2019, recomendando la consulta de aquellos expedientes y resoluciones tramitados en la Defensoría y que tienen especial implicación con los problemas comentados en esta entrevista, así como la intervención por iniciativa propia de la Defensoría, páginas 201 – 202 de la Memoria, en la consulta pública de la modificación de la Ordenanza de Terrazas a la que se refiere el art. 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del PACAP.

Con la mejor de las intenciones dejamos abierta la entrevista en la expectativa de la favorable colaboración entre la AIHS y la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Finalmente, dada la relevancia de los problemas abordados en este expediente y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remiten las iniciativas tomadas por la Defensoría de la Ciudadanía a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia así como a la Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura de Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada.

5 VALORACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES

En la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía estamos trabajando con modestia y responsabilidad, con dedicación y generosidad, intentando colaborar con todas las personas desde sus variadas responsabilidades públicas y privadas y con todas las instituciones y colectivos, en defensa de una ciudad en la que la calidad de vida individual y colectiva se iguale con una excelencia en la vida democrática de proximidad como marca de identidad de la sociedad que deseamos crear y transmitir.

La primera valoración que hacemos es de gratitud. Gracias a todas las personas, servicios e instituciones con las que hemos trabajado y colaborado en el entorno de la Administración Municipal, Autonómica o Estatal. Pero, sobre todo, dar las gracias a todas las personas por sus demandas, consultas, sugerencias y quejas, presentadas y dirigidas a la Oficina de la Defensoría y en todo caso por la confianza en la figura del Defensor de la Ciudadanía y en su papel de mediación de cara a la solución y encauzamiento de los conflictos planteados. Ha sido nuestro reto mayor, que las puertas de la Defensoría, dentro de nuestras competencias, estén siempre abiertas para cumplir con la misión de “asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía” (Art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, 2017), solo así se da valor y sentido a nuestra actividad.

Como se manifiesta en la Exposición de Motivos del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. de 16 de febrero de 2018), y considerando que la presente Memoria 2019 supone el cierre de un periodo en la Defensoría, una vez más queremos poner especial énfasis en aquellos pilares básicos que han servido de criterios de actuación en todas y cada una de las actividades y decisiones que se han tomado:

- Recoger las experiencias generadas en la vida y desarrollo de esta institución municipal en este largo periodo de vigencia, sin duda positivo, y también hacerse eco de los planteamientos críticos que se han podido realizar a esta figura de la participación ciudadana y de la garantía de los derechos humanos en la vida municipal.
- Reconocer el valor de experiencia pionera en la participación ciudadana que el Ayuntamiento de Segovia asumió en 2003 al crear la Defensoría de la Ciudadanía.
- Potenciar la conciencia ciudadana, como protagonista de la vida democrática, que ha ampliado su exigencia de participación, transparencia y compromiso para superar los desequilibrios y desigualdades surgidos por la crisis socio-económica. Recuperar y renovar los valores de la igualdad, la equidad, la ética y la democracia, que promuevan, también desde el ámbito municipal, un nuevo contrato social.
- Mejorar la regulación y funcionamiento de la Oficina de la Defensoría para seguir incidiendo en la consecución de los fundamentales derechos de participación, transparencia, igualdad, equidad y justicia, en pos de una ciudad más respetuosa, inclusiva y cumplidora de los Derechos Humanos en el ámbito de la ciudad.
- Definir con más precisión y rigor la misma institución de la Defensoría, perfilando los procedimientos en la atención y tramitación de las quejas y demandas que nos llegan de la ciudadanía.
- Presentar sus decisiones y declaraciones que recojan sus resoluciones, recomendaciones y propuestas adecuadas en textos redactados con un lenguaje más inclusivo, transparente e igualitario para todas las personas que superen barreras sociales y culturales que con frecuencia ocultan prejuicios y estereotipos discriminatorios y sexistas.
- Defender y actuar en el máximo respeto a las normativas que nos hemos dado,

respetando el principio de legalidad, pero planteando siempre una actitud crítica en todas las decisiones que se tomen basadas en argumentos, con un principio de reciprocidad equilibrada y de equidad basada en la legalidad pero también en la ética cívica.

- Ampliar las vías de accesibilidad e inclusividad a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de todas las personas sin limitación alguna por razones raciales, étnicas, de sexo y género, culturales, sociales, económicas, religiosas e ideológicas;
- Reforzar el carácter de autonomía e independencia de la institución, desvinculándola cualquier otra esfera de poder municipal, incluso personalizar y diferenciar la institución en el organigrama del Ayuntamiento para lograr una mayor visibilidad.
- Prolongar su responsabilidad a cinco años para aislarla de los periodos electorales municipales., compromiso que entrará en vigor en el nombramiento de la próxima persona que asuma la responsabilidad de la Defensoría.
- Demandar una mayor dotación de recursos materiales y personales para mejor desarrollar las funciones y responsabilidades asumidas;
- Agilizar los procedimientos de actuación para hacer más eficaces las actuaciones municipales y evitar demoras en la resolución de los conflictos planteados;
- Dar mayor visibilidad a la Defensoría en los diferentes medios y soportes de comunicación del Ayuntamiento para salvar el desconocimiento de la institución.
- Insistir en la accesibilidad directa, igualitaria, personalizada, simple y gratuita de toda persona, con independencia de otras circunstancias legales de recepción, con la pretensión de que el Ayuntamiento de Segovia defienda sus Derechos y Libertades;
- Ampliar la competencia de actuación de la Defensoría en cualquier momento y fase del procedimiento de las actuaciones de la administración municipal a efectos de que la mediación pueda tener el valor y el peso pertinente;
- Potenciar la más razonable aceptación por la Administración municipal de las decisiones y recomendaciones de la Defensoría, considerando que estas no son ejecutivas ni vinculantes de por sí.

Con la pretensión de lograr estos objetivos y con la intención de dar la mayor dignidad y prestigio a la responsabilidad de defender los intereses legales y legítimos de ciudadanos y ciudadanas de Segovia en el ámbito administrativo municipal, la Defensoría ha pretendido ser una institución favorecedora del diálogo y del consenso y promotora de sugerencias y propuestas basadas en la equidad, entre la administración local y las necesidades de una ciudadanía plural, con la pretensión de mejorar los servicios municipales y por ende la calidad de vida de las personas en un contexto de democracia de proximidad.

Especialmente valioso y motivador ha sido el contacto con las personas que trabajan de forma altruista y sin descanso en asociaciones y colectivos en favor de una ciudad y un mundo mejor en ámbitos tan dispares como las personas con capacidades diversas, las necesidades de vecinas y vecinos, las más variadas enfermedades, las urgentes carencias asistenciales de todo tipo, el desarrollo y promoción de las personas, los programas de educación, de juventud, medioambientales, protección de los animales, etc.

6 CAMPOS DE ACTUACIÓN PREFERENTES Y PROPUESTAS DE FUTURO

Siguiendo con la experiencia de años anteriores, nos parece importante incluir en el Informe Anual 2019 la mayoría de las resoluciones propuestas en los expedientes abiertos en la Defensoría de la Ciudadanía, cuidando que “en el Informe Anual no habrá de constar los datos personales o cualquiera otro que permitan la identificación pública de los interesados en los procesos de investigación” (art. 21, 2 del Estatuto). Queda así constancia de las actuaciones realizadas que nos permite a todos un conocimiento más preciso y actualizado de:

- Las quejas, demandas y solicitudes de atención presentadas por la ciudadanía y que dan una amplia y cabal radiografía de muchos de los problemas y conflictos que subsisten en el municipio de Segovia.
- De igual manera de los Informes emitidos por las Concejalías, Áreas y Servicios afectados y a los que nos hemos dirigido, solicitando información del conocimiento que se tuviera del problema presentado, así como de las actuaciones que se hubieran podido realizar sobre el mismo.
- Los procedimientos y métodos que hemos seguido en nuestra pretensión de atender los requerimientos ciudadanos para dar el mayor cumplimiento a la Misión que define la identidad de la Defensoría, como es el “asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto) y que circunscriben las funciones y competencias de la Defensoría.
- Y, finalmente, las iniciativas, propuestas y sugerencias que desde la Defensoría se han tomado y que constan en las resoluciones dadas, para mediar entre la ciudadanía y la Administración Municipal con la pretensión de encontrar la mejor solución posible al conflicto planteado.

La mayoría de las actuaciones de la Defensoría se inician a “instancia de la ciudadanía”, nos obstante cuando hemos considerado necesario, por la gravedad detectada o la persistencia de los casos recurrentes, hemos tomado la iniciativa “de oficio” (art. 13 del Estatuto), proponiendo y exigiendo actuaciones más resolutivas, siempre cumpliendo con la normativa municipal existente, así como sugiriendo iniciativas legislativas de actualización de normas ya existentes o creación de otras normativas nuevas.

En la lectura de los expedientes de esta Memoria podemos encontrar los campos de actuación preferentes que la ciudadanía demanda de la Administración Local, encontrando también las propuestas que nos exigen una mayor dedicación y un compromiso más intenso si queremos lograr los objetivos de excelencia y calidad democrática, dando soluciones más justas y equitativas a las quejas que nos llegan.

Si repitamos lo dicho en Memorias de años anteriores, es porque las quejas y demandas planteadas no han encontrado una justa solución. Los problemas no se mantienen, al contrario, tenemos la impresión fundada de que se incrementan y agravan. A continuación y de manera esquemática se mencionan aquellos campos de actuación y las propuestas de futuro en la atención ciudadanía que debieran exigir una respuesta municipal más resolutiva y eficiente:

- Prestar atención a los problemas de CONVIVENCIA de muy distinta índole y entre colectivos ciudadanos diferenciales, donde se ponen en evidencia los problemas de integración y de inclusión en un marco de respeto a la diversidad y de dignidad individual y colectiva.

Hay problemas de Convivencia entre grupos o colectividades diversas que se enquistan en el conflicto, pero otros apenas salen a la luz y se sitúan en el silencio cuando no la indiferencia.

- En una sociedad que se asienta en las industrias mediáticas y que construye y consume a diario sus identidades en multipantallas, sigue demandando una mayor COMUNICACIÓN entre la ciudadanía y la Administración Municipal. Huelga decir que la comunicación cívica va más allá de la mera transmisión de la información, aunque para ello utilicemos medios y recursos novedosos o incluso sofisticados. Gozamos de una ciudad donde la comunicación aún puede seguir teniendo rasgos de calidad y cercanía personal, dando protagonismo a los sujetos colectivos en los que esa sociedad se organiza, como asociaciones, colectivos, agrupaciones. Atención y escucha activa, diálogo entre iguales, búsqueda proactiva y colaborativa de soluciones, son los elementos de comunicación crítica y responsable que se demandan y que forman un contexto imprescindible, si queremos construir una sociedad mejor.

- Potenciar y extender el principio de TRANSPARENCIA no solo por cumplimiento legal sino como creación de un ámbito de confianza y credibilidad en el prestigio de la vida política.
Promover la Transparencia como Derecho ciudadano a una Buena Administración y Buenas Prácticas Administrativas, tanto en los procedimientos administrativos comunes, como en lo referido a aspectos éticos y formulación de principios de actuación más democráticos (Código Europeo de Buenas Conductas Administrativas, 2001, promovido por el Defensor del Pueblo Europeo).

- El ambicioso e inevitable Proyecto SEGOVIA SMART CITY nos obligará a un cambio de profundo de procedimientos, estrategias y relaciones con la ciudadanía. Profundizar crítica e inclusivamente en los logros de la llamada Ciudadanía digital por encima de la atención exclusiva a herramientas y recursos.
Confiamos que el Proyecto de Segovia como Smart City pueda superar las dudas y críticas que la llamada cultura digital y, en especial, el tumultuoso y opaco mundo de las llamadas “redes sociales” está generando en la gestión de la vida pública. De ahí que hayamos insistido en atender de forma preferente las demandas del colectivo Segovia Stop5G en la implementación de la tecnología 5G en Segovia y de las peticiones de transparencia, participación y atención a reclamaciones ciudadanas de vital importancia para la salud cívica. Poco o nada se ha logrado en estas propuestas, sin olvidar que el Defensor del Pueblo en una reciente Resolución ha informado que el Plan 5G y los Proyectos Piloto no han sido sometidos a estudio ambiental e insta a aplicar el “principio de precaución” (Resolución 1815 de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa de 2011). Por ello y teniendo en cuenta el Informe del Defensor del Pueblo, los colectivos que solicitaron atención de esta Defensoría pedían que el Plan y proyectos piloto 5G fueran sometidos a estudio ambiental, a participación pública, a un seguimiento de sus repercusiones sobre la salud y a una atención específica a los colectivos vulnerables, que no han sido tenidos en cuenta ni en el Plan 5G ni en los Proyectos Piloto.

- Exigir una mayor COORDINACIÓN entre los servicios municipales, sin que complique ni interfiera en la lógica distribución de responsabilidades y de gestión. El principio de subsidiariedad y complementariedad también se puede y debe ejercer entre servicios municipales y no actuar en paralelo, lo que incrementa el desconocimiento, la reiteración, el gasto de los escasos recursos.
Esta Coordinación se hace necesaria en la mayoría de las quejas presentadas al afectar a varias Áreas, Concejalías y Servicios municipales, recibiendo informes incompletos sin poder tomar medidas globales y más coherentes y eficaces.

- Llamamos la atención especialmente por los RETRASOS en la respuesta a la solicitud de informes que demandamos a las Concejalías y Servicios Municipales. Somos conscientes de las carencias de personal y de la sobrecarga de trabajo que

con frecuencia se soporta en la mayoría de los Departamentos Municipales. Pero recordamos que el art. 22.1 del Estatuto de la Defensoría nos dice que, “todos los organismos municipales tienen la obligación de colaborar y ayudar a la Defensoría de la Ciudadanía de forma diligente y con consideración de importancia”.

Exigirnos todos los servicios municipales dar una respuesta a todas las demandas ciudadanas, que estas se produzcan en un tiempo razonable y que no se el silencio como respuesta vacía a la ciudadanía.

La misma Defensoría se ha impuesto plazos más estrictos de respuesta en el nuevo Estatuto, que sin embargo se incumplen pro la no recepción de los Informes solicitados, llegando situaciones de desatención con grave perjuicio de legítimos intereses particulares y colectivos.

En algunos casos de expedientes abiertos la información solicitada a algunos servicios o no se ha producido o se ha demorado en exceso, sobrepasando los años sin respuesta alguna, situación que se agrava cuando se realizan propuestas y sugerencias concretas de actuación, aunque no dejamos de reconocer que las decisiones y recomendaciones de la Defensoría carecen de valor ejecutivo y vinculante.

- Crear PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN en los que intervengan activamente todos los sujetos implicados y que favorezcan una gestión transversal, coordinada y favorecedora de los objetivos estratégicos en defensa del bien común y de lo público por encima de intereses particulares y sectoriales.

La Defensoría de la Ciudadanía viene colaborando activamente con el Grupo de Trabajo sobre Accesibilidad, en el contexto del Consejo Sectorial de Accesibilidad, en la propuesta de elaborar un Protocolo de Cultura Inclusiva con la Concejalía de Cultura del Ayuntamiento, aún en fase de elaboración, pero con algunos resultados prometedores.

- Intensificar las acciones transversales y coordinadas de ACCESIBILIDAD en todos los ámbitos ciudadanos, sumando las responsabilidades públicas y privadas. El pasado día 4 de diciembre de 2017 nos dejó la evidencia de las carencias que marca la ley (Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprobó el Texto Refundido de la ley general de derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social) para que los espacios públicos urbanizados y las edificaciones privadas existentes sean accesibles. Crear protocolos de accesibilidad en todos los servicios municipales es una urgencia, desarrollará e implementará el Plan General de Accesibilidad del Ayuntamiento. Hay que insistir una y mil veces que, sin accesibilidad física, sensorial y cognitiva, no hay inclusión ni igualdad ni justicia. Defender y favorecer la Accesibilidad Universal, defendiendo el ideal de una Segovia inclusiva es fundamental para que hablemos de una sociedad realmente democrática.

Es de suma importancia que se realicen cuantos esfuerzos sean posibles en desarrollar programas, proyectos y recursos accesibles en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad. La Defensoría de la Ciudadanía ha participado activamente con el Grupo de Accesibilidad del Consejo de Accesibilidad para elaborar y proponer un proyecto de accesibilidad plena en el Centro de Recepción de Visitantes de la Empresa Municipal de Turismo y la Concejalía de Turismo. Este proyecto nos ha permitido desarrollar una metodología novedosa que llamamos “Test de Accesibilidad” y que se propone aplicar a otros centros, monumentos, servicios, actividades, públicos o privados de Segovia.

Recientemente se han mantenido actuaciones de coordinación y colaboración del Consejo de Accesibilidad con Servicios de Obras de la Concejalía de Urbanismo con resultados positivos.

- Atender las DESIGUALDADES de todo tipo que por desgracia crecen en todos los

ámbitos y que subyacen a buena parte de las quejas y demandas que se reciben. Hay que proteger a los colectivos ciudadanos más vulnerables, denunciar y colaborar especialmente en las actividades contra la violencia de género y a favor de la igualdad de todas las mujeres en todos los ámbitos de la vida.

- Actualizar la regulación de la GESTIÓN DE LOS ESPACIOS PÚBLICOS:
 - Ruidos y calidad de vida saludable
 - Ocupación abusiva de los espacios públicos
 - Suministro y consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública.
 - Regulación actualizada de Terrazas
 - Reorganización del mobiliario urbano
 - Etc

Apoyamos el nuevo “Mapa de Ruidos de Segovia”, así como la “Ordenanza Municipal Reguladora de Carteles anunciadores u otros elementos similares instalados en la vía pública en el centro histórico de la ciudad de Segovia, sin dejar de reivindicar que sea de igual aplicación para toda la ciudad.

Merecería la pena consultar las varias resoluciones dadas en los expedientes por ruidos y molestias diversas y las recomendaciones y sugerencias aportadas, considerando que las quejas no solo se mantienen, sino que se han incrementado, especialmente preocupantes son los expedientes abiertos por ruidos y molestias varias en espacios privados de las viviendas en la zona centro de la ciudad, así como en los espacios públicos. Se impone una mayor coordinación entre las intervenciones policiales y las medidas administrativas a tomar en cumplimiento de la regulación de sanciones incluidas en todas las Ordenanzas Municipales que afectan a este problema.

Merece la pena tener en cuenta las propuestas e iniciativas sugeridas en el Expediente 14/2019, que levanta acta de una extensa y positiva reunión, que la Defensoría mantuvo con miembros de la Junta directiva de la AIHS.

- Basándonos en las experiencias y conclusiones obtenidas de los expedientes abiertos y antes incluidos, así como en otras muchas fuentes normativas de Derechos Fundamentales, volvemos a insistir en la necesidad extrema de atender las quejas y demandas de la ciudadanía en muy diferentes situaciones y localizaciones sobre la afectación al DERECHO AL DESCANSO y al disfrute de la CALIDAD DE VIDA EN LA CIUDAD. Se exigen realizar actuaciones coordinadas, eficaces y con celeridad a fin de garantizar este derecho esencial de la ciudadanía y así evitar que el grave problema de ruidos y molestias varias a la ciudadanía, en toda la ciudad y con especial ubicación en el Casco Monumental, se haya convertido en un conflicto recurrente y enquistado desde hace mucho tiempo sin visos de solución alguna. Sería muy necesario que la aplicación y desarrollo del recién aprobado PEAHIS tuviera muy en cuenta estas demandas y quejas, pudiendo cumplir el “Derecho a la ciudad” que incluye el “Derecho a un urbanismo armonioso y sostenible” y el “Derecho a la circulación y a la tranquilidad en la ciudad” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, 2000).

De continuo en las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía tomamos como fundamento la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (Saint Denis, 2000), en relación al valor y al papel determinante que hoy tienen las ciudades en la garantía del proyecto de vida y de bienestar de las personas fundamentado en el respeto de sus derechos y libertades básicas. Así que la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad será para las defensorías un instrumento útil y un eje básico, fundamento y marco de aplicación, extensión y cumplimiento de los Derechos Humanos emergentes en la realidad social actual de las ciudades.

Una vez más, no dejamos de proponer que la ciudad de Segovia complete el proceso ya iniciado en 2017 y firme el protocolo de adhesión a la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (CESDHC), de Saint Denis, de 18 de mayo de 2000. Igualmente se propone que el Pleno del Ayuntamiento de Segovia ratifique y firme el protocolo de adhesión a la Carta-Agenda Mundial de Derechos Humanos en la Ciudad, en Florencia (Italia), a 11 de diciembre de 2011.

En la Declaración de Girona (Anexo 7 de esta Memoria), documento final del Congreso Internacional de Defensores Locales, del 23 al 25 de octubre de 2016, se propone como lema de actuación de las Defensorías Locales “Pensamos globalmente, defendemos localmente”, marco y reivindicación del papel de los Defensores Locales en la protección de los Derechos Humanos. Queremos seguir promocionando las Defensorías Locales y potenciar el trabajo en red entre estas instituciones. Seguimos empeñados en reubicar Segovia en el mapa de las Defensorías Locales, reforzar nuestro papel en las redes de la defensa de los Derechos Humanos en los ayuntamientos y, en todo caso, conocer, intercambiar y aprender de las buenas prácticas municipalistas desarrolladas en otros ayuntamientos tanto de España como de otros países. El principal objetivo de esta actividad es consolidar el compromiso de los municipios en la defensa y promoción de los Derechos Humanos, tal y como establece la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad.

Finalmente decir, que la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia muestra un especial empeño y compromiso con cuantas iniciativas y propuestas se puedan plantear en al ámbito de sus funciones y competencias en torno a la inclusividad de todas las personas al margen de cualquier condición previa y desde una perspectiva de género de haga realidad la reivindicación de una sociedad igualitaria y alejada de violencias machistas y discriminaciones sexistas y patriarcales.



Imagen 12. Día Internacional de la Discapacidad. Concentración de asociaciones en la Avda. del Acueducto, 3 diciembre 2019

7 AGRADECIMIENTOS

Diffícilmente la Oficina de Defensoría de la Ciudadanía alcanzaría meta y objetivo alguno si no fuera un trabajo colectivo, en el que participan con tanto esfuerzo como implicación y compromiso un buen número de personas que ejercen su trabajo muy por encima de sus funciones y compensaciones.

A todas las personas es de obligada educación agradecerles y reconocerles su dedicación.

A las personas vinculadas a la Concejalía de Participación Ciudadana, a Gracia Canet Ruiz, de forma muy especial, como persona vinculada a la Defensoría desde sus inicios por su gran competencia, eficacia y responsabilidad, y a Rosario Martín de Miguel.

A todas las personas que trabajan en los más variados Departamentos y Servicios del Ayuntamiento por su disponibilidad para atender las demandas y peticiones de la Defensoría.

A las personas del Equipo de Gobierno, a la Alcaldesa y, en especial, a los ediles responsables de la Concejalías con los que hemos tenido un contacto más frecuente.

A cuántas Asociaciones y Colectivos con los que hemos mantenido relaciones y compartimos ideales, reivindicaciones y proyectos.

También a otras entidades privadas, como los medios de comunicación, imprescindibles en la función social y pedagógica de aprender a ser ciudadanas y ciudadanos día a día.

Y muy especialmente a todas y todos los ciudadanos de Segovia, por confiarnos sus quejas, demandas y propuestas, en sus visitas a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía o, con frecuencia, en conversaciones informales y espontáneas en los lugares más diversos, confiando en la mediación que les ofrecemos y con quienes compartimos los mismos sueños y exigencias por hacer de Segovia una ciudad más humana, digna, igualitaria, responsable, participativa, solidaria, inclusiva y justa.

Muchas gracias, a todas y todos.



Imagen 16. Acueducto de Segovia. 20 septiembre 2018

8 ANEXOS

8.1 DÓNDE Y CÓMO RECLAMAR ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL:

En este Anexo, facilitamos a los ciudadanos las direcciones, teléfonos y correos electrónicos de los Organismos donde pueden presentarse las reclamaciones más habituales.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Comúnmente conocida como O.M.I.C., es una oficina que depende del Ayuntamiento de Segovia y que atiende a todos los consumidores y usuarios, del término municipal de Segovia, que tengan cualquier duda sobre temas de consumo o que quieran reclamación contra un establecimiento.

DIRECCIÓN DE LA OMIC

Oficina Municipal de Información al
Consumidor C/ Marqués del Arco, 22
40003
Segovia
Teléfono 921 460543/44 Fax: 921
460546
omic@segovia.
es

8.2 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

OFICINAS DE REGISTRO

Registro General: Plaza Mayor, 1 40001. Segovia
Horario: Lunes a Viernes de 9 h. a 14 h.
Permanecerá cerrado los días 22 de mayo y 24 y 31 de diciembre.
Teléfono: 921 419819-921419820
Fax: 921419801
Dirección de correo electrónico: registro@segovia.es

Registro Auxiliar de Urbanismo: Ctra. Palazuelos, nº 7 (Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios) 40004. Segovia
Horario: Lunes a Viernes de 9 h. a 14 h.
Permanecerá cerrado los días 22 de mayo y 24 y 31 de diciembre.
Teléfono: 921 110921-921111945
Fax: 921 111960
Dirección de correo electrónico: registro@segovia.es

POLICÍA LOCAL DE SEGOVIA

Guadarrama, 24
Teléfono: 112, 921 431 212
Fax: 921 444 372
policia.local@segovia.es

Problemas de Ruidos:

www.ruidos.org

En la web municipal ya se puede ver toda la información relativa al Mapa Estratégico de Ruido de Segovia

8.3 AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

8.3.1 Participación ciudadana:

Por teléfono: 921 41 98 88 o 921 41 98 18.

Presencialmente en la Oficina de Información al Ciudadano, sita en Plaza Mayor nº 1 40001 Segovia.

Vía web (www.segovia.es) a través del Servicio de quejas y sugerencias.

Línea Verde. Servicio de Atención al Ciudadano, a través del dispositivo móvil como APP descargable.

Registro

telemático.

8.3.2 Oficina del Defensor de la Ciudadanía

- **Despacho de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía:**

Centro Cívico de San José - Despacho nº 7

C/ Tomasa de la Iglesia, nº 3

- **Requisito principal:**

Ser ciudadano empadronado en Segovia o, en su caso, tener relación con el Ayuntamiento por cuestiones vinculadas con el mismo.

- **Cita previa a través de:**

Petición escrita y presentada en el Registro General del Ayuntamiento.

Petición personal y directa a través de carta, teléfono, e-mail:

Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía:

Centro Cívico de San José - Despacho nº 7

C/ Tomasa de la Iglesia, nº 31. 40006. Segovia. telf.–

Mail: defensordelciudadano@segovia.es

Teléfonos: 921 419 800

921 419 888

921 443 905

- **Documentación necesaria:**

Es necesario identificarse (nombre y apellidos). DNI, domicilio.

Dejar constancia de un medio de contacto (teléfono, dirección postal, e-mail).

Tema del que se va a tratar.

Presentación de cuanta documentación se tenga sobre el tema demandado.

Lo antes posible el Defensor de la Ciudadanía citará a la persona o personas solicitantes para una entrevista personal, informándoles de la aceptación a trámite del caso y de la apertura de expediente, si fuera necesario y procedente.

- **Días de atención preferente:**

Martes no festivos de 17:00 a 20:00

Jueves no festivos de 10:00 a 15:00

ESTATUTO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD DE SEGOVIA

Exposición de motivos.

El texto actualmente vigente del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia fue aprobado por unanimidad por el Pleno Municipal del día 6 de octubre de 2003. Desde entonces a hoy han sido muchos los cambios que han surgido en la vida política europea, nacional y municipal, entre otros el mapa político municipal se ha ido ampliando y enriqueciendo con nuevas opciones. La modificación del Estatuto, que ahora se propone, pretende recoger las experiencias generadas en la vida y desarrollo de esta institución municipal en este largo periodo de vigencia, sin duda positivo, y también hacerse eco de los planteamientos críticos que se han podido realizar a esta figura de la participación ciudadana y de la garantía de los derechos humanos en la vida municipal.

No obstante, cabe reconocer el valor de experiencia pionera en la participación ciudadana que el Ayuntamiento de Segovia asumió en 2003 al crear la Defensoría de la Ciudadanía, basta decir que desde entonces sigue siendo el único municipio de Castilla y León con esta figura de garantía y defensa ciudadana en el ámbito de Administración municipal.

Pero sobre todo es la conciencia ciudadana, como protagonista de la vida democrática, la que ha ampliado su exigencia de participación y también ha profundizado su capacidad crítica y reivindicativa por razones varias y complejas como pueden ser los desequilibrios y desigualdades surgidos por la crisis socio-económica. En este contexto se considera imprescindible recuperar y renovar los valores de la igualdad, la equidad, la ética y la democracia, que promuevan, también desde el ámbito municipal, un nuevo contrato social.

La modificación y actualización del Estatuto se justifica por la intención de dar la mayor dignidad y prestigio a la responsabilidad de defender tanto los intereses legales y legítimos de ciudadanos y ciudadanas de Segovia en el ámbito administrativo municipal, como, por propia iniciativa de la institución, la defensa de los intereses colectivos y comunes de toda la ciudadanía. La responsabilidad comprometida en la Defensoría de la Ciudadanía tiene siempre como finalidad plena asumir cuantas tareas y retos sean necesarios para la defensa de los Derechos Humanos como contexto elemental de calidad y madurez democrática, tarea que a todas y todos nos incumbe como finalidad tan real como utópica, que debemos vincular a la solución de todas las situaciones conflictivas, quejas y denuncias recibidas, que requieren una labor de “asesoramiento, información, atención y ayuda” a la ciudadanía para mediar en sus relaciones con la Administración Local.

Se pretende mejorar la regulación y funcionamiento de la Defensoría para seguir incidiendo en la consecución de los fundamentales derechos de participación, transparencia, igualdad, equidad y justicia, que contribuyan a que Segovia logre mejores niveles de calidad democrática municipal no solo en el respeto y legítimo equilibrio de la representación electoral sino en la participación, deliberación y responsabilidad compartidas a diario en pos de una ciudad más respetuosa, inclusiva y cumplidora de los Derechos Humanos en el ámbito de la ciudad.

En la Declaración de Girona, aprobada en el Congreso Internacional de Defensores Locales, de noviembre de 2016, se define la defensoría local como:

- Una institución valiosa del sistema democrático.
- Un nexo de unión entre la administración local y las necesidades de una ciudadanía diversa, que mejore los servicios y la calidad de vida de las personas.
- Una institución favorecedora del diálogo y el consenso y promotora de decisiones desde la equidad, factores que son sinónimos de calidad democrática.

Es escasa la experiencia de la defensa e intermediación extrajudiciales de los Derechos y Libertades fundamentales en la memoria democrática española, que inicia su andadura con la aparición del Defensor del Pueblo en el art. 54 de la Constitución Española de 1978. El primer Defensor del Pueblo se nombró en 1982. Posteriormente en 1994 se crea la figura del Procurador del Común, como comisionado de las Cortes de Castilla y León, con los mismos objetivos en el ámbito de esta Comunidad Autónoma. A la vez, empiezan a nombrarse los primeros Síndic de Greuges en Cataluña, siendo el primero de ellos el nombrado por el Ayuntamiento de Lleida en 1990, y en otros ayuntamientos de España, completando así la defensa de los Derechos y las Libertades

fundamentales en el ámbito del municipalismo, como principal escenario de participación y responsabilidad en el ejercicio de la vida democrática cotidiana y de proximidad. La modificación del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia se inspira en estas fuentes y experiencias, teniendo como referencia fundamental las reglamentaciones de la Defensoría de la Ciudadanía de aquellos municipios que tengan implantada esta figura.

La Defensoría de la Ciudadanía es un elemento de diálogo y mediación entre los distintos sujetos participantes de la Administración Municipal, como son representantes políticos electos, personal técnico y de servicios de la administración local, los cuerpos legislativos y normativos que regulan la democracia de proximidad, las organizaciones, asociaciones y colectivos más diversos de amplia presencia y participación en la vida ciudadana, y, por supuesto, la ciudadanía como verdadera protagonista de la ciudad. Por ello, los Defensores Locales pueden y deben representar en sus actuaciones de mediación la máxima de “pensar globalmente y actuar localmente”. Por ello, las funciones fundamentales de las defensorías locales son:

- Supervisar la actividad de la administración local, mediando entre la ciudadanía y la administración municipal con una perspectiva proactiva y participativa.
- Formular recomendaciones que puedan resolver las quejas y mejorar la calidad de los servicios públicos en el ámbito de sus competencias.
- Promover, informar y orientar a la ciudadanía sobre sus derechos, deberes e intereses.

La actualización del Estatuto, que se propone, pretende también enmarcarse en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (Saint Denis, 2000), en relación al valor y al papel determinante que hoy tienen las ciudades en la garantía del proyecto de vida y de bienestar de las personas fundamentado en el respeto de sus derechos y libertades básicas. Así que la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad será para las defensorías un instrumento útil y un eje básico, fundamento y marco de aplicación, extensión y cumplimiento de los Derechos Humanos emergentes en la realidad social actual de las ciudades.

En este contexto y con estos objetivos se pretende mejorar el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, reconociendo que la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad y el resto de normativas, declaraciones y procedimientos internacionales de protección de los derechos de las personas, tienen en los habitantes de las ciudades la expresión y encarnación más cercana y directa. Los defensores de los valores que promueven la dignidad del ser humano, la democracia local y el derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de la persona, están convencidos que la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos Humanos para todos los habitantes sin exclusión con objeto de promover los valores de cohesión social, de la inclusión más equitativa y de protección de los colectivos más vulnerables.

Por ello, cabe sumariamente recordar que las modificaciones más relevantes introducidas en esta reforma del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía son las siguientes: Definir con más precisión y rigor la misma institución de la Defensoría; presentar un texto adecuado a una redacción más inclusiva; ampliar las vías de accesibilidad e inclusividad a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de todas las personas sin limitación alguna por razones raciales, étnicas, de sexo y género, culturales, sociales, económicas, religiosas e ideológicas; reforzar el carácter de autonomía e independencia de la institución, desvinculándola del organigrama de cualquier Concejalía; prolongar su responsabilidad a cinco años para aislarla de los periodos electorales municipales; demandar una mayor dotación de recursos materiales y personales para mejor desarrollar las funciones y responsabilidades asumidas; agilizar los procedimientos de actuación para hacer más transparente las actuaciones municipales y evitar demoras en la resolución de los conflictos planteados; dar mayor visibilidad a la Defensoría en los diferentes medios y soportes de comunicación del Ayuntamiento para salvar el desconocimiento de la institución; adecuar las causas de cese y las razones de incompatibilidad para reforzar su autonomía; insistir en la accesibilidad directa, igualitaria, personalizada, simple y gratuita de toda persona, con independencia de otras circunstancias legales de recepción, con la pretensión de que el Ayuntamiento de Segovia defienda sus Derechos y Libertades; ampliar la competencia de actuación de la Defensoría en cualquier momento y fase del procedimiento de las actuaciones de la administración municipal a efectos de que la mediación pueda tener el valor y el peso pertinente; potenciar la más razonable aceptación de la Administración municipal de las decisiones y recomendaciones de la Defensoría, considerando que estas no son ejecutivas ni vinculantes de por sí.

LEGISLACIÓN APLICABLE.

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en concreto:
 - a) Artículo 4 que reconoce a los Municipios el ejercicio de la potestad reglamentaria y de autoorganización.
 - b) Artículo 20 que permite la posibilidad de que en los Reglamentos Orgánicos puedan establecerse y regularse otros órganos complementarios.
 - c) Artículo 70 bis, apartado 1 que establece como obligación que los Ayuntamientos establezcan y regulen en normas de carácter orgánico, procedimientos y órganos adecuados para la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local, tanto en el ámbito del municipio en su conjunto como en el de los distritos, en el supuesto de que existan en el municipio dichas divisiones territoriales.
- Reglamento de Participación Ciudadana (publicado en el BOP nº 15 de 3 de febrero de 2016 y aprobado y publicado definitivamente en el BOP nº 43 de 8 de abril de 2016 entrando en vigor el 9 de abril de 2016).
Dentro de este texto se regula en el artículo 18.5 (defensa de la ciudadanía) cuyo tenor literal es el siguiente:

“El Ayuntamiento, para la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la actuación de la Administración municipal ha creado la figura del Defensor de la Ciudadanía, que tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo. Las quejas se sustanciarán con arreglo a lo establecido en el Estatuto del Defensor de la Ciudadanía”

INDICE

Capítulo Primero.- Disposiciones Generales.

Artículo 1.- Funciones.

Artículo 2.- Competencia.

Artículo 3.- Carácter.

Artículo 4.- Misión.

Artículo 5.- Competencias excluidas.

Artículo 6.- Cuestiones judiciales o en proceso de investigación.

Artículo 7.- Reuniones con la ciudadanía.

Capítulo Segundo.- Nombramiento y cese.

Artículo 8.- Elección.

Artículo 9.- Capacidad.

Artículo 10.- Cese.

Artículo 11.- Incompatibilidades.

Capítulo Tercero.- Funcionamiento y procedimientos.

Artículo 12.- Definición de procedimientos.

Artículo 13.- Inicio de actuaciones.

Artículo 14.- Exclusión de actuaciones.

Artículo 15.- Legitimación.

Artículo 16.- Presentación de solicitudes.

Artículo 17.- Visitas y citaciones.

Artículo 18.- Plazo de presentación de solicitudes.

Artículo 19.- Valoración preliminar de la solicitud.

Artículo 20.- Causas de rechazo.

Capítulo Cuarto.- Relaciones con el Pleno de la Corporación.

Artículo 21.- Informes de la Defensoría.

Artículo 22.- Tramitación de quejas.

Capítulo Quinto.- Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.

Artículo 23.- Recursos materiales y personales.

Artículo 24.- Recursos económicos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

DISPOSICIÓN FINAL.

Capítulo Primero. Disposiciones generales.

Artículo 1.-Funciones.

La figura de la Defensoría de la Ciudadanía, tiene funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía y dedicará su actividad a la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la actuación de la Administración Municipal.

Artículo 2. – Competencia.

La Defensoría de la Ciudadanía ejercerá sus funciones dentro de las competencias que se le atribuyen en el presente Estatuto y responderá de sus actuaciones ante el Pleno Municipal.

Artículo 3. – Carácter.

La Defensoría de la Ciudadanía no estará sujeta a mandato imperativo alguno y no recibirá instrucciones de ninguna autoridad y desempeñará sus funciones con autonomía e independencia de toda autoridad municipal y fundamentará sus actuaciones en criterios de imparcialidad, transparencia, igualdad y justicia.

El cargo de la Defensoría de la Ciudadanía tendrá carácter honorífico, por lo que se deben evitar relaciones vinculantes con actividades profesionales, laborales o mercantiles, no compatibles con la actividad directa de la Defensoría, a efectos de garantizar la más amplia independencia y autonomía posibles en su actuación.

Artículo 4. – Misión.

La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrá como misión la prestación de los siguientes servicios:

- Asesoramiento,
- Mediación,
- Información,
- Atención y ayuda a la ciudadanía

Artículo 5. – Competencias excluidas.

Quedan fuera de su competencia las funciones de control político de la actividad municipal, como muestra de respeto y lealtad a las legítimas aspiraciones de las distintas opciones políticas representadas en el Pleno municipal.

No serán, así mismo, susceptibles de investigación las cuestiones relacionadas con el personal vinculado con la Administración Municipal.

Artículo 6. - Cuestiones judiciales o en proceso de investigación.

Así mismo, tampoco serán objeto de intervención los asuntos que estén siendo objeto de procedimiento jurisdiccional o estén en proceso de investigación por la Defensoría del Pueblo o la Procuraduría del Común de Castilla y León.

Artículo 7.- Reuniones con la ciudadanía.

La Defensoría podrá mantener reuniones con carácter individual o colectivo con la ciudadanía cuando lo considere necesario, en ejercicio de las misiones previstas en el artículo 4 del presente Estatuto.

Capítulo Segundo. Nombramiento y Cese.

Artículo 8. - Elección

La persona que asuma la Defensoría de la Ciudadanía será elegida por el Pleno de Ayuntamiento, a propuesta de la Alcaldía previas consultas con los grupos municipales y las entidades ciudadanas del municipio y previo dictamen favorable de la Comisión Informativa de Participación Ciudadana.

La candidatura propuesta será presentada al Pleno del Ayuntamiento por la Alcaldía para proceder a su elección.

Para que la persona candidata sea designada a la Defensoría de la Ciudadanía debe obtener el voto de la mayoría de las tres quintas partes de los miembros del Pleno, la persona elegida tomará posesión, ante la Alcaldía, en acto público que se convoque al efecto, transcurrido un plazo mínimo de diez días hábiles desde su elección por el Pleno Municipal.

Su nombramiento será por un período de cinco años, pudiendo ser reelegido una sola vez por igual período.

La persona que ostente el cargo de la Defensoría de la Ciudadanía continuará en el ejercicio en funciones del cargo hasta que se produzca el nombramiento de la nueva persona que le suceda en los términos que se establecen en el artículo 10.

Artículo 9. – Capacidad.

Puede ser elegida para la Defensoría del Ciudadanía cualquier persona española, vecina de Segovia, mayor de edad, que disfrute en plenitud de sus derechos civiles y políticos.

Artículo 10. - Cese

La persona que ostente el cargo de la Defensoría de la ciudadanía cesará en el cargo por alguna de las siguientes causas:

- a) Por renuncia.
- b) Por expiración del plazo para el que fue designado, sin perjuicio de la posibilidad de reelección por una sola vez.
- c) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Por destitución acordada por el Pleno, motivada en la actuación con notoria negligencia o dejación en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo. En esta situación se necesita que el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento, reunido en sesión ordinaria, sea argumentado e igualmente con una mayoría de 3/5 partes del mismo. El titular del cargo de Defensoría de la Ciudadanía podrá asistir a la sesión ordinaria del Pleno y hacer uso de la palabra antes de la votación.
- e) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito.
- f) Por incompatibilidad sobrevenida.
- g) Por pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles y políticos.

La vacante en el cargo será declarada por la Alcaldía en los casos de renuncia, muerte, incapacidad o incompatibilidad sobrevenidas, condena firme por delito, pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles y políticos y expiración del plazo del mandato, dándose cuenta al Pleno en la primera sesión que se celebre.

Una vez aceptado por el Pleno de la Corporación el cese por renuncia, y también en caso de expiración del mandato, el titular de la Defensoría de la Ciudadanía se mantendrá en el cargo durante un plazo de entre tres y seis meses de duración, hasta que sea designada la persona que le suceda, salvo que, por las circunstancias específicas, pueda ser nombrado el sustituto en el cargo en un plazo menor a los indicados. Esta situación de provisionalidad tiene por objeto evitar un vacío prolongado en las funciones de atención a la ciudadanía, así como procurar cerrar adecuadamente los expedientes en proceso.

Artículo 11. – Incompatibilidades.

1. El ejercicio del cargo de la Defensoría de la Ciudadanía es incompatible con:

- a) Todo mandato representativo de elección popular.
- b) Cualquier cargo político de libre designación.
- c) Con la afiliación a un partido político, sindicato u organización empresarial, asociación o cualquier otra organización que pueda condicionar el ejercicio de sus competencias por razones ideológicas.
- d) Con la permanencia en el servicio activo en el Ayuntamiento de Segovia, sus Patronatos y Fundaciones y Empresas Municipales, debiendo obtener en este caso una comisión de servicios.

2. Son compatibles con el ejercicio del cargo en la Defensoría de la Ciudadanía las actividades de producción o creación literaria, artística, científica, técnica o investigadora y sus correspondientes publicaciones, así como la asistencia a actividades ocasionales docentes, congresos y cursos.
3. Cuando concurra alguna de las causas de incompatibilidad en la persona elegida para el cargo en la Defensoría de la Ciudadanía, deberá cesar, dentro de los diez días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión, en toda situación de incompatibilidad que pudiera afectarle, entendiéndose, en caso contrario que no acepta el nombramiento. Si la incompatibilidad fuere sobrevenida una vez posesionado el cargo, se entenderá que renuncia al mismo en la fecha en que aquélla se hubiere producido.

Capítulo Tercero. Funcionamiento y procedimientos.

Artículo 12.- Definición de procedimientos.

1. A los efectos de determinar las misiones asignadas a la Defensoría de la Ciudadanía, se procede a definir cada una de ellas en los términos que se indican a continuación:

Asesoramiento: Se considerará labor de asesoramiento de la Defensoría de la Ciudadanía la consistente en aconsejar, asistir y orientar a la ciudadanía en la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

Información: Consistirá en ofrecer a la ciudadanía conocimiento sobre los temas relacionados con la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

Ayuda y atención: Este servicio consistirá en la asistencia telefónica, presencial o por medios electrónicos a requerimiento de la ciudadana con el fin de auxiliar y proteger en la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

Quejas: A los efectos previstos en este Estatuto tendrán la consideración de “quejas”.

A) Los escritos y comunicaciones en los que la ciudadanía realicen manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios o actuaciones de la administración y organizaciones del Ayuntamiento de Segovia, tanto a título individual como colectivo, estando afectada activa o pasivamente por la disconformidad presentada.

B) La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo puedan corresponder a la ciudadanía, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.

C) La aceptación a trámite de una queja por parte de la Defensoría de la Ciudadanía podrá realizarse en el transcurso del proceso de cualquier acción administrativa a efectos de que su mediación pudiera ser tenida en cuenta a la hora de resolver el conflicto que motivó la presentación de la queja.

D) Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

2. No tendrán la consideración de “quejas”.

A) Las denuncias que puedan presentar la ciudadanía poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración. En semejante circunstancia la Defensoría de la Ciudadanía pondrá en conocimiento de la Alcaldía las presuntas irregularidades o infracciones denunciadas para que se realicen las investigaciones y actuaciones correspondientes.

B) Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre Reguladora del Derecho de Petición.

Artículo 13. – Inicio de Actuaciones.

La Defensoría de la Ciudadanía podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

Artículo 14.- Exclusión de actuaciones.

Ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas ante la Defensoría de la Ciudadanía en asuntos de su competencia.

Artículo 15.- Legitimación.

Podrá dirigir sus solicitudes de asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la

Defensoría de la Ciudadanía toda persona natural o jurídica, que invoque un interés legítimo ante la Administración Municipal, esté empadronada o no, de cualquier otra procedencia nacional o extranjera, independientemente de su edad o situación legal, con la única excepción de aquellas personas con dependencia funcional o laboral de la administración municipal o de los organismos dependientes, en aquellas preguntas relativas al ámbito de sus competencias objetivas de relaciones laborales o de servicio. Pudiendo en todo caso presentar sus quejas en lo relativo a sus derechos. Todas las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía son gratuitas para la persona interesada y no es necesaria la asistencia de un abogado o procurador.

Artículo 16. –Presentación de solicitudes.

Las solicitudes dirigidas a la Defensoría de la Ciudadanía se presentarán ante el Registro específico de esta Institución por escrito firmado por la persona interesada y con sus datos individuales, en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 01 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el que se harán constar de forma razonada y con la debida claridad los hechos en que se basa la solicitud, acompañando los documentos que puedan servir para la comprensión del caso.

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía registrará y acusará la recepción de todas las peticiones que se formulen, que podrán ser admitidas a trámite o rechazadas.

No serán admitidas las solicitudes anónimas, aquellas en las que se advierta mala fe o en las que falte la fundamentación, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irroge perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. En estos casos se tendrá que notificar el rechazo a la persona interesada mediante escrito motivado, pudiendo informar a la persona demandante sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que se entendiera la existencia de alguna y sin perjuicio de que la persona interesada pueda utilizar las que considere más pertinentes. La decisión no será susceptible de recurso.

La Defensoría de la Ciudadanía se abstendrá de intervenir en la tramitación de peticiones cuyo objeto se encuentre pendiente de resolución judicial.

Artículo 17.- Visitas y citaciones.

Las personas que deseen ser recibidas personalmente ante la Defensoría de la Ciudadanía, demandando su asesoramiento, mediación, ayuda y atención, deberán previamente solicitar cita para la entrevista personal, presentando en la referida solicitud, además de los datos personales, escrito con las razones de su demanda, así como la documentación pertinente para fundamentar su reivindicación.

El acceso de la ciudadanía a la Defensoría es directo, sin intermediación alguna.

Artículo 18. – Plazo de presentación de solicitudes.

No podrán presentarse peticiones ante la Defensoría de la Ciudadanía después de transcurridos doce meses desde que la persona afectada tuviera conocimiento de la conducta o de los hechos susceptibles de motivar una petición de actuación por parte de la Defensoría.

Artículo 19. – Valoración preliminar de la solicitud.

Las peticiones serán objeto de una valoración preliminar de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, encaminada a resolver sobre su admisibilidad.

En un plazo de 10 días se contestará a la persona demandante sobre la aceptación o no a trámite de su petición, indicándole los pasos y actuaciones que se inician.

Artículo 20. – Causas de rechazo de las solicitudes.

1. Las peticiones serán rechazadas cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:
 - a) No se aprecie interés legítimo de la persona que reclama.
 - b) No se identifique quien la formula.
 - c) Se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar la Administración.
 - d) Estén desprovistos de fundamentación o no se aporten los datos que se soliciten.
 - e) No se relacionen con su ámbito de competencia. Cuando se relacionen con el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo o Procurador del Común de Castilla y León, se propondrá e informará a la persona que reclama sobre la conveniencia de que recurra a estas

instancias. Si el caso tuviera suficiente relevancia objetiva y pública, la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia la remitirá por iniciativa propia.

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

2. En el caso de que las solicitudes formuladas sean rechazadas, el Defensor del Ciudadano lo notificará al interesado mediante escrito motivado de su no admisión a trámite, informándole sobre las vías a su juicio más oportunas para ejercitar su acción, caso de que hubiera alguno.

3. Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía no están facultadas para anular ninguna clase de actos o resoluciones de la Administración Municipal, pero podrá sugerir criterios alternativos para su posible modificación.

4. Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía respetarán el desarrollo completo del procedimiento administrativo en curso, si estuviera abierto, sobre el tema motivo de la petición. En todo caso podrá solicitar informes sobre el procedimiento en curso.

Transcurrido los plazos del silencio administrativo podrá actuar aún cuando el expediente no esté cerrado.

Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía se pueden producir en cualquier momento y fase del procedimiento administrativo en curso y no interrumpirán los plazos administrativos previstos en el procedimiento.

Capítulo Cuarto. Relaciones con el Pleno de la Corporación.

Artículo 21. - Informes de la Defensoría.

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

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

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

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

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

Artículo 22. – Tramitación de Quejas.

1. Para su actuación la Defensoría de la Ciudadanía podrá solicitar informes a las Concejalías y Servicios correspondientes para examinar la documentación pertinente al supuesto en cuestión para lo cual se le facilitará el acceso a toda la documentación que obre en poder del Ayuntamiento.

Todos los organismos municipales tienen la obligación de colaborar y ayudar a la Defensoría de la Ciudadanía de forma diligente y con consideración de importancia.

En el caso de producirse algún incumplimiento grave en esta obligación de colaborar se pondrá en conocimiento de la Alcaldía para sus efectos y responsabilidades oportunas y se hará constar en el Informe Anual.

2. La Defensoría de la Ciudadanía, una vez investigada y analizada la documentación recabada sobre la petición o demanda presentada y admitida a trámite, actuará mediante decisiones o conclusiones, comunicaciones, propuestas o recomendaciones argumentadas, no teniendo carácter ejecutivo alguno.

Las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del caso.

3. En las decisiones o conclusiones quedará constancia del papel de mediación que ha asumido la Defensoría de la Ciudadanía entre la ciudadanía y la Administración Municipal, proponiendo fórmulas de arbitraje o conciliación, si las hubiera, que pudieran facilitar una solución positiva del problema planteado mediante advertencias, recomendaciones, sugerencias, recordatorios y actuaciones posibles.
4. Las conclusiones, propuestas y/o decisiones de la Defensoría se comunicarán y enviarán copias personalizadas a las partes interesadas, a la Alcaldía, así como a las Concejalías y Servicios municipales correspondientes según sus competencias.
5. Los documentos aportados por los Servicios Municipales en las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía tendrán carácter reservado y confidencial. Igualmente, salvo las indicaciones que se formulen en el Informe Anual, las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía serán reservadas, con la más estricta atención al principio de reserva y respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales afectados.
6. De las decisiones principales y del grado de resolución sobre las quejas recibidas, la Defensoría de la Ciudadanía informará trimestralmente a la Alcaldía y a las Comisiones Informativas.
7. Con la más estricta atención al principio de reserva y respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales afectados por sus actuaciones, la Defensoría de la Ciudadanía tendrá libre acceso a los medios de comunicación para el ejercicio de las misiones previstas en el artículo 4 del presente Estatuto.
8. Si en los expedientes o conductas de los funcionarios o empleados observare que puedan constituir infracciones de los reglamentos de los Servicios, bandos o normas de procedimiento, aplicable a cada caso, dará cuenta a la Alcaldía para que instruya el correspondiente expediente disciplinario o al de responsabilidad civil, penal o laboral, conforme todo ello en los artículos 149 y 150 del Texto refundido de las disposiciones legales vigentes del régimen Local, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 227 del ROF.
9. También informará en los casos de responsabilidad patrimonial de la administración, cuando se hubiera producido un daño al ciudadano en el supuesto del funcionamiento, normal o anormal, del Servicio.
10. El Defensor de la Ciudadanía mantendrá una estrecha colaboración, en los casos que se precise, con el Procurador del Común o Defensor del Pueblo.

Capítulo Quinto. Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía

Artículo 23.- Recursos y materiales personales.

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dispondrá de los medios personales y materiales necesarios y suficientes para ejercer, digna, independiente y eficazmente con sus responsabilidades y competencias, reforzando así su autonomía de todo órgano de gobierno y de administración del Ayuntamiento.

El personal que preste sus servicios en la Defensoría de la Ciudadanía, será seleccionado por el Ayuntamiento de Segovia a través de los medios habituales de contratación del personal municipal o adscribiendo a esta institución personal del Ayuntamiento mediante una comisión de servicios.

Asimismo, podrá disponerse de medios personales para el ejercicio de las funciones de la Defensoría mediante la suscripción de convenios de colaboración con otras instituciones y/o asociaciones y con las universidades existentes en la ciudad, mediante la realización de prácticas de formación de estudiantes universitarios o de tareas de voluntariado.

Dentro de las disponibilidades municipales, la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dispondrá de un espacio diferenciado e independiente, así como accesible a toda persona.

La persona responsable de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dirigirá y coordinará las acciones que en ella se realicen.

Artículo 24. –Recursos económicos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía se consignará en una partida específica dentro de los presupuestos del Ayuntamiento de Segovia.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.

Todos los expedientes iniciados o en tramitación ante la Defensoría de la Ciudadanía a la fecha de

entrada en vigor del presente Estatuto, seguirán rigiéndose por el Estatuto de Defensor aprobado por el Pleno Municipal en sesión de 6 de octubre de 2003, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia nº 13, de 30 de enero de 2004.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Queda derogado el Reglamento del Estatuto de Defensor del Ciudadano aprobado por acuerdo plenario de 06 de octubre de 2003, publicado en el BOP de Segovia de 30 de enero de 2004.

DISPOSICIÓN FINAL.

El presente Reglamento del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia entrará en vigor una vez se haya publicado íntegramente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 y el art. 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

- 8.4 [CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA CIUDAD \(Saint Denis, 2000\)](#)
(<https://www.uclg-cisdp.org/es/el-derecho-la-ciudad/carta-europea>)

- 8.5 [CARTA-AGENDA MUNDIAL DE DERECHOS HUMANOS EN LA CIUDAD \(Florenca \(Italia\), a 11 de diciembre de 2011\)](#).
(https://www.uclgcisdp.org/sites/default/files/Carta_Agenda_Mundial_DDHH_Ciudad_CGLU_0.pdf)

- 8.6 [Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas](#).
(<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>)

- 8.7 [DECLARACIÓN DE GIRONA, Congreso Internacional de Defensores Locales](#).
(Girona, a 25 de noviembre de 2016)



DECLARACIÓN DE GIRONA DECLARACIÓN DE GIRONA DECLARATION OF GIRONA DÉCLARATION DE GIRONA

Reunidos en Girona, en el Congreso Internacional de Defensores Locales, después de compartir reflexiones, conocimientos y experiencias alrededor de los contenidos propuestos en el Congreso, queremos hacer constar la siguiente:

DECLARACIÓN

Reconociendo y haciendo nuestro el compromiso de promover todas las propuestas y contenidos de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad - Saint Denis, de 18 de mayo de 2000, en relación al valor y al papel determinante que hoy tienen las ciudades en la garantía del proyecto de vida y de bienestar de las personas fundamentado en el respeto de sus derechos. Recordando que los Derechos Humanos son universales, indivisibles e interdependientes, que todos los poderes públicos son responsables de su garantía y que su reconocimiento y los mecanismos de aplicación y protección son todavía insuficientes, especialmente aquellos que se vinculan a los derechos sociales, económicos y culturales.

Reconociendo que la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad y el resto de mecanismos y normativas internacionales de protección de los derechos de las personas, tienen en los habitantes de las ciudades la expresión más cercana y directa.

Convencidos que la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos Humanos para todos los habitantes sin exclusión con objeto de promover los valores de cohesión social y de protección de los más vulnerables.

Y defensores de los valores que promueven la dignidad del ser humano, la democracia local y el derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de la persona, de mutuo acuerdo y como defensores locales asumimos los siguientes compromisos que surgen de nuestro propio lema del congreso: pensamos globalmente, defendemos localmente.

I.- LA REALIDAD DE NUESTROS PUEBLOS Y CIUDADES. NUESTRO CONTEXTO

Los municipios son la administración pública más cercana a la ciudadanía, y el ámbito donde esencialmente se viven los problemas, las esperanzas, los fracasos y la búsqueda de soluciones para la convivencia social. También son los primeros que constatan los efectos que tiene en la ciudadanía la grave crisis social y de valores democráticos. Desde esta proximidad gestionan y buscan alternativas efectivas para atenuar los efectos de la crisis entre la ciudadanía y, especialmente, la más vulnerable.

En un contexto de desafección institucional de la ciudadanía y de crecientes dificultades de respuesta por parte de las administraciones, consideramos imprescindible recuperar y renovar un nuevo contrato social que pueda reconciliar nuestras sociedades con los valores de la igualdad, la equidad, la ética y la democracia. Y en el proceso para conseguir este objetivo, reivindicamos el papel resiliente de las defensorías como una de las instituciones básicas para vigilar y promover los derechos que se han vulnerado, con la voluntad de hacer que nuestros pueblos y ciudades sean un espacio de respeto y cumplimiento de todos los derechos inherentes a la dignidad humana.

Somos conscientes del aumento de las desigualdades en el mundo y del reto que supone poder actuar proactivamente para rebajar y reducir su impacto; también del importante recorte de los derechos sociales que la crisis provoca en nuestras sociedades y que sufren especialmente las personas más vulnerables. Desde la evidencia que todas estas desigualdades vulneran el espíritu, los valores y los contenidos de todo nuestro marco jurídico y del papel de control y supervisión que asumimos las defensorías locales, afirmamos que trabajamos para conseguir que nuestros pueblos y ciudades se transformen en un espacio de respeto y cumplimiento efectivo de todos estos derechos.

II. LAS DEFENSORÍAS LOCALES: QUÉ SOMOS. NUESTRO PAPEL.

Las funciones de las defensorías locales son:

- Supervisar la actividad de la administración, mediando entre la ciudadanía y la administración municipal con resiliencia.
- Formular recomendaciones que puedan resolver las quejas y mejorar la calidad de los servicios públicos en el ámbito de sus competencias.
- Promover, informar y orientar a la ciudadanía sobre sus derechos, deberes e intereses.

La defensoría local es una institución independiente, útil para garantizar la defensa y protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones locales y de los organismos que de ella dependen, dentro de un marco de colaboración y responsabilidad cívica. La defensoría local, como refuerzo de la calidad democrática de los ayuntamientos, es una institución necesaria para promover los Derechos Humanos, el buen gobierno, la transparencia y la buena administración desde la proximidad.

En este sentido, hacemos un llamamiento a implantar la institución de la defensoría local como un mecanismo básico de democracia y de participación en la ciudad, de acuerdo con unas condiciones indispensables para garantizar el prestigio, la eficacia y la legitimidad de las personas que ostentan

su representación y que son:

- 1.- Mandato democrático
- 2.- Independencia, objetividad y equidad.
- 3.- Medios suficientes.
- 4.- Lealtad institucional y respeto a su propio ámbito de competencias en el ejercicio de sus funciones.

Entendemos la defensoría local como:

- una institución fundamental del sistema democrático.
- un nexo de unión entre la administración y las necesidades de una ciudadanía diversa, que mejore los servicios y la calidad de vida de las personas.
- una institución favorecedora del diálogo, del consenso y promotora de decisiones desde la equidad, factores que son sinónimos de calidad democrática.

En este sentido es necesario llevar a cabo procesos de participación que favorezcan la implicación de las entidades y de la ciudadanía.

La posición estratégica de las defensorías locales ha de favorecer que las políticas de bienestar social den la mayor cobertura posible a las necesidades de las personas desde un respeto exigente a sus derechos económicos, sociales y culturales, así como a los nuevos derechos emergentes. También debe facilitar la toma de decisiones y la adopción de propuestas concretas para la defensa de los derechos fundamentales en el ámbito local.

III. MARCO LEGAL: UNA NECESIDAD IMPERATIVA

Consideramos que en las administraciones municipales del siglo XXI es fundamental implantar la institución de la defensoría local, en coherencia con el principio de subsidiariedad y para dar respuesta y garantías a la ciudadanía en las quejas, reclamaciones y sugerencias a la administración.

Pensamos que es necesario evitar la judicialización de las desavenencias o conflictos entre administración y ciudadanía, siempre que sea posible, asumiendo la responsabilidad de corregir los propios errores, disfunciones o equivocaciones, cuando sean identificados por los defensores, para facilitar la vida de las personas. Para ejercer plenamente sus funciones, la defensoría local necesita disponer de un marco legal claro y explícito que defina las funciones de la institución, la capacidad de actuación y que le garantice los recursos necesarios para su funcionamiento.

Desde este planteamiento instamos a los responsables políticos y legislativos, a adoptar un compromiso firme en aras a la mejora del marco legal de la institución para promover su desarrollo y generalización.

IV - COOPERAR GLOBALMENTE PUEDE TENER IMPACTO LOCALMENTE: COMPROMISOS POST - CONGRESO

La convocatoria y celebración de este Congreso internacional de defensores locales nos ha permitido establecer vínculos más directos entre las defensorías, intercambiar información, conocer realidades diversas y las propuestas de actuaciones y acciones que desarrollan las defensorías ajustadas a esta misma diversidad. También ha permitido constatar cómo este marco de cooperación global, entre las defensorías locales de territorios y realidades diversas, puede tener impactos locales concretos en cada uno de nuestros pueblos y ciudades.

Creemos que todo este trabajo conjunto tendría que permitir conseguir un mayor apoyo institucional por parte de las administraciones que facilite a las defensorías lograr una mejor capacidad de protección y defensa de los Derechos Humanos, promocionar la implantación y extensión de la institución en los municipios que todavía no la han creado y dar mayor visibilidad pública a su tarea.

Y con la intención de mantener la continuidad de la tarea que estos días hemos empezado en Girona

concretamos los siguientes compromisos:

1.- Impulsar la red de defensores locales. Con este objetivo proponemos crear un grupo de trabajo internacional de defensorías locales con el encargo de elaborar una propuesta de modelo de red y de funcionamiento efectivo.

2.- Instar al Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) y a la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FÍO), Instituto Europeo del Ombudsman (IEO) la reactivación y promoción del espacio propio de las defensorías locales. Con este objetivo delegamos a este mismo grupo de trabajo por que asuman la representación e interlocución de los defensores locales ante estas organizaciones.

3.- Para que todo lo que ha significado - y significa - hasta hoy mismo la Carta de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad sea para las defensorías un instrumento útil y un eje básico, fundamento y marco de aplicación, extensión y cumplimiento de los Derechos Humanos hay que trabajar para la evolución, revisión y actualización de sus contenidos de forma que se adecúe a la realidad social actual de las ciudades, a las nuevas realidades y desafíos de los derechos emergentes con una visión global y universal de lo que tiene que ser el reconocimiento de los derechos.

En esta dirección también proponemos mantener el contacto con las diversas entidades e instituciones que trabajan actualmente con este objetivo, como son, la Red Mundial de Ciudades y Gobiernos locales y regionales¹ y, especialmente la Comisión de Inclusión Social, Democracia Participativa y Derechos Humanos².

4.- Y con el objetivo también de mantener estas líneas de contacto, intercambio, crecimiento y trabajo entre las defensorías locales nos manifestamos dispuestos a colaborar y a participar en futuras convocatorias que den continuidad a este Congreso Internacional de Defensores Locales con la finalidad de mantener vigente nuestro compromiso con la ciudadanía y la institución:

Drets Humans

pensem globalment, defensem localment

Derechos Humanos

pensamos globalmente, defendemos localmente

Human Rights

think globally, defend locally

Droits de l'Homme

pensons globalement, défendons localement

Girona, 25 de noviembre de 2016

