



MEMORIA ANUAL 2021

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia

MEMORIA ANUAL 2021

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia



Edita: Ayuntamiento de Segovia

Depósito legal: SG 251-2016

Textos: Paloma Blanca Serrano Postigo

Documentación estadística: Gracia Canet Ruiz

Imprime: Imprenta Taller Imagen

ÍNDICE

	pag.
1. Introducción	5
2. La Defensoría de la Ciudadanía: razón de ser	5
3. Protocolo y actividades realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía	7
3.1. Participación en actos institucionales	8
3.2. Actividades de la Defensoría	8
3.2.1. Participación en Consejos sectoriales	8
3.2.2. Reuniones con otras Asociaciones	8
3.2.3. Reuniones institucionales	9
3.3. Presencia en los medios de comunicación	10
4. Memoria de la Defensoría de la Ciudadanía. Datos estadísticos	15
4.1. Actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía en 2021	16
4.1.1. Entrevistas personales	16
4.1.2. Entrevistas telefónicas	16
4.2. Expedientes abiertos, admitidos a trámite y Áreas afectadas	17
4.2.1. Actuaciones con referencia a Expedientes admitidos a trámite	18
4.2.2. Expedientes sin admisión de trámite y derivados a otras instituciones	19
4.2.3. Actuaciones con referencia a expedientes admitidos a trámite y derivados a las Áreas afectadas 2021	21
4.3. Expedientes de años anteriores resueltos y sin resolver: 2018, 2019 y 2020.	24
4.4. Expedientes pendientes 2021 a 31 de diciembre 2021. Áreas afectadas	28
5. Metodología de las intervenciones de la Defensoría de la Ciudadanía: procedimiento y tramitación de quejas.	29
5.1. Expedientes de mediación	29
5.2. Expedientes de queja	40
5.2.1. Procedimiento y tramitación de quejas	40
5.2.2. Resumen de los expedientes: ejercicio 2021	43
5.2.3. Petición de informes y propuestas en los expedientes abiertos por las quejas presentadas por los ciudadanos según las Áreas afectadas.	47
a. Urbanismo	47
b. Obras, Servicios e Infraestructuras	58
c. Medio Ambiente	68

d. Policía	74
e. Tráfico	89
f. Transporte	94
g. Servicios Sociales	96
h. Gestión Tributaria	98
i. Patrimonio Histórico	102
j. Deportes (IMD)	103
k. Educación	105
l. Tecnología	109
6. Conclusiones finales: mirar hacia el futuro	110
7. Agradecimientos	112
Anexos	113

1.Introducción

El año 2021 ha sido un año marcado de nuevo por la evolución de la pandemia. Las sucesivas olas del coronavirus han dejado tras de sí una desigual recuperación económica y social en todo el territorio español. Los colectivos más vulnerables como los jóvenes, ancianos e inmigrantes, se han visto duramente golpeados por los vaivenes de la economía pero también por la vulnerabilidad social. Tal y como publica Foesa (Fomento de los Estudios sociales y de la sociología aplicada) junto a Cáritas en el documento presentado bajo el título *Evolución de la cohesión social y consecuencias de la COVID-19 en España*, la pandemia ha destapado un nuevo factor de exclusión social, la desconexión digital como nuevo analfabetismo del siglo XXI. Además, hay 2,7 millones de jóvenes entre 16 y 34 años afectados por exclusión social intensa. La pandemia ha aumentado también la brecha de género: la exclusión social ha crecido más del doble en aquellos hogares cuya sustentadora principal es una mujer; un tercio de los hogares con todos los miembros en paro (600 mil familias) carecen de algún tipo de ingreso periódico que permita una cierta estabilidad. Los mayores de 65 años que viven solos sufren la brecha digital de manera cotidiana, agravando así sus problemas de comunicación y aislamiento social.

El futuro a corto y medio plazo no es muy alentador. Cabe decir que, la vulnerabilidad socioeconómica de las personas a causa de la pandemia no ha quedado al margen de la actividad de la Defensoría de la ciudadanía, en situaciones donde el ciudadano ha recurrido a la misma para pedir ayuda frente a situaciones personales críticas. Sin tener en cuenta en un primer momento el carácter competencial de la Defensora, siempre se antepuso en dichas ocasiones la necesidad de ofrecer asesoramiento a las personas que así lo requirieron. La labor de escucha y de ayuda ante cualquier ciudadano que recurrió a la Defensoría constituyen los principios básicos sobre los que se sustentan el quehacer diario de la Institución.

Dicho quehacer diario, traducido en la labor de mediación, ayuda y asesoramiento a la ciudadanía en su relación con la Administración municipal queda englobado en el Informe Anual que se presenta ante el Pleno del Ayuntamiento para dar cumplimiento a lo recogido en el contenido del articulado del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía (B.O.P. 16 de febrero de 2018) en concreto en el artículo 21 del Capítulo IV referido a las "Relaciones con el Pleno de la Corporación" donde se establece: "1.Dentro del primer trimestre, 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 del Pleno ordinario, en la parte dedicada a control en el último punto del orden del día previo a ruegos y preguntas". De igual modo, la Defensoría ha presentado en tiempo y forma los Informes trimestrales a las diferentes Comisiones Informativas existentes en el Ayuntamiento.

2. La Defensoría de la Ciudadanía: razón de ser

Es necesario destacar el valor social de la Defensoría de la Ciudadanía como Institución defensora de los derechos de los ciudadanos frente a la Administración local. La labor de escucha y ayuda que se señalaban en el párrafo precedente, la cercanía personal entre la Defensora y los ciudadanos, se convierten en los ejes vertebradores sobre los que se sustenta aquella. El año 2021, a pesar de las sucesivas olas del coronavirus, ha permitido el retorno parcial a la presencialidad, con una metodología de trabajo mixta, combinando la citada presencialidad con la cita telefónica y el correo electrónico obteniendo como resultado una atención eficaz de las personas que así lo requirieron.

No hay que olvidar que la Defensoría de la Ciudadanía como institución local defensora de los derechos de los ciudadanos frente a las actuaciones de la administración local supone ante todo un cauce legal más en el ejercicio de participación ciudadana a través de los derechos y deberes en la democracia del siglo XXI, ejercicio muy necesario dentro de la llamada "democracia de proximidad". Dicha democracia no es sino el reflejo de lo que debería ser el cumplimiento de las normas que sobre la **buena administración** quedan recogidas en diferentes textos normativos de obligado cumplimiento para las administraciones locales,

autonómicas y estatales al emanar de un *corpus* normativo que engloba el territorio español, a saber: el espacio político-jurídico de la Unión Europea.

Se presenta pues el principio jurídico de la buena administración como un derecho fundamental de la persona, basado en la necesidad de considerar a la dignidad del ser humano como epicentro del Derecho administrativo. Se introduce con ello una necesaria **perspectiva ética** en la relación entre ciudadano y administración, a fin de destacar el interés general en la actuación de la Administración hacia el administrado. No debe olvidarse, que las instituciones públicas en la democracia no son propiedad de sus dirigentes, son del pueblo que es el titular de la soberanía. El responsable tiene que saber, y practicar, que ha de rendir cuentas continuamente a la ciudadanía y que la búsqueda de la calidad en el servicio objetivo al interés general debe presidir toda su actuación. Tal es el sentido sobre el que asienta el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea dentro del Capítulo V englobado bajo el título "Ciudadanía".

Cabe pues esperar, que la administración en sus diferentes niveles introduzca el principio de la **buena administración** como un derecho *ex novo*, que debe regir las actuaciones entre administración y administrado. La administración local no queda exenta. Se garantiza con ello, el cumplimiento de las obligaciones de los responsables de la administración frente al ciudadano sin olvidar que el derecho a la buena administración debe ir acompañado siempre con el ejercicio del **principio de transparencia** de los actos de la administración. En tanto que como principio general ha de tener un carácter transversal y debe insertarse en cada procedimiento de los diferentes servicios públicos.

Con este principio se dota de una mayor participación de la ciudadanía en los asuntos públicos conformando la participación ciudadana como una colaboración que incardina la relación administración-administrado en la posición central de un nuevo elenco de derechos fundamentales asignados al ciudadano en el advenimiento del S. XXI, los llamados "derechos de tercera generación" que pueden ser ejercitados ante la administración al amparo de los textos legales que los recogen. Además, el principio de transparencia debe mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión de los recursos como consecuencia de la ampliación de rendición de cuentas. Tal es el sentido que se incluye en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (B.O.E. 10 de diciembre de 2013).

Pues bien, la Institución de la Defensoría de la Ciudadanía actúa como garante de los derechos reconocidos a los ciudadanos frente a la administración local incluido el derecho a una buena administración junto con el principio de transparencia. El tema no es baladí. El carácter no vinculante de las recomendaciones de la Defensoría frente a las actuaciones de la administración local, no debería ser ningún impedimento para entender que aquellas quedan impregnadas de un carácter ético que traspasa la mera solución del problema real al que se enfrenta el ciudadano. Tan importante es la solución de la queja que plantea legítimamente el ciudadano frente a la administración como cuestión de fondo como la perspectiva ética que se otorga a la solución del problema *per se*. La rigidez de la Administración en su conjunto, más propio del S.XIX que del S. XXI, debe ir dando paso a un nuevo modelo acorde con el espacio social y político donde se desarrolla dicha relación, que no es sino la ciudad como espacio de convivencia común. El nuevo modelo de ciudad, el nuevo elenco de derechos que acompañan a la ciudadanía quedó recogido en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad aprobada en Saint Denis el 18 de mayo de 2018 e incorporada a la normativa municipal mediante su aprobación en el Pleno municipal celebrado en el Ayuntamiento de Segovia el 26 de febrero de 2021.

La Carta incorpora el compromiso de que los gobiernos locales incorporen la defensa de los derechos humanos dentro de su ámbito competencial. Establece el artículo XXIII referido a la eficacia de los servicios públicos: "1. Las autoridades locales aseguran la eficacia de los servicios públicos y su adaptación a las necesidades de los usuarios y velan para evitar cualquier situación de discriminación de abuso. 2. Las administraciones locales se dotarán de instrumentos de evaluación de su acción municipal y tendrán en cuenta los resultados de dicha evaluación."

Tal es el sentido que debe cobrar las Defensorías locales en la actualidad mediante la defensa de los derechos humanos como derechos fundamentales y de las libertades públicas, erigidos como una

defensa holística de los derechos civiles, políticos y sociales que a lo largo de mediados del siglo XX y hasta la actualidad han quedado recogidos en diferentes textos de carácter internacional y que España ha incorporado a su legislación estatal a través de la ratificación de los mismos. El sentido del **Ombudsperson local** no solo en territorio español sino en América Latina estriba precisamente en la necesidad de apostar por un “defensa de los derechos humanos en aras a conseguir fortalecer los vínculos y la cooperación entre los Ombudsperson para generar impactos globales a favor de la garantía y la promoción de los derechos de las personas en las ciudades y contribuir así a la consolidación del Estado de Derecho, la democracia y la justicia social en todo el mundo”.

Este es el objetivo de AGOL (Alianza Global del Ombudsperson Local) creada en el año 2019 en la que la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia participa. Mediante la cooperación entre Defensorías locales, a través del intercambio de experiencias, actuaciones y buenas prácticas, las personas al frente de aquellas pueden desarrollar un trabajo en común que traspasa las fronteras de los Estados y que contribuye de manera inequívoca a crear lazos de cooperación entre instituciones afines en la defensa de los derechos humanos de los ciudadanos frente a los organismos municipales.

Otro tanto se puede decir de la cooperación de la Defensoría de la Ciudadanía con la Institución de la Procuraduría del Común. La realidad marcada por "la soledad institucional" de la Defensoría de la Ciudadanía en el territorio de la comunidad de Castilla-León se ve amortiguada por las fructíferas relaciones institucionales con la citada institución. Como ya se señaló en el Informe del 2020 sería deseable que los Ayuntamientos contaran con la existencia de dicha figura como garante de la defensa de los derechos del ciudadano frente a los actos de la administración local aumentado con ello la participación ciudadana en el proceso democrático. Las instituciones garantes de los derechos de los ciudadanos frente a los diferentes niveles de administración local, autonómico, estatal y europea deben ser consideradas como necesarias y prioritarias dentro de la vida política y social de la ciudad del S. XXI, reflejando a su vez el necesario cambio que debe regir en la relación entre la administración y la ciudadanía.

3. Protocolo y actividades realizadas por la actividad de la Defensoría

El trabajo personal realizado por la Defensora en su atención a la ciudadanía y a los colectivos que así lo han demandado a lo largo de todo el año 2021, se ha visto completado con la participación de la Defensora en diferentes actos oficiales, reuniones con representantes de otras instituciones, asistencias a determinados actos sociales así como en la presencia en los medios de comunicación. Es importante destacar el hecho de que la actividad de la Defensoría abarca mucho más que las actuaciones que se despachan con los ciudadanos a título personal, sin duda las más importantes, pero no las únicas con el fin de que la Institución se integre y pueda conocer de primera mano el desarrollo de los acontecimientos sociales existentes en la ciudad. Las reuniones celebradas con otros representantes institucionales han supuesto un elemento clave para el fomento del diálogo entre aquellas, diálogo necesario y enriquecedor.

Además, la Defensoría de la Ciudadanía ha conseguido en el año 2021, establecer un vínculo muy cercano con los representantes de algunas de las Asociaciones de vecinos mediante las reuniones presenciales mantenidas con aquellas. El intercambio de ideas, la exposición de los diferentes problemas existentes en los barrios, la necesidad de aunar esfuerzos entre Administración y Asociaciones con el papel de mediación de la Defensoría, constituyeron los ejes centrales sobre los que pivotaron los encuentros.

Otro dato a destacar es la participación de la Defensora en los Consejos de Accesibilidad y de Participación Ciudadana a través de las reuniones telemáticas que se han celebrado durante el pasado año. En ellas se ha mostrado las posturas de los representantes de los grupos políticos existentes en el Ayuntamiento, de los representantes vecinales y de la propia Defensora ante diferentes cuestiones relacionadas con el modelo de los presupuestos participativos en el caso del Consejo de Participación Ciudadana o la necesidad de mejorar la accesibilidad en las calles de Segovia en el supuesto del Consejo de Accesibilidad.

3.1. Participación en actos institucionales

- Asistencia al Acto de renovación del voto de San Roque celebrado en la iglesia de San Millán el 16 de agosto de 2021.
- Asistencia al acto de recepción oficial en el Ayuntamiento de Segovia del piragüista olímpico David Llorente Vaquero el 22 de agosto de 2021.
- Asistencia al acto de recepción en la Catedral de la Patrona de Segovia, la Virgen de la Fuencisla celebrado el día 16 de septiembre de 2021.
- Asistencia al acto de despedida de la Virgen de la Fuencisla celebrado en la Catedral el día 26 de septiembre de 2021.
- Asistencia en la Catedral al Villancico de San Frutos, Patrón de Segovia el día 25 de octubre de 2021.
- Asistencia al acto de inauguración de la II fase del Campus “María Zambrano” de la Universidad de Valladolid en Segovia, celebrado el día 19 de noviembre de 2021.
- Asistencia al Pleno autonómico de la Infancia de Castilla y León celebrado en las Cortes de Castilla y León en Valladolid, el día 24 de noviembre de 2021.
- Asistencia en la Casa de la Lectura a la entrega del premio “Mujer y Tecnología 2021” a la Vicepresidenta Primera del Gobierno, Nadia Calviño el día 13 de diciembre de 2021.

3.2. Actividades de la Defensoría

3.2.1. Participación en Consejos Sectoriales

- Participación telemática en el Consejo Sectorial de Participación Ciudadana celebrado el día 18 de marzo de 2021 suspendido tras su inicio debido al reciente fallecimiento del Concejal del Partido Popular en el Ayuntamiento de Segovia, Sr. D. José Luis Huertas.
- Participación telemática en el Consejo Sectorial de Participación Ciudadana celebrado el día 25 de marzo de 2021.
- Participación telemática en el Consejo Sectorial de Participación Ciudadana celebrado el día 21 de abril de 2021.
- Participación telemática en el Consejo Sectorial de Participación Ciudadana celebrado el 5 de mayo de 2021.
- Participación por videoconferencia en el Consejo Sectorial de Accesibilidad celebrado el día 27 de mayo de 2021.
- Participación como ponente en la “Semana Europea de democracia local” organizada por el Ayuntamiento de Segovia, y celebrada en la Casa de la Lectura el día 3 de noviembre de 2021.
- Participación telemática en el Consejo Sectorial de Participación Ciudadana celebrado el 16 de noviembre de 2021.

3.2.2. Reuniones con diferentes Asociaciones

Asociaciones de vecinos

- Reunión con la Presidenta de la Asociación de Vecinos de Santa Eulalia, el día 13 de abril de 2021.

- Asistencia al acto inaugural de la nueva Asociación de Vecinos, FEDASVE en la Pradera de San Marcos, el día 17 de abril de 2021.
- Asistencia al acto de inauguración de la Escuela de Participación Ciudadana de FEDASVE en la sede de la Asociación de Vecinos de San Lorenzo con la charla “Movilidad sostenible: la experiencia de Pontevedra” el día 11 de junio de 2021.
- Reunión con el Presidente de la Asociación de Vecinos de San Lorenzo el día 5 de septiembre de 2021.
- Asistencia a los actos programados por la Asociación de Vecinos de Santa Eulalia dentro de la “Semana cultural”, el día 10 de septiembre de 2021.
- Reunión con los representantes de la Asociación de Vecinos del Recinto Amurallado (AVRAS) el día 5 de octubre de 2021.
- Reunión con la Presidente de la Federación de Asociación de Vecinos de Barrios Incorporados, el día 10 de noviembre de 2021.
- Participación en el proyecto de FEDASVE, “Segovia abraza a nuestros vecinos de La Palma” mediante la asistencia en el Ayuntamiento de Segovia a la videoconferencia con el Diputado del Común de las Islas Canarias, D. Rafael Yanes y la Consejera de Promoción Económica, D^a Raquel Díaz el 8 de noviembre de 2021. Estuvieron presentes en dicha reunión, la Junta Directiva de FEDASVE, El Vicerrector del campus “María Zambrano” de la UVA en Segovia, el Concejal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia, el representante de la Cámara de Comercio, el representante de la FES, la Presidenta de Autismo de Segovia.
- Asistencia en la Universidad de Valladolid al acto de recogida de material y enseres para el proyecto “Segovia abraza a nuestros vecinos de La Palma” con la asistencia del Rector de la UVA y el Vicerrector del Campus “María Zambrano” junto con la Presidenta de FEDASVE y las alumnas de “Publicatesen” el día 30 de noviembre de 2021.
- Reunión con la Junta Directiva de la Asociación de Vecinos Justo y Pastor, el día 15 de diciembre de 2021.

Otras Asociaciones

- Reunión telemática con AGOL, el día 15 de marzo de 2021.
- Participación por videoconferencia en el “Día de la Eliminación de la Discriminación Racial” organizado por la Asociación del Secretariado Gitano, el día 22 de marzo de 2021.
- Asistencia en la sede de la Asociación Polaca “Karol Wojtyla” a la clausura del curso académico polaco y la despedida de su Presidenta, el día 19 de junio de 2021.
- Reunión telemática con los Defensores locales de AGOL, el día 5 de octubre de 2021
- Asistencia en la sede de la Asociación Polaca “Karol Wojtyla” al encuentro cultural “Viaje con el Papa”, celebrado el 17 de octubre de 2021.

3.2.3. Reuniones institucionales

- Reunión en la sede de Cáritas con el Gerente el día 12 abril de 2021.
- Reunión en la sede de Cáritas con el Gerente el día 10 de junio de 2021.
- Reunión con la Concejala de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia en la Concejalía de Urbanismo, el día 28 de septiembre de 2021.

- Reunión con el Rector y el Vicerrector de Estudiantes de la IE University en el Campus de Segovia, el día 1 de diciembre de 2021.
- Reunión con los representantes del grupo político del Partido Popular en el Ayuntamiento de Segovia en la oficina de la Defensoría los días 20 de octubre y 17 de noviembre.
- Reunión con la representante de la Institución del Procurador del Común en Segovia el día 20 de diciembre de 2021.

3.3. Presencia en los medios de comunicación

- Entrevista radiofónica en Radio Segovia, el día 16 de febrero de 2021.
- Reportaje publicado en *El Adelantado de Segovia*, el día 27 de marzo de 2021.
- Reportaje publicado en *El Norte de Castilla*, el día 28 de marzo de 2021.
- Entrevista en *El Día de Segovia*, el día 30 de mayo de 2021.
- Mención en el artículo publicado en *El Adelantado de Segovia*, el día 10 de noviembre de 2021.
- Mención en el artículo publicado en *El Adelantado de Segovia*, el día 10 de noviembre de 2021.
- Entrevista en *El Norte de Castilla*, publicada el día 15 de noviembre de 2021.
- Mención en *El Adelantado de Segovia* el día 1 de diciembre de 2021.
- Artículo publicado en el periódico digital *Segoviadirecto.com*, el día 3 de diciembre de 2021.



Presentación ante el Pleno Municipal de la Memoria Anual 2020 de la Defensoría de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia el día 26 de marzo de 2021



Presentación de la nueva Federación de Vecinos, FEDASVE en la Pradera de San Marcos el día 17 de abril de 2021



El Rector y el Vicerrector de Estudiantes de la IE University con la Defensora de la Ciudadanía en la sede de la Universidad, el día 1 de diciembre de 2021



Presentación del Proyecto “Segovia abraza a nuestros vecinos de La Palma” en el Ayuntamiento de Segovia, el día 9 de noviembre de 2021



La representante de la Institución del Procurador del Común con la Defensora de la Ciudadanía en Segovia, el día 20 de diciembre de 2021



El Presidente de las Cortes de Castilla y León con la Defensora de la Ciudadanía y su hija con motivo de la celebración del II Pleno Autonómico de Infancia y Adolescencia celebrado en la sede de las Cortes de Castilla y León en Valladolid el 24 de noviembre de 2021



La Defensora de la Ciudadanía con la imagen de la Virgen de la Fuencisla en el Novenario de la Patrona de Segovia, el día 26 de septiembre de 2021

4. Memoria de la Defensoría. Datos estadísticos

A tenor del trabajo realizado en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía durante todo el año 2021, es muy importante destacar la labor estadística de dicho trabajo para entender que detrás de cada dato existe una persona que ha acudido a la Defensoría para solicitar ayuda en su relación con la Administración municipal y para entender la acción o inacción de la Administración frente a dicha petición de asesoramiento, mediación o queja.

El tema no es baladí. Reflejar datos numéricos no es simplemente aportar una información cuantitativa sobre el trabajo realizado por la Oficina de la Defensoría, –información *a priori* muy importante– entendiendo que dichos datos lo que aportan es el reflejo de la capacidad de escucha y atención de la Defensoría con respecto a la ciudadanía y la respuesta que ofrece la Administración municipal frente a las demandas de los ciudadanos. Por tanto, al aspecto cuantitativo se une un aspecto cualitativo que se complementa con el anterior y que se traduce en el **compromiso ético** que subyace en el trabajo de la Defensoría.

Por lo que respecta a la Administración local dicho compromiso ético debería dar lugar a la contestación de los informes solicitados por la Defensoría a las diferentes Concejalías, con el fin de cumplir jurídicamente lo establecido en el **artículo 22.1 párrafo segundo del Estatuto del Defensor del Ciudadano: “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”**. El compromiso de la Administración municipal con la Defensoría de la Ciudadanía, es un compromiso en realidad con el ciudadano, actuando ésta como mediadora entre ambos. Cuando no se responde a las peticiones de la Defensoría, se está dejando de responder a las personas que recurrieron a la Institución para hacer valer sus derechos frente a la Administración local.

A pesar de las olas sucesivas de la pandemia, la Oficina de la Defensoría retomó poco a poco en el año 2021 la vuelta a la presencialidad condicionada de manera inexcusable por los datos sanitarios. El carácter presencial, el contacto con la ciudadanía forma parte de la naturaleza jurídica de la Defensoría encontrando en esa relación Defensora-ciudadano la esencia social sobre la que se asienta la Institución.

Como se puede comprobar a través de los datos que se ofrecen a continuación son diversos los temas objeto de queja a la Defensoría, siendo los principales, los relacionados con el ruido, tanto en el interior de las viviendas como en el exterior, problema sistémico de la ciudad desde hace varios años. Cabe decir que la Policía Local realizó más de 451 intervenciones en el año 2021, muchas de ellas relacionados con el ruido en el interior de las viviendas.

Ya se ha señalado en diferentes ocasiones que el derecho al descanso es un derecho enmarcado dentro del “derecho a la salud” protegido constitucionalmente en el **artículo 43 de la Constitución española**. Los poderes públicos deben ser capaces mediante los instrumentos jurídicos que tienen a su alcance de proteger dicho derecho frente a las personas que causan graves incumplimientos de la normativa estatal, autonómica y local existente sobre la materia. Los perjuicios en la salud física y psicológica por la falta del derecho al descanso han sido reconocidos por especialistas sobre la materia. El tema desgraciadamente está sin resolver. La Concejalía de Urbanismo, una vez que el ciudadano y la Policía Local han cumplido con lo establecido en las normas *ad hoc* existentes sobre la materia, debería tramitar los expedientes sancionadores.

Otros de los supuestos de hecho que han conformado las quejas durante el año 2021 han estado relacionados con las sanciones de tráfico, los problemas derivados de la falta de accesibilidad en las calles de la ciudad y otros asuntos relacionados con las áreas de urbanismo, obras y servicios.

4.1. Actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía en 2021

ENTREVISTAS Y QUEJAS

Al igual que en Informes previos, en este apartado recogemos la actividad específica de la Defensoría, es decir, aquellas reclamaciones, quejas, sugerencias que se han planteado en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía durante el año 2021.

ENTREVISTAS:

4.1.1. ENTREVISTAS PERSONALES:..... 14

4.1.2. ENTREVISTAS TELEFÓNICAS:..... 162

Total entrevistas..... 176



ENTREVISTAS DISTINCIÓN

MUJERES	93
HOMBRES	76
COLECTIVOS	7
TOTAL	176



4.2. Expedientes abiertos, admitidos a trámite y Áreas afectadas

ÁREAS	NUMERO EXPEDIENTES
URBANISMO	6
OBRAS, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS	5
MEDIO AMBIENTE	2
POLICÍA	8
TRAFICO	3
TRANSPORTES	1
SERVICIOS SOCIALES	1
GESTIÓN TRIBUTARIA	2
PATRIMONIO HISTÓRICO	1
DEPORTES	1
EDUCACIÓN	1
TECNOLOGÍA	1
TOTAL 2021	32

*Se hace constar que un mismo expediente puede haberse dirigido a varias concejalías afectadas.



4.2.1. Actuaciones con referencia a Expedientes admitidos a trámite

ACTUACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA EN 2021.- EXPEDIENTES COMPETENCIA DEFENSORIA.

Resumen de los expedientes admitidos a trámite: ejercicio 2021

- **01/2021.-** Queja por ruidos procedentes de los bares y lugares de ocio en la Plaza de la Tierra.
- **02/2021.-** Queja por cobro de IBIU.
- **03/2021.-** Queja por cierre piscina climatizada.
- **04/2021.-** Queja sobre la supresión de la parada de San Facundo y el horario del autobús urbano de la línea 10, ruidos y falta de parques en la zona del casco antiguo.
- **05/2021.-** Queja por ruidos ocasionados en una vivienda por los vecinos.
- **06/2021.-** Queja por concesión de licencia de vado concedida a una Comunidad de propietarios.
- **07/2021.-** Queja por falta de incoación del Ayuntamiento del procedimiento de revocación en una liquidación de IBIU.
- **08/2021.-** Queja PEHAIS calle Gascos.
- **09/2021.-** Queja por ruidos de estudiantes en el barrio del Salvador.
- **10/2021.-** Quejas por imposición sanción.
- **11/2021.-** Queja vehículos aparcados en la zona de la Plaza Mayor y alrededores sin permiso especial, sin distintivo y en la zona de prioridad peatonal.
- **12/2021.-** Queja por el cableado que cuelga en la Plaza de la Merced y por la falta de instalación de fibra y gas en la misma zona.
- **13/2021.-** Queja por ocupación con terraza fuera de las líneas marcadas en la vía pública.
- **14/2021.-** Queja por ruidos ocasionados por estudiantes y por el uso de una barbacoa en el patio interior de una vivienda.
- **15/2021.-** Queja por el ruido ocasionado en el Paseo del Salón por los jóvenes durante la noche y la suciedad del Paseo tras los botellones.
- **16/2021.-** Queja por falta de accesibilidad en las calles de Segovia.
- **17/2021.-** Queja por falta de señalización en el carril bici a la entrada del parking de la Avenida Acueducto.
- **18/2021.-** Queja por falta de contestación de la Concejalía de Urbanismo sobre la licencia de obras y otros escritos de un bar.

4.2.2. Expedientes sin admisión de trámite (mediación) y derivados a otras instituciones

ACTUACIONES EXPEDIENTES DE ASESORAMIENTO 2021

Nº Expediente	Situación	Observaciones y actuaciones
1/2021	Presentación de queja por denegación de licencia urbanística de obras para la construcción de vivienda unifamiliar	No se realiza ningún trámite de petición de información dado que el interesado ha mantenido una reunión con Urbanismo llegando a un acuerdo ambas partes. Se considera pues cerrado el asunto con la labor de intermediación y ayuda prestada por la Defensoría
2/2021	Petición de ayuda en relación a la reclamación por parte del Ayuntamiento de Segovia del impago del alquiler de los cuartos-almacén nº 8, 9 y 10 y de los puestos ubicados en el Mercado Municipal de los Huertos.	La ayuda prestada desde la Defensoría ha consistido en la intermediación con el Ayuntamiento para intentar resolver su problema. Finalmente, el interesado abonará la deuda contraída con el Ayuntamiento en concepto de los alquileres impagados en los puestos del Mercado Municipal de los Huertos.
3/2021	Asesoramiento por el impago de un arrendatario	El asesoramiento ha consistido en informarle de manera privada sobre el asunto expuesto.
4/2021	Petición de ayuda por cobro indebido en la factura del teléfono.	Se deriva a la OMIC para poder dirigirse a dicho organismo en su reclamación frente a la compañía eléctrica.
5/2021	Petición de ayuda por denegación de licencia para un Hotel.	Se envía escrito con la intermediación realizada a la espera de la decisión de la Concejala de Urbanismo.
6/2021	Petición de ayuda al considerar injusta el cobro de sanción impuesta por la policía local y el pago de grúa al retirarle el vehículo	Se envía escrito con la intermediación realizada aconsejando el abono de la sanción.
7/2021	Petición de ayuda debido al cobro de un seguro	No competencia Defensoría y se la asesoró para que acudiera a la OCU.
8/2021	Petición de ayuda debido a los ruidos procedentes de la recogida de residuos en las calles Herrería e Infanta Isabel situadas en el Casco Antiguo.	La ayuda facilitada ha consistido en mediar con los servicios técnicos de la Concejalía de Medio Ambiente para poder obtener la información, hablar con el responsable de la Contrata de recogida de basuras y transmitir la información obtenida del responsable al interesado con el fin último de que pudiera escribir a la oficina del Procurador del Común

9/2021	Petición de ayuda por problemas de convivencia con un vecino del inmueble donde reside.	La ayuda facilitada ha consistido en: Conversación telefónica con la Trabajadora Social del Centro Cívico de San José, concedora del asunto; 2º. Conversación telefónica con la abogada de la Cámara de la Propiedad Urbana, concedora también del tema y 3º. Conversaciones telefónicas con la parte interesada para asesorarle de manera personal sobre cómo proceder.
10/2021	Petición de mediación en relación al posible uso del futuro surtidor GNC para particulares en el terreno anexo al parque de maquinarias del Ayuntamiento.	La ayuda facilitada ha consistido en intermediar con los servicios técnicos de la Concejalía de Medio Ambiente para poder obtener la información que solicitaba la parte interesada y obtener de este modo una respuesta a su petición/queja. Desde la Concejalía de Medio Ambiente, se remite contestación a la Defensora de la Ciudadanía que es trasladada mediante el envío postal.

ENTREVISTAS SIN APERTURA DE EXPEDIENTE DERIVADAS A OTRAS INSTANCIAS

Fecha	Situación	Observaciones y actuaciones
25.01.2021	Entrevista telefónica por un problema cribado COVID.	No se realiza ningún trámite de petición y se deriva a Sanidad de la Junta de Castilla y León .
03.03.2021	Entrevista telefónica por un problema en San Cristobal de Segovia	No se realiza ningún trámite de petición y se le deriva al Ayuntamiento de San Cristóbal . No obstante, desde la Defensoría se han mantenido conversaciones con la Secretaria de dicho Ayuntamiento.
29.03.2021	Entrevista telefónica por un problema que no es de competencia de la Defensoría	No se realiza ningún trámite y acordamos el envío de documentación al Ministerio de Industria .
26.04.2021	Entrevista telefónica por un problema que no es de competencia de la Defensoría.	Presentación queja derivada al Procurador del Común .
27.04.2021	Entrevista telefónica por un expediente de la Defensoría con manifiesta disconformidad con el informe del Ayuntamiento.	Queja derivada al Procurador del Común .
04.10.2021	Entrevista telefónica por un problema que no es de competencia municipal	Queja derivada al Procurador del Común .

ENVIADAS A OTRAS INSTANCIAS: 9

PROCURADOR DEL COMÚN	4 expedientes
OMIC -OCU	2 expedientes
JCYL SANIDAD.....	1 expediente
MINISTERIO DE INDUSTRIA.....	1 expediente
AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL.....	1 expediente
TOTAL DERIVADOS.....	9 expedientes



4.2.3. Actuaciones con referencia a Expedientes admitidos a trámite y derivados a las Áreas afectadas

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	ÁREAS AFECTADAS	SITUACIÓN
1/2021	Enero 2021	URBANISMO Y POLICÍA LOCAL	Urbanismo: Pendiente, informes abiertos. Policía: Control y seguimiento de la zona.
2/2021	Enero 2021	GESTIÓN TRIBUTARIA	RESUELTO: Estimación parcial de la solicitud
3/2021	Marzo 2021	DEPORTES (IMD)	RESUELTO: Desfavorable

4/2021	Abril 2021	URBANISMO, TRANSPORTES Y MEDIO AMBIENTE	Pendiente: Informes abiertos.
5/2021	Abril 2021	URBANISMO Y POLICÍA LOCAL	Urbanismo: Pendiente, informes abiertos. Policía: Control y seguimiento de la zona.
6/2021	Mayo 2021	URBANISMO Y TRÁFICO	Pendiente: Informes abiertos.
7/2021	Abril 2021	GESTIÓN TRIBUTARIA	RESUELTO: Desfavorable
9/2021	Junio 2021	POLICÍA LOCAL, OBRAS Y EDUCACIÓN	Policía: Control y seguimiento de la zona. Pendiente informes: Obras y Educación
10/2021	Abril 2021	POLICÍA	RESUELTO: Desfavorable
11/2021	Julio 2021	TRÁFICO	Pendiente: Informes abiertos.
12/2021	Octubre 2021	OBRAS, TECNOLOGÍA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	RESUELTO: Posible solución
13/2021	Diciembre 2021	POLICÍA Y OBRAS	Policía: Control y seguimiento de la zona con informe de las denuncias realizadas Obras: Pendiente, informes abiertos
14/2021	Septiembre 2021	URBANISMO, POLICÍA, MEDIO AMBIENTE	Informes Policía con normativa. Pendiente de los informes de Medio Ambiente y Urbanismo.
15/2021	Noviembre 2021	OBRAS Y POLICÍA	Obras: Pendiente informes Policía: Control y seguimiento de la zona
16/2021	Octubre 2021	SERVICIOS SOCIALES Y OBRAS	Servicios Sociales: Se tratará a través del Consejo de Accesibilidad Pendiente informe Obras

17/2021	Diciembre 2021	POLICÍA LOCAL Y TRÁFICO	Informe de Policía Local con actuaciones a realizar. Tráfico contestado. Determinación con los técnicos de las actuaciones a realizar
18/2021	Noviembre 2021	URBANISMO	CONTESTADO por Urbanismo con actuaciones a realizar y traslado al Servicio Territorial de la JCYL

NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS

ENTREVISTAS Y EXPEDIENTES:

Total ejercicio 2021

- ENTREVISTAS TOTALES REALIZADAS: 176
- EXPEDIENTES COMPETENCIA DE LA DEFENSORIA: 18
- EXPEDIENTES NO ADMITIDOS A TRÁMITE QUE HAN RECIBIDO ASESORAMIENTO: 10
- ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A OTRAS INSTANCIAS: 9



ACTUACIONES 2021:

- ENTREVISTAS REALIZADAS: 176
- NÚMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS: 28
- RELACION DE LLAMADAS RECIBIDAS: 95
- REGISTRO ENTRADA/SALIDA DOCUMENTACIÓN: 142
- CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS/CONTESTADOS: 688



4.3. Expedientes de años anteriores resueltos y sin resolver: 2018, 2019 y 2020

Se describe en el siguiente apartado los expedientes derivados de ejercicios anteriores (2018-2019 y 2020) que figuraban pendiente a 30 de diciembre de 2020.

Durante el ejercicio 2021 se han ido resolviendo parte de ellos, tal y como figura en el apartado de expedientes resueltos (2018-2019-2020).

En último lugar, se facilita el número de expedientes pendientes a fecha 31 de diciembre de 2021 (2018-2019-2020)

La información más extensa de estos asuntos fue remitida en su día a las Concejalías competentes en estos asuntos (en los expedientes que nos ocupan a las de **Urbanismo, Obras, Servicios e Infraestructuras, Tráfico, Transportes, Medio Ambiente, Policía Local, Educación y Deportes**).

EXPEDIENTES PENDIENTES 2018, 2019 y 2020 a 30 de diciembre de 2020, suponen un total de:

5 expedientes pendientes de 2018, 5 expedientes pendientes de 2019 y 9 de 2020

TOTAL: 19 EXPEDIENTES PENDIENTES

Nº EXPD.	TEMA
1/2018	Petición de atención y ayuda de la Asociación de Vecinos de (.....) y de la (.....) sobre proyecto de urbanización integral de la calle Cantarranas de la localidad
15/2018	Quejas por falta de accesibilidad y asfaltado en Carretera de Villacastín
22/2018	Quejas sobre intervención Villa Estrella como PEAHIS
23/2018	Queja por problemas aparcamiento vehículos en Soldado Español, generando problemas de seguridad y accesibilidad.
45/2018	Problemas de accesibilidad y movilidad en espacios públicos, zona Casco Antiguo
7/2019	Quejas por falta de aplicación de Inspección Técnica de edificación en una vivienda .- así como las obligaciones de los dueños del inmueble, las condiciones a cumplir en el edificio sujeto a la ITE.
9/2019	Quejas por falta de regulación municipal viviendas de uso turístico
11/2019	Quejas por ruidos y molestias en Travesía Patín
49/2019	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
57/2019	Quejas por ruidos y molestias varias sufridas en su domicilio a diario, causados por actividades varias de los vecinos
27/2020	Quejas por licencia ocupación vía pública para terraza.
29/2020	Quejas por olores procedentes de una chimenea
36/2020	Quejas por falta de pasamanos en la bajada Puerta de la Luna y no poder acceder a la acera
38/2020	Quejas por molestias ocasionadas por los vecinos
39/2020	Quejas por ruidos de estudiantes
40/2020	Quejas por ruidos de vecinos
42/2020	Queja por supresión de horarios en el transporte público urbano
52/2020	Quejas por peligro rotura de una Olma.
53/2020	Varias quejas AV (.....) en relación con las Concejalías de Transportes, Educación, Deportes, Obras, Servicios e Infraestructuras y Medio Ambiente, en dicho barrio

Expedientes RESUELTOS (2018- 2019 y 2020) durante el ejercicio 2021:

Total expedientes resueltos: 1 expediente de 2018, 1 expediente de 2019 y 3 expedientes de 2020

TOTAL RESUELTOS: 5 expedientes

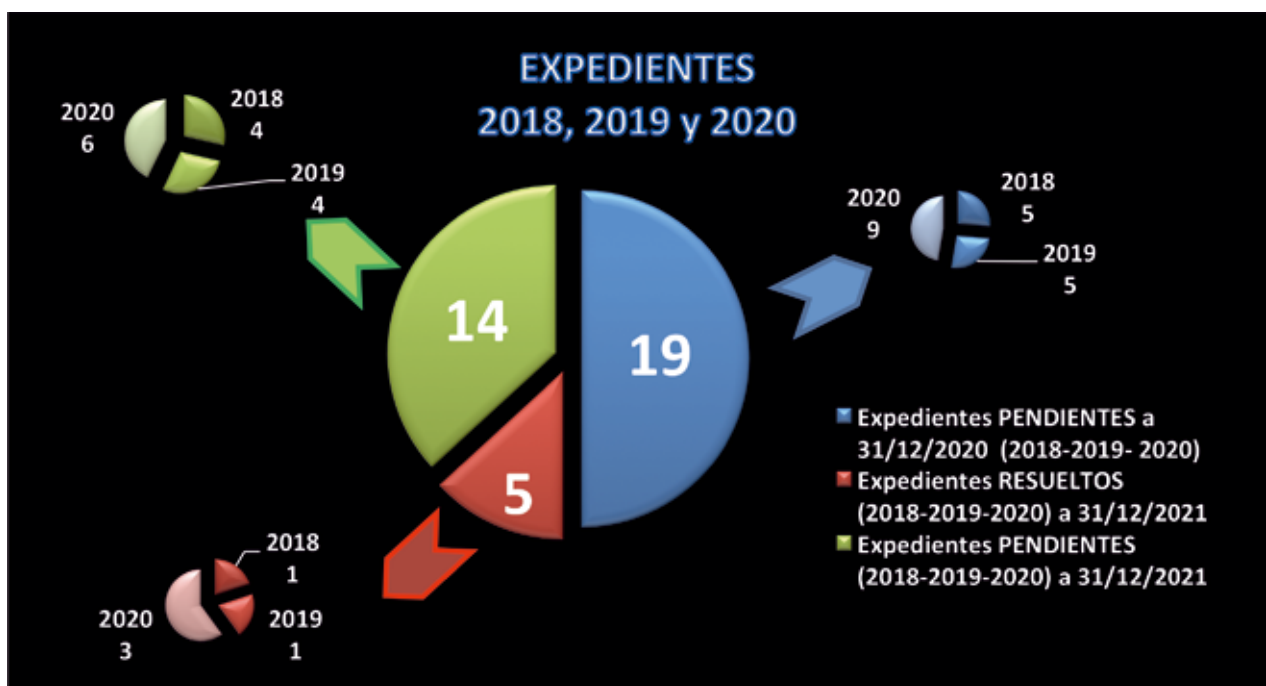
Nº Exped.	Tema	Admisión a trámite	Tramitación Interna de la Información	Resolución
1/2018	Petición de atención y ayuda de la Asociación de Vecinos de (.....) de Segovia sobre proyecto de urbanización integral de la calle Cantarranas de la localidad.	SI	Anulado	Nueva solicitud de la Asociación en 2020 con el mismo asunto.
49/2019	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	SI	Contestado	Informe Policía Local
27/2020	Licencias ocupación vía pública para terraza. Quejas por su concesión al situar el contenedor de los escombros enfrente de una fachada	SI	Contestado	Solucionado
52/2020	Quejas por peligro rotura de una Olma.	SI	Contestado	Solucionado
53/2020	Varias quejas (.....) en relación con las Concejalías de Transportes, Educación, Deportes, Obras, Servicios e Infraestructuras y Medio Ambiente en dicho barrio	SI	Contestado	Informes: Medio Ambiente Transportes Deportes

Expedientes PENDIENTES de ejercicios anteriores (2018-2019-2020) a fecha 31 diciembre 2021:

14 EXPEDIENTES PENDIENTES: 4 expedientes de 2018, 4 expedientes de 2019 y 6 de 2020

Nº Exped.	Tema	Admisión a trámite	Tramitación Interna Información	Resolucion
15/2018	Quejas por falta de accesibilidad y asfaltado en Carretera de Villacastín	SI	Pendiente	Informes abiertos
22/2018	Quejas sobre intervención Villa Estrella como PEAHIS	Si	Pendiente	Informes abiertos
23/2018	Queja por problemas aparcamiento vehículos en Soldado Español, generando problemas de seguridad y accesibilidad.	Si	Pendiente	Informes abiertos
45/2018	Problemas de accesibilidad y movilidad en espacios públicos, zona Casco Antiguo	Si	Pendiente	Informes abiertos

7/2019	Quejas por falta de aplicación de Inspección Técnica de edificación en una vivienda, así como las obligaciones de los dueños del inmueble, las condiciones a cumplir en el edificio sujeto a la ITE.	Si	Pendiente	Informes abiertos
9/2019	Quejas por falta de regulación municipal viviendas de uso turístico	Si	Pendiente	Informes abiertos
11/2019	Quejas por ruidos y molestias en Travesía Patín	Si	Pendiente	Informes abiertos
57/2019	Quejas por ruidos y molestias varias sufridas en su domicilio a diario, causados por actividades varias de los vecinos	SI	Pendiente	Informes abiertos
29/2020	Quejas por olores procedentes de una chimenea.	SI	Pendiente	Informes abiertos
36/2020	Quejas por falta de pasamanos en la bajada de la Puerta de la Luna y no poder acceder a la acera debido a que la terraza de un bar no permite el acceso a la misma	SI	Pendiente	Informes abiertos
38/2020	Quejas por molestias ocasionadas por los vecinos	SI	Pendiente	Informes abiertos
39/2020	Quejas por ruidos de estudiantes	SI	Pendiente	Informes abiertos
40/2020	Quejas por ruidos de vecinos	SI	Pendiente	Informes abiertos
53/2020	Quejas (.....) en relación con las Concejalías de Educación y Obras, Servicios e Infraestructuras en dicho barrio	SI	Pendiente	Informes abiertos



4.4. Expedientes pendientes 2021 a 31 de diciembre 2021. Áreas afectadas.

EXPEDIENTES PENDIENTES DEL EJERCICIO 2021 a 31 de diciembre de 2021

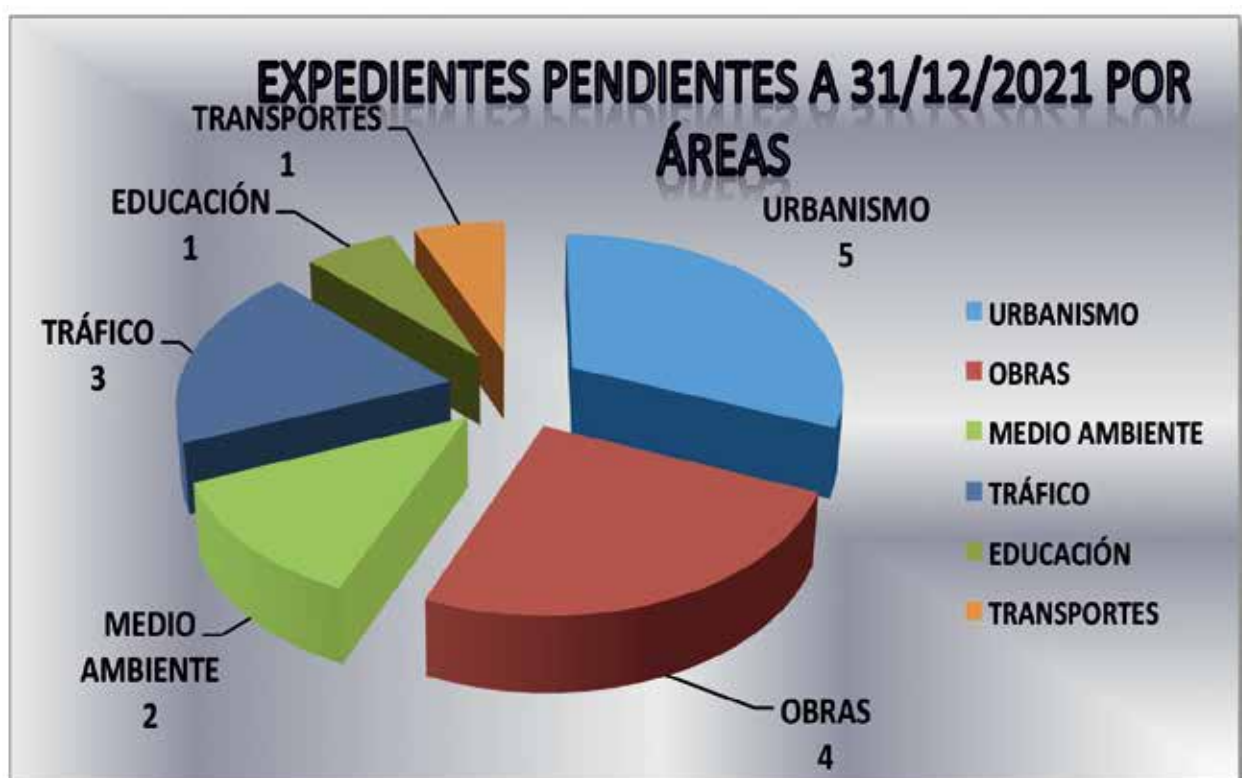
ÁREAS AFECTADAS

Nº Expediente	Situación	Áreas afectadas
1/2021	Quejas por ruidos procedentes de los bares y lugares de ocio en Pza. de la Tierra.	Pendiente Informe de Urbanismo
4/2021	Queja por horarios bus nº10, supresión parada San Facundo, ruidos y falta de parques en la zona del Casco Antiguo	Solicitados informes a las Áreas de Transportes, Urbanismo y Medio Ambiente. Pendiente. Informes abiertos.
5/2021	Queja por ruidos ocasionados en la vivienda familiar a causa de los vecinos	Pendiente Informe de Urbanismo.
6/2021	Queja presentada por concesión de licencia de vado concedida a una comunidad de propietarios.	Solicitados informes a Urbanismo y Tráfico. Pendiente. Informes abiertos.
9/2021	Quejas por ruidos ocasionados por jóvenes estudiantes menores de edad en el barrio del Salvador.	Pendiente de Informes Áreas : Educación y Obras
11/2021	Quejas por sanciones	Pendiente informe a Tráfico.
13/2021	Queja por ocupación de terraza enfrente de un comercio.	Pendiente informe de Obras.
14/2021	Queja por ruidos ocasionados por estudiantes y por el uso de una barbacoa en el patio interior de una vivienda.	Pendiente informe de Urbanismo y Medio Ambiente.
15/2021	Queja por el ruido ocasionado en el Paseo del Salón por los jóvenes durante la noche y la suciedad del Paseo tras los botellones.	Pendiente informe de Obras.
16/2021	Queja por falta accesibilidad en calles de Segovia	Pendiente informe de Obras
17/2021	Queja por falta de señalización en el carril bici a la entrada del parking de la Avenida del Acueducto.	Pendiente informe de Tráfico para su señalización.

*Se hace constar que un mismo expediente puede haberse dirigido a varias áreas afectadas.

Expedientes pendientes a 31 de diciembre de 2021: 11

ÁREAS AFECTADAS:	NÚMERO EXPEDIENTES
Urbanismo	5
Obras	4
Medio Ambiente	2
Tráfico	3
Educación	1
Transportes	1



5. Metodología de las intervenciones de la Defensoría de la Ciudadanía: procedimiento y tramitación de quejas

5.1. Expedientes de mediación

Los expedientes de mediación tramitados por la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía han respondido a la necesidad de que la figura de la Defensora sirve como mediadora entre la Administración local y el conjunto de la ciudadanía, resolviendo con ello, diferentes demandas o situaciones del ciudadano. Es pues, la labor de mediación y asesoramiento una labor esencial dentro de los procedimientos de actuación de la Defensoría recogida en el artículo 12 del Estatuto del Defensor de la Ciudadanía.

Se detallan a continuación los expedientes de mediación del año 2021:

Expediente nº 1/2021:

Petición de ayuda y asesoramiento: nº1/2021

Asunto: Presentación de queja por denegación de licencia urbanística de obras para la construcción de vivienda unifamiliar situada en la C/ (.....).

Antecedentes:

Con fecha de 25 de enero de 2021 el Sr. D. (.....), vecino de la ciudad de Segovia y con domicilio en la (.....), se pone en contacto a través del correo electrónico con la Defensora de la Ciudadanía para exponerle su queja relativa a la denegación de la licencia urbanística de obras por parte de la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia necesaria para poder iniciar la construcción de vivienda unifamiliar. El Sr. (.....) alega en el recurso de reposición presentado ante el Ayuntamiento que la denegación de la licencia está basada en el hecho de que la Concejalía de Urbanismo considera imposible la segregación de la parcela sobre la que se quiere construir, al ser considerada por la normativa urbanística local Zona residencial compatible con Terciario.

Tal consideración es a juicio del Sr. (.....) errónea puesto que, la vivienda unifamiliar que pretende construir cumpliendo todos los requisitos legales presentados ante el Ayuntamiento a través del proyecto se correspondería con el establecimiento de un régimen de propiedad horizontal viable jurídicamente manteniéndose la unidad jurídica y funcional de la finca, sin necesidad de una segregación previa, alegando mediante la inclusión de documentación fotográfica de planos la existencia de otras viviendas situadas en diferentes zonas de la ciudad de Segovia, que cumplirían con el régimen de propiedad horizontal en las mismas condiciones que la parcela de su propiedad.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al artículo 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por el (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 1/2021 mediación en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Consideraciones jurídicas

1ª. Debe manifestarse que llama poderosamente la atención, y así lo alega el Sr. (.....) en su recurso de reposición, el hecho de que el Ayuntamiento se convierta en incumplidor de la norma urbanística, en concreto del Reglamento de Urbanismo de Castilla y León (BOCYL 2 de febrero de 2004) donde se establece en el Título IV, Capítulo I, artículo 296 referido a la licencia urbanística lo siguiente:

“Artículo 296. Plazos de resolución

1. Las solicitudes de licencia urbanística deben ser resueltas, y notificada la resolución a los interesados, dentro de un plazo de tres meses.
2. El plazo máximo en que debe notificarse la resolución comienza a contar desde la fecha en que la solicitud tenga entrada en el registro municipal, y se interrumpe en los casos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo, incluidos los siguientes:
 - a) Plazos para la subsanación de deficiencias en la solicitud.
 - b) Períodos preceptivos de información pública y suspensión del otorgamiento de licencias.
 - c) Plazos para la concesión de autorizaciones o emisión de informes preceptivos conforme a la normativa urbanística o a la legislación sectorial”.

Como alega el (.....) en dicho recurso, el Ayuntamiento contestó pasado seis meses y medio más tarde sin que se viera interrumpido el cómputo del plazo por ninguno de los supuestos establecidos en el punto 2 del artículo 296 del citado Reglamento de Urbanismo de Castilla y León.

La demora en la contestación al administrado debe ser tenida en cuenta a la hora de valorar la actuación del Ayuntamiento, pues del mismo modo que se le exige al administrado el cumplimiento en tiempo y forma de la normativa existente en este caso concreto de la normativa urbanística, el Ayuntamiento debería también cumplir en tiempo y forma para no incurrir, entre otras cosas en una falta de respeto al principio de buena administración regulado en el **artículo 41 de la Carta Europea de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea**, en clara referencia a la necesidad de proteger la dignidad del administrado frente a la Administración, como derecho fundamental de la persona.

Establece el Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de La Coruña D. (.....).

“Una Administración pública que se ajuste adecuadamente a las demandas democráticas ha de responder a una rica gama de criterios que podríamos calificar de internos, por cuanto miran a su propia articulación interior, a los procesos de tramitación, a su transparencia, a la claridad y simplificación de sus estructuras, a la objetividad de su actuación, etc. Pero por encima de todos los de esta índole o, más bien, dotándolos de sentido, debe prevalecer la finalidad de servicio al ciudadano al que vengo haciendo alusión”.

2ª. Otras de las alegaciones expresadas por el Sr. (.....) en su recurso de reposición tiene que ver con la falta de motivación de la resolución denegatoria de la licencia, llegando a **equipararse la falta de motivación con una motivación errónea** tal y como queda recogido en **la Sentencia del Tribunal Supremo, Sala Tercera, Sección 5ª de lo Contencioso Administrativo de 7 de febrero de 1994.**

Debería explicar el Ayuntamiento el por qué el uso específico de la parcela como Zona residencia compatible con Terciario impide la segregación, y que es lo que justifica que ese uso se implante en esa localización concreta. Debería el Ayuntamiento justificar las decisiones para no incurrir en una eventual arbitrariedad.

3ª. Hay que partir de la premisa jurídica establecida por el Ayuntamiento, – hecho considerado dentro de la premisa mayor o norma jurídica–, para denegar la licencia de obras al Sr. (.....) basada en la imposibilidad de realizar la vivienda unifamiliar debido a que la parcela es considerada Zona residencial compatible con Terciario, imposible por tanto de segregar según el Plan Especial de Áreas Históricas (PEAHIS). **Dicha**

premisa jurídica no es aplicable a la parcela del Sr. (.....), pues como se ha señalado con anterioridad, el Sr. (.....) tiene intención de establecer un régimen de propiedad horizontal tumbada, no siendo para ello necesario la segregación ni tan siquiera la exigencia de licencia urbanística por parte del Ayuntamiento.

4º. El Sr. (.....) alega en el último de los escritos presentados la posibilidad de que el Ayuntamiento haga una modificación puntual del PEAHIS en orden a permitir la parcelación urbanística sobre la parcela señalada, no impidiendo con este hecho el otorgamiento de la licencia urbanística ni la renuncia a los recursos que procedan.

El Ayuntamiento reconoció al Sr. (.....) en la reunión mantenida entre éste y la Concejala de Urbanismo, la Sra. Dª (.....), la tramitación de la modificación puntual que se está llevando a cabo en el PEAHIS en los terrenos donde se han detectado deficiencias que deben corregirse como la que nos ocupa en relación a la parcela de referencia del presente Expediente de queja.

Petición de información sobre la queja presentada

No se realiza ninguna tramite de petición de información puesto que el Sr. (.....) escribe un email a la Defensora el día 4 de febrero para explicarle que tras la reunión mantenida con la Concejala de Urbanismo, (.....) se ha solucionado el problema llegando a un acuerdo entre ambas partes. Asimismo, expresa su gratitud a la Defensoría por atenderle y ayudarle.

Se considera pues cerrado el asunto con la labor de intermediación y ayuda prestada por la Defensoría al Sr. (.....).

Expediente nº 2/2021:

Petición de ayuda y asesoramiento: 2/2021

Asunto: Petición de ayuda por parte del Sr. D. (.....) en relación a la reclamación por parte del Ayuntamiento de Segovia del impago del alquiler de los cuartos-almacén nº 8, 9 y 10 y de los puestos 1,2, y 3 ubicados en el Mercado Municipal de los Huertos.

Antecedentes:

En el mes de diciembre de 2020 el Sr. D. (.....) vecino de la ciudad de Segovia, con domicilio en la C (.....), se pone en contacto a través del correo electrónico con la Defensoría para exponer su queja relativa al cobro de los alquileres durante la pandemia en el año 2020 por parte del Ayuntamiento que tiene arrendados en el Mercado Municipal de los Huertos (almacenes números 8, 9 y 10 y los puestos 1,2, y 3) debido a la mala coyuntura económica derivada de dicha pandemia. Expresa también en su queja la posibilidad de que el Ayuntamiento le deje condenar su deuda debido a la gran reforma que tuvo que hacer en los mismos cuando inició su negocio. Dicha condenación le permitiría rebajar lo debido al Ayuntamiento en concepto de alquiler.

El Sr. (.....) se reunió con la Concejala de Servicios Sociales, Dª (.....), el 23 de noviembre de 2020 para exponer la situación económica de la familia del (.....) y la posibilidad descrita en el párrafo anterior de condenar la deuda con los bienes muebles. La Concejala, en presencia de la Jefe de Servicio y el técnico encargado de los Mercados municipales expresaron al Sr. (.....) su disponibilidad de intentar buscar una solución al problema, una de ellas la posible condonación. Debe recalarse que el periodo ejecutivo de parte de la deuda seguía su curso en el Ayuntamiento, agravando la situación de angustia en el Sr. (.....) y su familia debido a la imposibilidad de hacer frente a dichos pagos.

El 20 de diciembre de 2020 el Sr. (.....) y su mujer la Sra. (.....) dirigen otro escrito a la Sra. Alcaldesa para pedirle la suspensión de las mensualidades del alquiler de los citados locales y cuartos de almacén durante los meses de pandemia, tal y como se ha hecho por ejemplo con las tasas de las terrazas a los hosteleros. Asimismo alegan, la renuncia por escrito a las concesiones de referencia aprobada por la Junta de Gobierno local el 4 de diciembre de 2020.

La Defensora, tras varias conversaciones telefónicas con el Sr. (.....) e intercambio de emails se pone en contacto con el Recaudador del Ayuntamiento de Segovia para transmitirle la posibilidad de la condonación. El técnico expone que no es viable jurídicamente esa opción y que cabe a lo mejor, la división de la deuda no ejecutiva en plazos. Así se lo expongo al Sr. (.....) en una de nuestras últimas conversaciones telefónicas.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su petición de ayuda y asesoramiento que ha sido registrado con el número 2/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

La **ayuda** prestada desde la Defensoría al Sr. (.....) ha consistido en la intermediación con el Ayuntamiento para intentar resolver su problema. Finalmente, el Sr. (.....) abonará la deuda contraída con el Ayuntamiento en concepto de los alquileres impagados en los puestos 1, 2, y 3 y los cuartos-almacén 8, 9 y 10 del Mercado Municipal de los Huertos.

Expediente nº 3/2021

Petición de ayuda y asesoramiento: 3/2021

Asunto: Asesoramiento por falta de pago de un arrendatario al Sr. (.....)

Antecedentes:

Con fecha del 10 de febrero de 2021, la oficina de la Defensoría se pone en contacto con el Sr. D. (.....), vecino de la ciudad de Segovia y con domicilio en la (.....). El Sr. (.....) explica a la Defensora que tiene un problema derivado del impago del alquiler de su arrendatario. La Defensora le explica que el asunto motivo de su queja no está dentro de su ámbito de competencia conforme al Estatuto del Defensor del Ciudadano (artículos 1 y 5). Aun así, la Defensora aconseja al Sr. (.....) de manera personal.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su petición de ayuda y asesoramiento que ha sido registrado con el número 3/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

La **ayuda** prestada desde la Defensoría ha consistido en aconsejarle de manera privada sobre el asunto expuesto motivo de su queja.

Expediente nº 4/2021

Petición de ayuda y asesoramiento: 4/2021

Asunto: Petición de ayuda por cobro indebido en la factura del teléfono

Antecedentes:

Con fecha de 1 de febrero de 2021, la Sra. (.....) vecina de la ciudad de Segovia, solicita con la Defensora de la Ciudadanía una cita telefónica para pedirle su ayuda relativa al cobro indebido de unas facturas de luz por parte de la compañía eléctrica. La Defensora le explica que el tema por el cual la Sra. (.....) solicita ayuda no está recogido dentro de las competencias atribuidas a la Defensoría por el Estatuto del Ciudadano.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del Defensor del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su petición de ayuda y asesoramiento que ha sido registrado con el número 4/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

La **ayuda** prestada desde la Defensoría a la Sra. (.....) ha consistido en proporcionarles las direcciones de la OMIC para poder dirigirse a dicho organismo en su reclamación frente a la compañía eléctrica ya que el tema objeto de controversia queda fuera del ámbito competencial de la Defensoría conforme al artículo 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano.

Petición de ayuda y asesoramiento: 5/2021

Asunto: Petición de ayuda por denegación de licencia por parte de la Concejalía de Urbanismo en la (.....)

Antecedentes:

En septiembre de 2020 el Sr. D. (.....) se pone en contacto con la Oficina de la Defensoría a través de la cita telefónica para expresar su queja sobre la denegación de licencia por parte de la Concejalía de Urbanismo en relación a la (.....) para poder celebrar en la misma determinados eventos.

Después de numerosas llamadas e intercambios de correos electrónicos entre el Sr. (.....) y la Defensora, el Sr. (.....) y su representante legal consiguen con la mediación de la Defensora reunirse con la Concejala de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia para hablar sobre el tema. En dicha reunión, el Sr. (.....), su representante legal, el técnico del Ayuntamiento y la Concejala de Urbanismo, acuerdan que el Sr. (.....) presente de nuevo un escrito al Ayuntamiento solicitando la legalización de las cinco habitaciones ya construidas del hotel situado dentro de la citada finca.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su petición de ayuda y asesoramiento que ha sido registrado con el número 5/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

La **ayuda** prestada desde la Defensoría al Sr. (.....) ha consistido en la intermediación con el Ayuntamiento para intentar resolver su problema. A esperas todavía de que el Sr. (.....) presente su escrito tal y como se acordó en la reunión, y de que la Concejalía de Urbanismo emita su informe, la labor de mediación de la Defensoría ha concluido por el momento, entendiendo que el Sr. (.....) tal y como lo ha expresado telefónicamente se reserve el derecho de acudir de nuevo al servicio de la Defensoría.

Petición de ayuda y asesoramiento: 6/2021

Asunto: Petición de ayuda al considerar injusta el cobro de sanción impuesta por la policía local y el pago de grúa al retirarle el vehículo.

Antecedentes:

La Sra. D^a (.....) vecina de la ciudad de Segovia, se pone en contacto con la Concejalía de Participación Ciudadana el día 19 de abril de 2021 para expresar su queja y su deseo de poder hablar con la Defensora de la ciudadanía. La Defensora establece contacto telefónico con la Sra. (.....) Durante la conversación, la Sra. (.....) explica a la Defensora que el vehículo de su propiedad estacionado de manera correcta en la calle San Facundo ha sido retirado por la grúa municipal y llevado al depósito. Argumenta que nadie del Ayuntamiento le ha notificado ni verbalmente ni por escrito el comienzo de las obras en la calle San Facundo, y que ella se ha enterado por una vecina.

Debido a la pandemia, la Sra.(.....) que vive sola, no sale todos los días a la calle por lo que no ha podido enterarse del comienzo de las obras. Considera por ello, que la sanción impuesta de 100 euros por la retirada del vehículo del depósito municipal es totalmente injusta y arbitraria. Aun así, tiene intención de pagar la cantidad mencionada y la sanción impuesta por la Policía Local.

La Sra. (.....) transmite a la Defensora que la Policía Local debería ser más considerada con las personas que viven solas en sus casas, o están enfermas y no pueden salir a la calle, sobre todo en esta pandemia que estamos desgraciadamente viviendo.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su petición de ayuda y asesoramiento que ha sido registrado con el número 6/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

La **ayuda** prestada a la Sra. (.....) ha consistido en llamar al Intendente Jefe de la Policía Local para poder aclarar el asunto objeto de asesoramiento. Una vez esclarecidos los hechos, la Sra. (.....) a pesar de su completa disconformidad con todo lo ocurrido pagó las cantidades que se le exigían.

Expediente nº 7/2021

Petición de ayuda y asesoramiento: 7/2021

Asunto: Petición de ayuda debido al cobro de un seguro

Antecedentes:

Con fecha de 15 de marzo de 2021 la Sra. D^a (.....) se pone en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía a través de la cita telefónica para expresar su queja relativa al cobro de un seguro. La Defensora le explica

que el asunto motivo de su queja no es competencia de la Defensora conforme al articulado del Estatuto del ciudadano y le aconseja que puede recurrir a la OCU para que le ayuden en su reclamación.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda y asesoramiento

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la petición de ayuda y asesoramiento por parte de la Sra. (.....) existe el impedimento legal para rechazarla debido a que el asunto objeto de la queja no está dentro de las competencias atribuidas a la Defensoría conforme al Estatuto del Ciudadano. Aun así, la **ayuda** prestada a la Sra. (.....) ha consistido en aconsejarla que acuda a un abogado particular para que le puedan resolver su queja y también que haga una consulta con la OCU.

Se ha abierto expediente de asesoramiento y ayuda que ha sido registrado con el número 7/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expediente nº 8/2021

Petición de ayuda y asesoramiento: 8/2021

Asunto: Petición de ayuda a la Defensoría por parte de la Sra. (.....) debido a los ruidos procedentes de la recogida de residuos en las calles Herrería e Infanta Isabel situadas en el Casco Viejo.

Antecedentes:

Con fecha de 27 de abril de 2021 la Sra. D^a (.....) vecina de la ciudad de Segovia, se pone en contacto a través del correo electrónico con la Oficina de la Defensoría de la ciudadanía para explicar su petición de ayuda respecto a la necesidad de recabar los horarios de recogida de los residuos por parte del servicio municipal en las calles Herrería e Infanta Isabel. Dicha petición es debida a la voluntad de la Sra. (.....) de dirigirse al Procurador del Común debido a los ruidos que debe soportar por dicha recogida de residuos, imposibilitando el descanso diario por la noche. Argumenta la Sra. (.....) en sus conversaciones con la Defensora que el Ayuntamiento no le ha contestado a la petición de horas que realizó.

La Defensora, después de intercambiar varios correos electrónicos con los técnicos de la Concejalía de Medio Ambiente, consigue a través de la mediación de éstos ponerse en contacto con el Sr. (.....) Jefe de la Contrata del servicio de limpieza del Ayuntamiento. El Sr. (.....) facilita a la Defensora los horarios de recogida de residuos a través del correo electrónico que son reenviados a la Sra. (.....).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del

Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda y asesoramiento

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la petición de ayuda y asesoramiento por parte de la Sra. (.....) no existe ningún impedimento legal para rechazarla. Se ha abierto por ello expediente de asesoramiento y ayuda que ha sido registrado con el número 8/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

La **asistencia y ayuda** a la Sra. (.....) por parte de la Defensoría ha consistido en contestar a sus correos electrónicos, mediar con los servicios técnicos de la Concejalía de Medio Ambiente para poder obtener la información que solicitaba la Sra. (.....), hablar con el responsable de la Contrata de recogida de basuras y transmitir la información obtenida del responsable a la Sra. (.....) con el fin último de que pudiera escribir a la oficina del Procurador del Común exponiendo ante la misma su queja con la información recabada desde la Defensoría de la ciudadanía.

Expediente nº 9/2021

Petición de ayuda y asesoramiento: 9/2021

Asunto: Petición de ayuda por problemas de convivencia con un vecino del inmueble donde reside.

Antecedentes:

Con fecha de 31 de mayo de 2021 la Sra. D^a (.....) vecina de la ciudad de Segovia pide cita telefónica para ponerse en contacto con la Defensora de la Ciudadanía para explicarle el motivo de su queja. La Sra. (.....) explica a la Defensora que debido a la enfermedad que padece, relacionada con la hipersensibilidad a las sustancias químicas de los productos de limpieza, ha pedido a la comunidad de vecinos a través de su presidente, que la ventana del rellano permanezca abierta para que el espacio permanezca ventilado y poder salir de casa sin que la inhalación de los productos le produzcan los síntomas de su enfermedad.

La Sra. (.....) no ha conseguido tal pretensión. Y su problema se ha visto agravado por el enfrentamiento con un vecino debido a que éste se comporta de manera inadecuada en relación a los problemas de salud que acarrea la Sra. (.....). La situación para la Sra. (.....) se ha vuelto insostenible, hasta tal punto que ha pensado en abandonar su vivienda y marcharse a otro lugar.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda y asesoramiento

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades

dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la petición de ayuda y asesoramiento por parte de la Sra. (.....) existe el impedimento legal para rechazarla debido a que el asunto objeto de la queja no está dentro de las competencias atribuidas a la Defensoría conforme al Estatuto del Ciudadano.

Aun así, la **ayuda** prestada a la Sra. (.....) ha consistido en las siguientes actuaciones:

1º. Conversación telefónica con la Trabajadora Social del Centro Cívico de San José, concedora del asunto por haberle sido expuesto por la (.....).

2º. Conversación telefónica con la abogada de la Cámara de la Propiedad Urbana concedora también del tema.

3º. Conversaciones telefónicas con la Sra. (.....) para asesorarle de manera personal sobre cómo proceder.

Finalmente, se ha abierto expediente de asesoramiento y ayuda que ha sido registrado con el número 9/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expediente nº 10/2021

Petición de mediación: 10/2021

Asunto: Petición de mediación a la Defensoría por parte del Sr. (.....) en relación al posible uso del futuro surtidor GNC para particulares en el terreno anexo al parque de maquinarias del Ayuntamiento.

Antecedentes:

El Sr. (.....), vecino de la ciudad de Segovia se pone en contacto con la Defensora de la Ciudadanía para exponerle su queja en los siguientes términos:

“Acabo de contactar con FCC Medio Ambiente de Segovia para conocer si las obras de ampliación que se están llevando a cabo en el terreno anexo al parque de maquinarias que incluirán un surtidor de GNC iban a ser accesibles a particulares. Me ha sorprendido negativamente que dicho surtidor solo vaya a ser utilizado para los vehículos de la flota de FCC, ya que estamos perdiendo una oportunidad preciosa de brindar a Segovia una estación pública de GNC. Como propietario de un vehículo impulsado mediante GNC es muy triste que en toda la provincia de Segovia no tengamos ninguna gasolinera disponible y que tengamos que vernos obligados a desplazarnos a la comunidad de Madrid para repostar. Me gustaría que, por favor, se tomase en cuenta a los particulares que utilizamos GNC y que pudiéramos hacer uso de la única instalación (a corto plazo) disponible en Segovia”.

Después de leer el contenido del email del Sr. (.....), la Defensora da traslado de su petición vía email a la Concejalía de Medio Ambiente para que den una respuesta al Sr. (.....).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....), en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda y asesoramiento

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto: "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 tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano".

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la petición de ayuda y asesoramiento por parte del Sr. (...) no existe ningún impedimento legal para rechazarla. Se ha abierto por ello expediente de asesoramiento, mediación y ayuda que ha sido registrado con el número 10/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

La **asistencia y ayuda** al Sr. (...) por parte de la Defensoría ha consistido en contestar a sus correos electrónicos, intermediar con los servicios técnicos de la Concejalía de Medio Ambiente para poder obtener la información que solicitaba el Sr. (...) y obtener de este modo una respuesta a su petición/queja. Desde la Concejalía de Medio Ambiente, se remite contestación a la Defensora de la Ciudadanía que es trasladada mediante el envío postal al Sr. (...).

5.2. Expedientes de queja

5.2.1. Procedimiento y tramitación de quejas

En el artículo 12 y 13 del Estatuto del Defensor de la Ciudadanía se definen los **procedimientos de actuación** de esta Defensoría:

"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.

El artículo 13 establece que “La Defensoría de la Ciudadanía podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte”.

En cuanto a la persona que puede dirigir su queja a la Defensoría el Estatuto del Defensor ha sido muy generoso jurídicamente hablando pues, la legitimación activa que se señala en el artículo 15 intenta evitar la exclusión de determinados colectivos vulnerables existentes en la sociedad. Establece el citado artículo:

“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 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 necesario la asistencia de un abogado o procurador”.

El artículo 16 del Estatuto del Defensor del Ciudadano, recalca que “la Defensoría al ser una instancia extrajudicial, se abstendrá de intervenir en la tramitación de peticiones cuyo objeto se encuentre pendiente de resolución judicial”. Dicho artículo contiene el procedimiento para la presentación de solicitudes y el artículo 17 regula las visitas y citaciones de las personas que quieran ser atendidas por la Defensoría.

En cuanto al **procedimiento de tramitación de quejas**, es muy importante subrayar el contenido del artículo 22 del Estatuto del Defensor del ciudadano:

“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”.

El número de quejas presentadas en el 2021 por los ciudadanos ante la Defensoría, la tramitación ante los diferentes órganos municipales y la respuesta por parte de dichos órganos a las peticiones de informes por parte de la Defensoría, son el reflejo de la actividad de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía y la acción o inacción del Ayuntamiento frente a dichas quejas, reflejando el fin último sobre el que asienta la Institución de la Defensoría de la ciudadanía, a saber: hacer posible la participación del ciudadano en la vida democrática de la ciudad; acortar la distancia en la relación Administración y administrado pero sobre todo cumplir con los principios de buen gobierno y de transparencia a los que se hacía alusión anteriormente y sobre los que debe regirse las actuaciones de los órganos municipales y en donde la Defensoría queda también imbricada.

En relación a lo expuesto, cada queja del ciudadano debe ser considerada como un ejercicio de sus derechos y una defensa de los mismos en orden a dar cumplimiento a un conjunto de normas legales de carácter nacional e internacional, derechos humanos al abrigo de la consideración amplia de los mismos y ejercidos de manera individual o colectiva ante la Defensoría, considerando la singularidad de cada caso, pero siempre bajo el criterio de que los derechos deben ser ejercitados para alcanzar la expresión máxima de la democracia en la ciudad como espacio de convivencia. Los ciudadanos deben poder ejercer esos derechos para lograr, entre otros fines, una sociedad más justa, promoviendo unas mejoras prácticas administrativas.

5.2.2 Resumen de los expedientes: ejercicio 2021

SEGUIMIENTO EXPEDIENTES EJERCICIO 2021

Nº Expediente	Situación	Observaciones; Actuaciones
1/2021	Quejas por ruidos procedentes de los bares y lugares de ocio en Pza. de la Tierra.	Solicitud informes a Urbanismo y Policía Local. 10 febrero 2021. Informe de Policía Local con control y seguimiento de la zona, pudiendo realizar mediciones de ruidos. Pendiente Informe de Urbanismo
2/2021	Quejas por cobro de un IBIU	24 marzo 2021 Informes Gestión Tributaria con los de la Gerencia Territorial del Catastro por la que se estima parcialmente la solicitud al interesado. Solucionado
3/2021	Queja por cierre de la piscina climatizada	Solicitado informe a la Concejalía de Deportes. 18 marzo 2021 Contestación IMD informando de la clausura temporal, según acuerdo de la Consejería de Economía y Hacienda 2/2021 de 7 de enero de la JCYL por el que se declaraba el nivel de alerta 4 para toda Castilla y León por la covid-19, en las provincias de Ávila, Palencia y Segovia. Desestimatorio para el interesado.
4/2021	Queja por horarios bus nº10, supresión parada San Facundo, ruidos y falta de parques en la zona del Casco Antiguo	Solicitados informes a las Áreas de Transportes, Urbanismo y Medio Ambiente. Pendiente. Informes abiertos.
5/2021	Queja por ruidos ocasionados en la vivienda familiar a causa de los vecinos	Solicitados Informes a Urbanismo y Policía Local. 5 abril 2021 Informe de Policía Local con control y seguimiento de la zona. Pendiente Informe de Urbanismo.
6/2021	Queja presentada por concesión de licencia de vado concedida a una comunidad de propietarios.	Solicitados informes a Urbanismo y Tráfico. Pendiente. Informes abiertos.
7/2021	Queja por revocación liquidación IBIU	Solicitados informes a Gestión Tributaria. 19 abril 2021 Informe del Negociado indicando que el expediente ha sido objeto de proceso contencioso-administrativo, dictándose sentencia desestimatoria firme el 15 de abril de 2020, confirmando las resoluciones municipales. Desestimatorio para el interesado.
8/2021	Queja por el PEAHIS calle Gascos	Paralizado por la parte interesada.

9/2021	Quejas por ruidos ocasionados por jóvenes estudiantes menores de edad en el barrio del Salvador.	<p>Solicitud Informe a Policía, Obras y Educación.</p> <p>27 mayo 2021 Informe de Policía Local con control y seguimiento de la zona y actuaciones.</p> <p>13 julio 2021 Nuevo informe de Policía Local del que se da traslado al interesado.</p> <p>Solicitud informe de la Concejalía de Educación en relación a las actuaciones, si las ha habido, dentro de la Comisión de Absentismo Escolar, ante la queja por ruidos ocasionados por jóvenes estudiantes menores de edad durante todas las mañanas ocasionando la alteración del orden, la tranquilidad y la convivencia en el barrio del Salvador en Segovia.</p> <p>Pendiente. Informes abiertos</p> <p>Solicitud informe a Obras sobre el cumplimiento de la Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y otros espacios abiertos al público con terraza” del bar situado en la calle Arquitecto Escobedo.</p> <p>Pendiente. Informes abiertos</p>
10/2021	Quejas por sanción	<p>Solicitados informes a Policía Local.</p> <p>Informe de policía local desestimatorio.</p>
11/2021	Quejas por sanciones	<p>Solicitado informe a Tráfico.</p> <p>Pendiente. Informes abiertos</p>
12/2021	Queja por el cableado que cuelga en la Plaza de la Merced y por la falta de instalación de fibra y gas en la misma zona.	<p>Solicitados informes a: Tecnología, Obras y Patrimonio Histórico.</p> <p>22 octubre 2021 Informe Tecnología por el que se desestima dado que el Ayuntamiento carece de competencias en la materia. Además indican que existen limitaciones para la instalación de un nuevo cableado aéreo en la normativa de planeamiento urbanístico.</p> <p>1 diciembre 2021 Informe de Licencias y Patrimonio Histórico en relación al expediente con indicación de que el Ayuntamiento carece de competencias y que, no obstante, ha solicitado dentro del Programa de ayudas a municipios, una subvención para la ejecución de proyectos de obras que afecta a Marqués del Arco-Plaza de la Merced-Calle Daoiz.</p> <p>Finalizado el expediente</p>

13/2021	Queja por ocupación de terraza enfrente de un comercio.	Solicitados informes a Policía Local y Obras. 29 diciembre 2021 Informe Policía con las denuncias realizadas. Pendiente informe de Obras.
14/2021	Queja por ruidos ocasionados por estudiantes y por el uso de una barbacoa en el patio interior de una vivienda.	Solicitados Informes a Policía Local, Medio Ambiente y Urbanismo. Facilitado informe Policía Local sobre la normativa existente en cuanto a barbacoas. Pendiente. Informes abiertos.
15/2021	Queja por el ruido ocasionado en el Paseo del Salón por los jóvenes durante la noche y la suciedad del Paseo tras los botellones.	Solicitados informes a Obras y Policía. 17 noviembre 2021 Informe Policía Local con controles y seguimientos de la zona. Pendiente informe de Obras.
16/2021	Queja por falta accesibilidad en calles de Segovia	Solicitados Informes a Servicios Sociales y Obras. Octubre 2021 Informe de Servicios Sociales con las actuaciones realizadas a través del Consejo de Accesibilidad. Pendiente Informe Obras
17/2021	Queja por falta de señalización en el carril bici a la entrada del parking de la Avenida del Acueducto	Solicitados Informes a Tráfico y Policía Local. 28.12.21 Informe de Policía donde se indica que sería conveniente la señalización de manera adecuada el carril bici para el acceso al estacionamiento. 03.01.2022 Informe de Tráfico pendiente de informes para su señalización.
18/2021	Queja por falta de contestación de la Concejalía de Urbanismo sobre la licencia de obras y otros escritos de un bar.	Solicitados informes a Urbanismo 17 de noviembre 2021 Informe de Urbanismo (licencias) donde también se da traslado al Servicio Territorial de la Junta de Castilla y León.

ACTUACIONES EXPEDIENTES DE ASESORAMIENTO 2021

Nº Expediente	Situación	Observaciones; Actuaciones
1/2021	Presentación de queja por denegación de licencia urbanística de obras para la construcción de vivienda unifamiliar	No se realiza ningún trámite de petición de información dado que el interesado ha mantenido una reunión con Urbanismo llegando a un acuerdo ambas partes. Se considera pues cerrado el asunto con la labor de intermediación y ayuda prestada por la Defensoría

2/2021	Petición de ayuda en relación a la reclamación por parte del Ayuntamiento de Segovia del impago del alquiler de los cuartos-almacén nº 8, 9 y 10 y de los puestos ubicados en el Mercado Municipal de los Huertos.	La ayuda prestada desde la Defensoría al Sr. Llorente ha consistido en la intermediación con el Ayuntamiento para intentar resolver su problema. Finalmente, el interesado abonará la deuda contraída con el Ayuntamiento en concepto de los alquileres impagados en los puestos del Mercado Municipal de los Huertos.
3/2021	Asesoramiento por el impago de un arrendatario	El asesoramiento ha consistido en informarle de manera privada sobre el asunto expuesto.
4/2021	Petición de ayuda por cobro indebido en la factura del teléfono.	Se deriva a la OMIC para poder dirigirse a dicho organismo en su reclamación frente a la compañía eléctrica.
5/2021	Petición de ayuda por denegación de licencia para un Hotel.	Se envía escrito con la intermediación realizada a la espera de la decisión de la Concejala de Urbanismo
6/2021	Petición de ayuda al considerar injusta el cobro de sanción impuesta por la policía local y el pago de grúa al retirarle el vehículo	Se envía escrito con la intermediación realizada aconsejando el abono de la sanción.
7/2021	Petición de ayuda debido al cobro de un seguro	No competencia defensoría y se la asesoró para que acudiera a la OCU
8/2021	Petición de ayuda debido a los ruidos procedentes de la recogida de residuos en las calles Herrería e Infanta Isabel situadas en el Casco Antiguo.	La ayuda facilitada ha consistido en mediar con los servicios técnicos de la Concejalía de Medio Ambiente para poder obtener la información, hablar con el responsable de la Contrata de recogida de basuras y transmitir la información obtenida del responsable al interesado con el fin último de que pudiera escribir a la oficina del Procurador del Común
9/2021	Petición de ayuda por problemas de convivencia con un vecino del inmueble donde reside.	La ayuda facilitada ha consistido en : Conversación telefónica con la Trabajadora Social del Centro Cívico de San José, concedora del asunto.2º. Conversación telefónica con la abogada de la Cámara de la Propiedad Urbana, concedora también del tema y 3º. Conversaciones telefónicas con la parte interesada para asesorarle de manera personal sobre cómo proceder.
10/2021	Petición de mediación en relación al posible uso del futuro surtidor GNC para particulares en el terreno anexo al parque de maquinarias del Ayuntamiento.	La ayuda facilitada ha consistido en intermediar con los servicios técnicos de la Concejalía de Medio Ambiente para poder obtener la información que solicitaba la parte interesada y obtener de este modo una respuesta a su petición/queja. Desde la Concejalía de Medio Ambiente, se remite contestación a la Defensora de la Ciudadanía que es trasladada mediante el envío postal.

ENTREVISTAS SIN APERTURA DE EXPEDIENTE DERIVADAS A OTRAS INSTANCIAS

FECHA	Situación	Observaciones ; Actuaciones
25.01.2021	Entrevista telefónica por un problema cribado COVID.	No se realiza ningún trámite de petición y se deriva a Sanidad de la Junta de Castilla y León.
03.03.2021	Entrevista telefónica por un problema en San Cristóbal de Segovia	No se realiza ningún trámite de petición y se le deriva al Ayuntamiento de San Cristóbal. No obstante, desde la Defensoría se han mantenido conversaciones con la Secretaria de dicho Ayuntamiento.
29.03.2021	Entrevista telefónica por un problema que no es de competencia de la Defensoría	No se realiza ningún trámite y acordamos el envío de documentación al Ministerio de Industria.
26.04.2021	Entrevista telefónica por un problema que no es de competencia de la Defensoría.	Presentación queja derivada al Procurador del Común.
27.04.2021	Entrevista telefónica por un expediente de la Defensoría con manifiesta disconformidad con el informe del Ayuntamiento.	Queja derivada al Procurador del Común.
04.10.2021	Entrevista telefónica por un problema que no es de competencia municipal	Queja derivada al Procurador del Común.

5.2.3. Petición de informes y propuestas en los expedientes abiertos por las quejas presentadas por los ciudadanos según las Áreas afectadas

a. Urbanismo

Expediente nº 1/2020

Asunto: Presentación de queja por ruidos procedentes de los bares y lugares de ocio situados en la Plaza de la Tierra que afectan a la seguridad y calidad de vida de la Sra. (.....) en tiempos de pandemia y anteriormente.

Antecedentes:

La Sra. D^a (.....) vecina de la ciudad de Segovia y con domicilio en la (.....) recurre mediante el correo electrónico en el mes de noviembre a la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para expresar su malestar por la situación insostenible que desde hace más de trece años viene soportando debido a las molestias por ruido ocasionadas por los establecimientos de ocio situados en la Plaza de la Tierra, así como por la situación de inseguridad manifestada en reiteradas ocasiones ante el Ayuntamiento de Segovia y ante los anteriores Defensores de la Ciudadanía debido a la presencia de personas consumiendo alcohol en la vía pública y debido a los ruidos procedentes del local de ocio situado debajo de su vivienda, ruidos que le impiden descansar adecuadamente, hasta tal punto que la Sra. (.....) está pensando en vender su vivienda.

La avanzada edad de la Sra. (.....) agrava su malestar físico y psíquico ante la situación descrita, sintiendo una gran impotencia y desesperación. La Sra. (..... ha llamado en infinidad de ocasiones a la Policía Local

para que acuda al lugar de los hechos en muy diferentes horarios, de tarde y nocturno debido a la presencia de jóvenes en la Plaza de la Tierra especialmente durante los fines de semana (viernes, sábado y domingo). (Se acompaña al presente expediente una batería de escritos que datan desde el año 2007 hasta el año 2019).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 1/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. **Informe a la Concejalía de Urbanismo** para que conteste a la queja presentada por la Sra. (.....) en relación a los ruidos según establece la Ordenanza de ruidos y vibraciones de 3 de febrero de 2014 (BOP 31 de marzo de 2014) y la Ley 5/2009 de 4 de junio del ruido de Castilla y León (BOCYL de 9 de junio de 2009).

2º. **Informe a la Concejalía de Urbanismo** en relación al otorgamiento de licencia del local situado debajo de la vivienda de la Sra. (.....).

3º. Informe al **Intendente Jefe de la Policía Local** para que dé cuenta de las intervenciones realizadas por los agentes personados en diferentes ocasiones con motivo de las llamadas realizadas por la Sra. (.....).

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de la Concejalía de Urbanismo para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Asunto: Presentación de queja por falta de servicios públicos en el barrio del Casco Viejo.

Antecedentes:

Con fecha 11 de noviembre de 2020 los Sres. (.....) en representación de la Asociación de Vecinos (.....) se reúnen con la Defensora de la Ciudadanía en su despacho para tratar varios asuntos concernientes a la falta o deficiencia de servicios públicos en el barrio del Casco Viejo, en concreto, a la situación del transporte urbano, supresión de la parada en San Facundo dirección Plaza Mayor, y del horario de servicio de la línea 10, insuficiente a todas luces si se compara con los horarios de otras líneas de transporte urbano de la misma empresa concesionaria.

La línea 10 no funciona desde las dos de la tarde hasta la cinco de la tarde dejando a los usuarios sin dicho servicio. Además, el horario de comienzo por la mañana, a las 11 horas es un horario totalmente insuficiente privando a los residentes del barrio del Casco Viejo de un servicio público que sí funciona en horario más amplio en otras líneas de autobuses que recorren otros barrios de la ciudad.

Por otro lado, pero unido a lo anterior, la supresión de la parada de San Facundo ya ha sido objeto de protesta por parte de otros ciudadanos, tramitando la Defensoría dicha queja a través del expediente nº 49 del año 2020. Las reivindicaciones de los vecinos del Casco Viejo a través de (.....) van dirigidas a denunciar la supresión de la parada de San Facundo que venía funcionando con regularidad desde hacía muchos años, cumpliendo con la necesidad de atender a las personas mayores, discapacitados o con movilidad reducida, demandantes de dicho servicio de transporte junto con el resto de residentes en el barrio del Casco Viejo. (Se adjunta al presente expediente el escrito presentado por (.....) sobre este tema donde se incluye también otras observaciones del servicio público de transportes en Segovia en relación a otras líneas).

Junto a lo anterior los representantes de (.....), expresan a la Defensora la falta de cumplimiento por parte de la Concejalía de Medio Ambiente en lo relativo a la necesidad de incorporar en los espacios adecuados según la normativa local existente sobre la materia, la **instalación de parques biosaludables para las personas mayores y la ampliación de parques infantiles**, petición que se reiteró en la moción presentada por el grupo político de Izquierda Unida en 2018. (Se adjunta el escrito de moción al presente expediente).

Otro problema sin solución es el **ruido** causado la mayoría de las ocasiones por gente joven en las viviendas privadas, que alteran el derecho al descanso y la convivencia ciudadana, agravado dicho problema por el incumplimiento de las normas sanitarias derivadas del actual estado de alarma debido a la pandemia. Este grave problema, se ha convertido en un problema sistémico denunciado por los representantes de (.....) en numerosas ocasiones ante el Defensor del Ciudadano anterior pero también en los medios de información. La Defensoría de la Ciudadanía ha recibido durante el año 2020 otras quejas de los ciudadanos relativas al mismo problema, sin que el Ayuntamiento, a través de la Concejalía de Urbanismo competente en la materia junto con las actuaciones de la Policía Local, hayan dado una solución al problema. La contaminación acústica también viene derivada del ruido ocasionado por los camiones de basura en el horario de recogida que altera el derecho al descanso mencionado con anterioridad y que también ha sido objeto de queja por parte de los vecinos del Casco Viejo en el expediente nº 49 del año 2020.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes los representantes solicitan la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a los representantes de (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por los representantes de (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 4/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por los representantes de (.....) en relación al problema del ruido.

2º. Informe a la Concejalía de Medio Ambiente para que conteste a la queja presentada por los representantes de (.....) en relación a la falta de parques infantiles y parques destinados a para personas mayores en el barrio del Casco Viejo, si se compara la existencia de los mismos en otros barrios de la ciudad y teniendo en cuenta la necesidad de aquellos debido a la demanda de las personas que residen en el barrio del Casco Viejo, familias con niños y personas mayores entre otros colectivos por grupo de edad.

Hay que añadir respecto a este punto que el tema de la necesidad de los parques infantiles y de los parques para personas mayores fue tratado directamente por parte de la Defensora con el Concejal de Medio Ambiente en la reunión mantenida a finales del año 2020, reiterando la Defensora que desde hace años no ha habido ninguna intervención municipal en este sentido a pesar de las reiteradas demandas de los vecinos del barrio del Casco Viejo expresadas en este sentido frente a los responsables municipales competentes en la materia.

La cobertura de diferentes servicios públicos en el barrio del Casco Viejo, servicios que deben ser garantizados por la Administración municipal, es a todas luces insuficiente, máxime si se compara con los servicios públicos existentes como se ha dicho con anterioridad en otros barrios de la ciudad.

3º. Informe a la Concejalía de Transportes para que conteste a la queja sobre la supresión de la parada de San Facundo y el horario del autobús urbano de la línea 10.

A tenor del art. 22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de dicha Concejalía, a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Transportes junto con la Inspección de Servicios de Transportes para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por los representantes de (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Asunto: Presentación de queja por ruidos ocasionados en la vivienda familiar a causa de los vecinos

Antecedentes:

El Sr. D. (.....) vecino de la ciudad de Segovia se pone en contacto con la oficina de la Defensoría a través de la cita telefónica el 13 de enero de 2021. El motivo de su queja procede de los ruidos y las molestias derivadas de los mismos a su familia procedentes de sus vecinos desde hace más de dos años, en una situación que se ha vuelto insostenible y que preocupa mucho al Sr. (.....) pues sus vecinos no remiten en su conducta a pesar de haber sido apercibidos. El Sr. (.....) alega que la policía acude a su domicilio dos o tres veces por semana desde hace dos años pero el problema, lejos de solucionarse, sigue igual o peor. El Sr. (.....) en su conversación con la Defensora se muestra desesperado e impotente ante la situación descrita y pide por favor que se solucione el problema debido a la gravedad del mismo.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por el Sr. (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 4/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Consideraciones jurídicas

1. Lo primero que hay que señalar es que la normativa local y autonómica reguladora de la materia, tanto la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León, como la Ordenanza municipal de ruido y vibraciones (BOP de 31 de marzo de 2014), regula en su articulado los supuestos de hechos relacionados con los ruidos procedentes de viviendas particulares como es el caso.
2. El incumplimiento de la ordenanza y la ley citadas deben dar lugar a expedientes sancionadores en la actuación conjunta de la Policía Local con la Concejalía de Urbanismo competente en la materia. De nada sirve que la Policía Local obre en este sentido si desde la Concejalía de Urbanismo no se lleva a cabo las actuaciones pertinentes para poder solucionar un grave problema que afecta a la calidad de vida de los ciudadanos y que vulnera el derecho al descanso, con las consecuencias perniciosas para su salud y en este caso concreto del Sr. (.....) y de toda su familia.

3. Ahondando en el punto 2 y como ya se ha señalado en otros expedientes tramitados desde la Defensoría, tanto en el año 2020 como en los años anteriores, es necesario cumplir y hacer cumplir la norma frente a un problema sistémico al que todavía desgraciadamente no se ha dado solución por parte de la Administración.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por el Sr. (.....).

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Urbanismo para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por el Sr. (.....).

2º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que proceda a la contestación de lo formulado en la queja por el Sr. (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Expediente nº 6/2021

Asunto: Presentación de queja por concesión de licencia de vado concedida a la Comunidad de propietarios (.....) en los garajes de la calle Dr. (.....)

Antecedentes:

*El día 13 de enero de 2020, el Sr. (,,,,,,) con domicilio sito en la calle (.....) se pone en contacto a través del correo electrónico con la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía para explicar su queja relativa a la concesión de vado a un particular en un terreno en que dicho particular no tiene relación de propiedad ninguna mientras que los dueños del inmueble sobre los que se haya el terreno tienen vetado el acceso a su propiedad siendo multados por la Policía Local al intentar acceder a su finca los vehículos tal y como narra el Sr. (.....) en su escrito enviado a la Defensoría. Dicha finca está situada en la (.....) en Segovia. Los vecinos de ambos números solicitaron por escrito a la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia el día 11 de enero de 2021 la revocación del vado para poder acceder a su propiedad sin que hasta el momento presente hayan obtenido ninguna respuesta. **(Se adjunta al presente Expediente toda la documentación aportada por el Sr. (.....) a la Defensoría).***

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....). solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por el Sr. (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 6/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por el Sr. (.....) sobre la concesión de licencia de actuación media ambiental otorgada por los servicios de urbanismo competentes en la materia necesaria para la obtención de la licencia de vado otorgada por Alcaldía o Concejal delegado a la persona no titular de la propiedad, en concreto a la Comunidad de Propietarios (.....)

2º. Informe a la Concejalía de Tráfico para que conteste sobre la autorización de la licencia de vado a propuesta de los servicios municipales correspondientes y su posible revocación conforme a la Ordenanza de Circulación actualizada del 1 de abril de 2016.

Hay que tener en cuenta que la licencia de vado ha supuesto un claro perjuicio para los titulares de los inmuebles sitos en la calle (.....) puesto que al intentar acceder al patio que tienen delante de sus viviendas son multados por la Policía Local debido al vado existente.

A tenor del art. 22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Urbanismo para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por el Sr. (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Expediente nº 14/2021

Asunto: Presentación de queja por ruidos ocasionados por estudiantes y por el uso de una barbacoa en el patio interior de una vivienda sita en el (.....) en Segovia.

Antecedentes:

El día 28 de marzo de 2021 el Sr. (.....) escribe un email a la Defensora de la Ciudadanía para exponer su queja en relación a los ruidos ocasionados por los estudiantes en las viviendas situadas en la calle (.....) y en la calle (.....) El Señor (..... en conversación telefónica con la Defensora delega su actuación en sus hijos, la Sra. Dª (.....) y el Sr. (.....). La situación para la Sra. (.....) es insostenible debido a que los ruidos ocasionados por los estudiantes durante largas horas y durante varias noches a la semana hace imposible que puedan conciliar el sueño, viéndose ella misma afectada, y los inquilinos de su padre, situados en las viviendas de la calle (.....), tal y como se recoge en el escrito que presentó ante (.....) el 19

de octubre de 2020. La Sra. (.....) ha tenido que trasladarse en muchas ocasiones a otro piso situado en el barrio de Nueva Segovia debido a la imposibilidad de poder descansar debido a los ruidos.

Ante esta situación, las llamadas a la Policía Local han sido numerosas. Una de las últimas llamadas realizadas por la Sra. (.....) fue el día 11 de julio debido a los ruidos procedentes del domicilio situado en la calle (.....) a las cinco y media de la madrugada. La policía hizo la correspondiente medición de ruidos a instancia de la Sra. (.....) según consta en el “acta normalizada de medición de ruidos” que se adjuntan con el presente expediente, superando en las mediciones los límites establecidos en la Ley 5/2009 de 4 de junio del ruido de Castilla y León en su Anexo I.

Junto lo anterior, la Sra. (.....) expone a la Defensora que las personas que viven en (.....) tienen una barbacoa en el patio interior de la vivienda usando la misma en diferentes ocasiones. La Sra. (.....) quiere saber si el uso de dicha barbacoa está permitido legalmente al tratarse de una vivienda particular, pensando también en el hipotético peligro que supone el uso de la misma en un edificio de viviendas contiguo con otros edificios como es su caso.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes los Señores (...) solicitan la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a los Sres. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de los Sres. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 14/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a los Sres. (...) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

A. Respecto a los ruidos:

1º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que proceda a la contestación de lo formulado en su queja por la Sra. (.....) y aporten a la Defensoría toda la documentación que obre en su poder en relación a la misma. Sería conveniente saber el número de llamadas efectuadas por los afectados a la Policía Local en relación al tema de ruidos tanto de los inquilinos de las viviendas de la (.....), como de los inquilinos de las viviendas de (.....). Igualmente debería aportarse en la documentación la pertinente denuncia de los

agentes de la Policía Local una vez hecha la medición de ruidos conforme al artículo 56 apartado 1 de la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014).

2º. Informe a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por los Sres. (.....).

Debe recordarse que los Sres. (.....) no han recibido ninguna contestación por parte del Ayuntamiento.

A este respecto, el **artículo 56 de la Ordenanza municipal de ruidos y vibraciones en el apartado 1. establece:**

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

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

Por lo tanto, los agentes de la policía local deben formular siempre denuncia cuando se compruebe que los niveles de ruidos superan los límites establecidos.

Cabe decir que el artículo citado exige que la persona afectada presente una denuncia por escrito para poder iniciar el procedimiento sancionador, pero dicha acto formal es cuestionable si nos atenemos a la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas donde entiende por denuncia "(...) cualquier acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo". (art.62.1) sin obligar a que sea por escrito bastando para ello "expresar la identidad de la persona o personas que las presentan y el relato de los hechos que se ponen en conocimiento de la Administración".

Además, y siguiendo con lo establecido en el artículo 56 de la citada Ordenanza Municipal, las actuaciones de los agentes y del propio interesado debe dar lugar si procede a un procedimiento sancionador por parte de los técnicos municipales en el que se reflejen todas las circunstancias necesarias junto con el acta de medición de ruidos realizada por los agentes de la Policía Local.

Y los técnicos municipales están obligados a tramitar todo el procedimiento sancionador hasta el final, concluyendo si existe o no infracción conforme a los datos aportados por la Policía Local en el acta de medición de ruidos y otras circunstancias.

Si existiera infracción, la administración local debe sancionar a los infractores con las correspondientes sanciones establecidas en la Ordenanza Municipal según establecen los artículo 66 y 67 de la misma dentro del Capítulo III referido a infracciones.

Establecen los artículos 66 y 67:

Artículo 66.-

Se consideran infracciones las acciones y omisiones que vulneren las prescripciones de esta Ordenanza.

Sin perjuicio de las establecidas por las Leyes estatal y autonómica del ruido, las infracciones tipificadas en esta Ordenanza se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 67.-

Son infracciones leves, las siguientes:

(.....) b) Ejercer cualquier actividad que pueda causar molestias por ruidos, con las puertas o ventanas

abiertas. La reincidencia en esta infracción de dos o más veces se considerará como infracción grave.

e) Cualquier acción u omisión que vulnere lo dispuesto en esta Ordenanza y no esté tipificada expresamente como una infracción grave o muy grave.

g) En materia de ruidos, superar en hasta 5 dB(A) los niveles de ruido máximos admisibles establecidos.

h) Realizar comportamientos fuera de los comprendidos como actividades vecinales tolerables según lo señalado en el artículo 56.

Y dichas infracciones leves, pueden según recoge el artículo 70 referido a las sanciones ser sancionadas con multas que oscilan entre 50 euros y 600 sin perjuicio de las sanciones establecidas en las leyes autonómica y estatal.

Artículo 70.-

Sin perjuicio de las sanciones previstas en las Leyes estatal y autonómica del ruido, las infracciones tipificadas en esta Ordenanza serán sancionadas con:

a) Las infracciones muy graves podrán ser sancionadas con multas de 12.001 a 300.000 euros.

b) Las infracciones graves podrán ser sancionadas con multas de 601 a 12.000 euros.

c) Las infracciones leves podrán ser sancionadas con multas de 50 hasta 600 euros.

Por todo ello, y conforme a la legislación vigente en materia de ruido, debe hacerse hincapié en que la Administración local con la propia norma que ella misma se ha otorgado a través de su potestad normativa junto con las leyes autonómica y estatal debe cumplir y hacer cumplir la normativa. Existen en la Defensoría otros expedientes abiertos en materia de ruido de años anteriores que no han obtenido ninguna respuesta por parte de la Concejalía de Urbanismo en el ejercicio de sus competencias sobre dicha materia como es el caso del Expediente 39/2020 y otras tantos en donde se presentó, en el caso concreto del expediente mencionado un número de denuncias ante el Ayuntamiento del que no se ha obtenido respuesta alguna ni al denunciante directamente ni a la Defensoría.

Insistimos como ya hemos hecho público en otras ocasiones desde la Defensoría que el derecho al descanso forma parte del derecho a la protección a la salud recogido constitucionalmente en nuestro ordenamiento jurídico español en el artículo 43. La merma en el mismo debido en este caso a los ruidos dentro de las viviendas causa un grave perjuicio a las personas que se ven gravemente afectadas por dicho ruido durante toda la noche con grave deterioro para su salud física y mental, reconocido por especialistas en la materia, psiquiatras, psicólogos e investigadores sobre el tema, a saber: <https://elpais.com/economia/2021-08-28/el-ruido-que-deja-la-pandemia.html>:

(.....) Pedro Cobo, doctor en Ciencias Físicas e investigador del CSIC, señala dos grandes rasgos: los efectos auditivos y los no auditivos. Estos segundos, que incluyen desde problemas de sueño hasta estrés o ansiedad, son los que pueden darse más comúnmente en el entorno doméstico. Son situaciones desesperantes, en las que muchos ciudadanos se sienten desamparados. Pese a tener la ley de su lado. “La legislación nos protege de la molestia en horario nocturno, está armonizada con Europa y es buena”, valora Cobo, “el problema real son las administraciones que no aplican correctamente todo esto y, ante situaciones en que saben que se excede el ruido, no hacen nada o dilatan las decisiones”. Eso y una permisividad social que no se da en otros países. A Cobo le gusta recordar que “España tiene la misma legislación que Innsbruck”, la ciudad austriaca donde algún año ha comprobado que las noches de verano pueden ser muy silenciosas”.

La protección de los ciudadanos en este sentido debe estar garantizada por ley tal y como ocurre en España y son las correspondientes administraciones, en este caso la administración local, la que debe garantizar el cumplimiento de la misma como ocurre por ejemplo y de manera análoga en materia de

tráfico local, cuyo incumplimiento de la correspondiente ordenanza de circulación y del resto de leyes que existen sobre la materia, dan lugar a un procedimiento sancionador. La administración local debe en materia de ruido y cuando así proceda iniciar el procedimiento sancionador a través de la tramitación del correspondiente expediente. En caso de no realizarse, la inactividad municipal debería dar lugar a la exigencia de responsabilidades disciplinarias a sus responsables directos en el seno del Ayuntamiento de Segovia.

El problema del ruido en el interior de las viviendas durante el día pero sobre todo durante el horario nocturno se ha convertido en un problema sistémico en la ciudad. De las actuaciones realizadas por la Policía Local en el año 2020 en materia de ruidos, 452 durante el año 2020, más de la mitad corresponden a ruidos procedentes del interior de las viviendas según los datos aportados por el Intendente Jefe de la Policía Local a la Defensoría previa petición de los mismos. La cifra no es baladí, y lo más preocupante es que esta situación se arrastra en el tiempo. El anterior Defensor del Ciudadano, ya hizo mención en sus sucesivas Memorias anuales del problema del ruido en el interior de las viviendas. La actual Defensora también lo señaló en la Memoria anual de 2020 como uno de los mayores problemas presentados por los ciudadanos a la Defensoría a través de sus quejas.

B. Respecto al uso de la barbacoa en el patio interior:

1º. Petición de informe al Jefe de Servicio de la Concejalía de Medio Ambiente para que informe sobre la posible utilización o no de la barbacoa en el patio interior de la vivienda de acuerdo a la normativa existente sobre la materia.

Igualmente se solicita informe al Jefe del Cuerpo de Bomberos de Segovia sobre la posible utilización o la denegación del uso de la barbacoa en el patio interior de la vivienda conforme a la normativa existente sobre la materia. (Se adjuntan al expediente de queja fotos de la ubicación de la barbacoa en el patio interior).

A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y la Concejalía de Medio ambiente para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por los Sres. (.....).

Expediente nº 18/2021

Asunto: Queja por falta de contestación de la Concejalía de Urbanismo sobre la licencia de obras y otros escritos de un bar sito en la calle (.....)

Antecedentes:

La Sra. D^a (.....) vecina de la ciudad de Segovia, se pone en contacto con la Defensora de la ciudadanía para exponer su queja relativa a la falta de contestación por parte de la Concejalía de Urbanismo a los escritos presentados por el representante legal de GESFYCO S.L., encargada de la administración de la Comunidad de Propietarios de Conde Sepúlveda nº 16 donde ella reside en relación a la licencia de obras concedida al establecimiento (.....) situado en la citada calle.

La Defensora se pone en contacto con la técnico de licencias de la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia para intentar resolver la queja de la Sra. (.....). La técnico del Ayuntamiento atiende a la Defensora en varias ocasiones y le explica que es conoedora del caso y que tramitará la contestación de la petición de la Comunidad de Propietarios lo antes posible.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. Isabel solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del

Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto: "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 tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano".

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: "Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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".

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 18/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Urbanismo para que remita a la Defensoría la contestación dirigida a la Sra. Isabel en relación a su queja.

Respecto a este primero punto, y mediante las conversaciones telefónicas mantenidas, la técnico de licencias de la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia, ha dado traslado de la contestación a la petición de la Sra. (.....) al representante legal de (.....) el día 18 de noviembre de 2021 mediante el correo electrónico por lo que se entiende que el expediente queda cerrado, salvo que la Sra. (.....) entendiera, según el devenir de los acontecimientos, solicitar de nuevo la ayuda de la Defensoría.

Dicho informe ha sido enviado también a la Defensora de la Ciudadanía. Se adjunta al presente expediente.

b. Obras, Servicios e Infraestructuras

Expediente nº 9/2021

Asunto: Presentación de queja por ruidos ocasionados por jóvenes estudiantes menores de edad durante todas las mañanas ocasionando la alteración del orden, la tranquilidad y la convivencia en el barrio del Salvador en Segovia y por posible incumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en relación a la pandemia en el bar situado en la calle (.....).

Antecedentes:

Con fecha 24 de febrero de 2021, la Sra. Dª (.....), vecina de la ciudad de Segovia, solicita cita telefónica con la Defensora de la ciudadanía. La Defensora se pone en contacto con la Sra. (.....) que expresa su más profundo malestar por la situación ocasionada en algunas de las calles del barrio de El Salvador, en concreto la calle (.....) y la calle (.....), por la actitud de los estudiantes de los institutos Mariano

Quintanilla y Ezequiel González, al no respetar las medidas de seguridad ni distanciamiento establecidas por la Consejería de Sanidad debido a la crisis sanitaria.

Esta situación se ha hecho insostenible, puesto que los estudiantes acuden todos los días desde las 8,30 de la mañana a las citadas calles, mostrando una falta de respeto absoluta y de educación con los vecinos de la zona, ensuciando las calles con los restos de bolsas de plástico que arrojan al suelo sin usar los contenedores que existen para ello. Además, el volumen de la música que ponen es muy alto lo que provoca un malestar de los vecinos aún mayor por no poder estar tranquilos ni en sus propias casas, incumpliendo con ello lo establecido en algunos de los preceptos de la “Ordenanza de Convivencia ciudadana” del Ayuntamiento de Segovia del año 2011.

A estos hechos debe añadirse que los vecinos denuncian, “siendo responsable solo el Mariano Quintanilla, que su patio interior se comunica con otros patios de viviendas y hay jóvenes que se dedican a tirar y encestar en el patio o en el interior de esas viviendas escobillas de wáter, latas, bocadillos, borradores de pizarra, et. Este hecho no sólo es molesto, sino también es peligroso puesto que la violencia con la que arrojan los objetos sin saber ni dónde caen, han causado a los vecinos más de un susto cuando estaban tranquilamente en el interior de sus viviendas”.

Todo esto acompañado del presunto incumplimiento por parte del bar situado en la calle (.....) de las medidas establecidas por la “Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y otros espacios abiertos al público con terraza”, del año 2009 y sus posteriores modificaciones al no respetar las marcas señaladas en el suelo para colocar sus sillas, haciendo que una persona invidente del barrio tropiece al salir de su casa todos los días con el mobiliario del bar.

La Sra. (.....), ha tenido reuniones con el (.....) con la (.....). También ha mantenido alguna conversación telefónica con la Concejala de Seguridad del Ayuntamiento de Segovia. La Policía Local ha acudido siempre que se les ha requerido por parte de los vecinos. El informe aportado por la Concejala de Seguridad a la Defensoría de fecha de 27 de mayo relata todas las intervenciones que ha realizado la Policía local sobre este asunto desde mediados de octubre hasta finales de mayo. Se adjunta al presente expediente dicho informe firmado por el Inspector de la Policía Local y remitido a la (.....) mediante correo electrónico el día 9 de junio de 2021.

Pese a todas estas actuaciones por parte de la (.....) y el resto de los vecinos afectados, el problema lejos de solucionarse persiste, con lo que la desesperación y la impotencia de los vecinos va en aumento viendo que ninguna institución pública soluciona el problema y temen que el próximo curso académico se vuelvan a repetir los mismos hechos por parte de los estudiantes.

Se acompaña al presente expediente, el escrito presentado por los vecinos del barrio del Salvador ante la Defensoría de la ciudadanía el día 3 de mayo de 2021, escrito que también ha sido presentado ante la Concejalía de Seguridad y Policía Local, a la Concejalía de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, como a la Dirección Provincial de Educación, al Director del I.E.S. Mariano Quintanilla y a la Directora del I.E.S. Ezequiel González. Hasta el momento presente la (.....) y el resto de vecinos no han recibido ninguna contestación.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por la (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 9/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Actuaciones de la Defensora

A raíz de la primera llamada el 24 de febrero de 2021 de la Sra. (.....) para exponer su gravoso problema y el del conjunto de vecinos del barrio del Salvador, la Defensora de la ciudadanía ha realizado las siguientes actuaciones:

1º. Tras varias conversaciones telefónicas con la (.....) así como el intercambio de correos electrónicos, el día 19 de mayo de 2021, la Sra. (.....) acompañada por la Sra. (.....) y el Sr. (.....) son recibidos en el despacho de la Defensora para exponer verbalmente la queja que se formula en el presente expediente.

Después de una larga conversación en la que la Defensora puede comprobar de primera mano la impotencia de los vecinos del barrio ante un problema de absentismo escolar por parte de los estudiantes menores de edad y de falta de respeto de aquellos en las normas básicas de convivencia entre ciudadanos, se llega a la conclusión de que es necesario una intervención conjunta tanto de la dirección de los citados institutos como de la Policía Local y los responsables del Ayuntamiento sobre dicha materia. La Defensora se compromete a hacer una ronda de llamadas a cada uno de ellos para hablar sobre el problema existente.

2º. El día 2 de junio de 2021, la Defensora llama a la Concejala de Seguridad para hablar con ella. La Concejala alega que desde la Concejalía se ha hecho todo lo posible en colaboración con la Policía local remitiendo a la Defensoría el informe emitido desde Policía local con fecha de 27 de mayo de 2021. La Defensora sugiere a la Concejala la posibilidad de que se celebre una reunión con los responsables de los centros educativos pero no se llega a ninguna conclusión al respecto. También se sugiere que si desde la Concejalía de Asuntos Sociales se podría hacer algo al respecto con los estudiantes que muestran una total indiferencia a su situación de absentismo escolar, problema muy preocupante que atañe a toda la sociedad y que debe ser abordado desde un enfoque global en donde la implicación de instituciones educativas y de la administración local y autonómica es necesaria para abordar el problema en su conjunto y no de manera parcelada.

3º. El día 25 de mayo de 2021, la Defensora se pone en contacto con el (.....) del IES Mariano Quintanilla. Al tanto de todo lo que estaba sucediendo pues la Sra. (.....) ya había hablado con él con anterioridad, el (.....) es consciente de la situación desesperada que sufren los vecinos del barrio pero tampoco aporta una solución al problema, sobre todo en relación al absentismo escolar que es lo que le concierne en relación a los estudiantes que día tras día no acuden a clase.

4º. El día 4 de junio de 2021, la Defensora llama a la (.....) del IES Ezequiel González para hablar sobre el problema. La (.....) asegura a la Defensora que los estudiantes del Instituto no son los que están todas las mañanas en la calle puesto que desde el Instituto y a través de una aplicación informática se les contrata su asistencia a clase para cumplir el “Plan de Prevención y Control del Absentismo de la Consejería de

Educación”, regulado por la Resolución de 28 de septiembre de 2005 y el Programa Provincial de Prevención del Absentismo Escolar, de la Junta de Castilla y León en materia de absentismo escolar.

5º. La Defensora examina el Programa Provincial del Absentismo Escolar colgado en la página web del portal de Educación de la Junta de Castilla y León en relación a la Dirección Provincial de Educación en Segovia:

<https://www.educa.jcyl.es/dpsegovia/es/area-programas-educativos-p/atencion-diversidad-equidad-educativa/programa-provincial-absentismo.ficheros/310877-programa%20absentismo%20escolar%2011%2012.pdf>

En dicho programa se especifica cuáles son los pasos a seguir. Los detalla minuciosamente. El trabajo que debe realizar el tutor del alumno, la familia, la Jefatura de Estudios y la Dirección provincial para cumplir con las medidas de control del absentismo escolar en el centro educativo se complementa con el llevado a cabo por la **Comisión Provincial de Absentismo Escolar** formada por representantes de la Dirección Provincial de Educación, Ayuntamiento, Diputación, Gerencia de Servicios Sociales y Fiscalía de Menores. La actuación de la Policía Local también es necesaria tal y como describe el documento en cuestión.

Hay que destacar la necesidad de que el Centro Educativo utilice un sistema automatizado para el control de la asistencia a través de la iniciativa Infoeduc@ de la Consejería de Educación, tal y como explicaba a la Defensora la (.....) del IES Ezequiel González. Dicho sistema no está implantado en todos los Centros Educativos de la Comunidad. Sería conveniente saber si el Instituto Mariano Quintanilla tiene implantado dicho sistema automatizado.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que proceda a la contestación de lo formulado en la queja por la Sra. (.....) en relación al posible incumplimiento de las normas establecidas para cumplir con las medidas de seguridad en relación a la pandemia en el bar situado en la calle Arquitecto Escobedo.

2º. Informe a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que atienda el presunto incumplimiento de la “Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y otros espacios abiertos al público con terraza” del bar situado en la calle Arquitecto Escobedo.

3º Informe de la Concejalía de Educación en relación a las actuaciones, si las ha habido, dentro de la Comisión de Absentismo Escolar.

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras así como a la Jefatura de Servicio de dicha Concejalía, junto a la Jefatura de la Policía Local para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....). También a la Concejalía de Educación.

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Expediente nº 12/2021

Asunto: Presentación de queja por el cableado que cuelga en la Plaza de la Merced y por la falta de instalación de fibra y gas en la misma zona.

Antecedentes:

La Defensora de la Ciudadanía se pone en contacto con la Sra. D^a (.....) después de que esta persona solicitara una cita telefónica con aquella. Durante la conversación mantenida, la Sra. (.....) expresa su

malestar a la Defensora debido a la no culminación por parte del Ayuntamiento de Segovia del proyecto de rehabilitación de las fachadas de dicho casco que tuvo lugar hace ya varios años (ARCH) ya que el siguiente paso, consistía en levantar el suelo de la Plaza de la Merced y aledaños para soterrar los cables que cuelgan de las fachadas en una zona de alto interés turístico y poder a su vez meter los cables de fibra y la instalaciones de gas que tanto necesitan los vecinos del barrio.

La Defensora aconseja a la (.....) que escriba al Ayuntamiento, en concreto a las respectivas Concejalías exponiendo su queja. Haciendo caso de la sugerencia, la Sra. (.....) envió un correo electrónico a las Concejalías correspondientes, del que no ha obtenido ninguna respuesta hasta el día de hoy. El correo electrónico fue enviado el día 8 de septiembre de 2021. El contenido del mismo es el siguiente:

“Por la presente me dirijo a ustedes con el fin de reclamar la resolución de una serie de problemas que sufre parte del casco histórico (en el caso que me concierne, la vivienda sita en la (.....) y que son consecuencia de la no culminación del proyecto de rehabilitación de las fachadas de dicho casco que tuvo lugar hace ya varios años (ARCH). Cuando se dio por terminado el proyecto, se prometió levantar toda la calle Daoiz y su continuación en Plaza de la Merced para soterrar todo el cableado que a fecha de hoy sigue destrozando la vista de segovianos y foráneos sobre la Ciudad Patrimonio. Como consecuencia de este incumplimiento, no sólo seguimos con la fachada y balcones llenos de cables, sino que no tenemos acceso ni a gas ni a fibra óptica (porque hasta que no se levante la calle no se pueden incluir esas conducciones). Ruego den por tanto una solución a estos tres problemas básicos de servicio; el IBI lo pagamos en el centro de la ciudad también”.

Hay que añadir que la Sra. (.....) ya expuso en el año 2018 la misma queja ante el anterior Defensor de la Ciudadanía, sin que el Ayuntamiento contestara a la petición del Defensor ni a la ciudadana.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 12/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que conteste sobre la queja formulada por la Sra. (.....) a la Defensora.

2º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Innovación, Sistemas y Tecnología de la Información y Administración Digital.

3º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Patrimonio Histórico.

4º. A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras, la Concejalía de Patrimonio Histórico y la Concejalía de Innovación, Sistemas y Tecnología de la Información y Administración Digital para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

Expediente nº 13/2021

Asunto: Queja por ocupación de terraza fuera de las líneas marcadas en la vía pública

Antecedentes:

La Sra. (.....), vecina de la ciudad de Segovia, se pone en contacto a través de la cita telefónica con la Defensora de la Ciudadanía para exponerle el problema que tiene con la terraza del bar (.....) que se encuentra justo al lado del establecimiento comercial que regenta en la Avenida del Acueducto (.....). La Sra. (.....) explica a la Defensora que los dueños del bar colocan las mesas de las terrazas fuera de las líneas marcadas en la vía pública incumpliendo la ordenanza de terrazas del Ayuntamiento, obstaculizando con ello, en muchas ocasiones la visibilidad del escaparate del comercio y la entrada al mismo, causando este hecho un grave perjuicio para su negocio. La Sra. (....) alega, que se ha dirigido de buenas formas a los dueños del establecimiento, y que la respuesta ha sido una falta de respeto absoluto hacia su persona, incluso infiriéndola insultos. La Sra. (.....) se encuentra impotente ante dicho panorama alegando que la situación se ha vuelto insostenible. Ha llamado en numerosas ocasiones a la Policía local sin obtener ningún resultado al respecto. Ha presentado ante el Ayuntamiento de Segovia, numerosas quejas que hasta el momento presente no han sido respondidas. A causa de todo lo sucedido, la Sra. (.....) ha visto mermada la afluencia de público a su comercio. (Se adjunta al presente expediente la documentación entregada por la Sra. (....) a la Defensora).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 13/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe al Intendente Jefe de la Policía Local para que envíe a la Defensora de la Ciudadanía, las posibles actuaciones que han tenido lugar respecto a la queja de la Sra. (.....) en relación al citado bar.

2º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que conteste a los escritos presentados por la Sra. (.....) frente a dicha Concejalía sobre el incumplimiento de las normas establecidas en la Ordenanza de ocupación de vía pública con terrazas del año 2013 y sus posteriores modificaciones.

2º. Se remite la petición de informes a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras, y a la Concejalía de Seguridad para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

Expediente nº 15/2021

Asunto: Presentación de queja por el ruido ocasionado en el Paseo del Salón por los jóvenes durante la noche y la suciedad del Paseo tras los botellones.

Antecedentes:

La Defensora de la Ciudadanía se pone en contacto con la Sra. D^ª (.....), vecina de la ciudad de Segovia a través del teléfono. Durante la conversación mantenida, la Sra. (.....) expresa su malestar y desesperación por los ruidos y el alboroto que generan los jóvenes que acuden al Paseo del Salón durante varias noches en semana para hacer botellón o consumir en los bares que existen. La situación se ha vuelto insostenible, hasta el punto de que la Sra. (...) ha decidido poner a la venta su piso porque no puede descansar, mermando sus condiciones de salud. A lo anterior hay que añadir que una vez finalizado los botellones, el Paseo del Salón queda totalmente lleno de basura impidiendo que los vecinos puedan disfrutar del mismo. La sensación de inseguridad también se ha incrementado debido a los altercados que se han producido en alguna ocasión en el Paseo del Salón durante el verano.

La Sra. (.....) ha llamado en muchas ocasiones a la Policía Local y ha presentado escritos de queja ante el Ayuntamiento. Hasta el día de hoy no ha recibido ninguna contestación. (Se adjunta al expediente los escritos presentados ante el Ayuntamiento junto con otra documentación).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 15/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que conteste sobre la queja formulada por la (.....) a la Defensora en relación al ruido ocasionado por las personas que acuden a las terrazas de los dos bares existentes mediante la comprobación del cumplimiento de la Ordenanza de terrazas del año 2009 y sus posteriores modificaciones.

2º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que notifique por escrito a la Defensoría las intervenciones en el Paseo del Salón durante el horario nocturno.

3º. Informe a la Concejalía de Seguridad para que dé respuesta a la Sra. (.....) a través de la queja presentada ante la Defensora en relación a los actos vandálicos perpetrados contra el mobiliario urbano del Paseo del Salón, a los ruidos y molestias ocasionados a los vecinos por las personas que acuden a dicho paseo durante el horario nocturno mediante un comportamiento incívico que perturba la convivencia entre ciudadanos.

Debe hacerse hincapié que la Ordenanza de convivencia ciudadana aprobado por el Ayuntamiento de Segovia (BOP, 20 de abril de 2011), establece en su artículo 4 lo siguiente:

“Artículo 4.- Competencia municipal

1. Constituye competencia de la Administración Municipal:

a) La conservación y tutela de los bienes municipales.

b) La seguridad en lugares públicos, que incluye la vigilancia de los espacios públicos y la protección de personas y bienes.

2. En aplicación de las medidas establecidas en esta Ordenanza se estará principalmente al restablecimiento del orden cívico perturbado, a la represión de las conductas antisociales y vandálicas y a la reparación de los daños causados”.

Del citado artículo se establece la obligatoriedad por parte del Ayuntamiento de velar por el cumplimiento de lo establecido en el contenido del mismo junto con el resto del articulado.

4º. A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras, la Concejalía de Seguridad y la Jefatura de Policía Local para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

Expediente nº 16/2021

Asunto: Presentación de queja por falta de accesibilidad en las calles de Segovia.

Antecedentes:

La Defensoría de la Ciudadanía recibe la queja de la Sra. D^a (.....) vecina de la ciudad de Segovia en relación a las barreras arquitectónicas existentes en la mayoría de las bocacalles de la ciudad de Segovia debido principalmente a que en dichas bocacalles las aceras no están rebajadas. Lo mismo ocurre, según alega la Sra. (.....) a la Defensora con respecto a los pasos de peatones. La Sra. (.....) padece una discapacidad física que la obliga a moverse en silla de ruedas por la ciudad lo que supone para ella “un auténtico suplicio en muchas ocasiones”. Le resulta especialmente dificultoso transitar por la zona de los Castillos, donde las bocacalles no tienen rebajados los bordillos. También en los Jardinillos de San Roque en la bocacalle que comunica con Escultor Marinas. Otras calles se podrían sumar a la lista según la (.....) haciendo inviable en muchas ocasiones la circulación en silla de ruedas. Dicha situación genera en la Sra. (.....) una situación de vulnerabilidad que le impide en ocasiones realizar una vida normal como el resto de ciudadanos en relación a los desplazamientos por la ciudad.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 17/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Servicios Sociales y a la Jefatura de la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que proceda a la contestación de lo formulado en su queja por la Sra. (.....).

Hay que tener en cuenta que la Ley 3/1998, de 24 de junio de Accesibilidad y Supresión de Barreras de Castilla y León, y el Decreto 217/2001 de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras en Castilla y León, son el marco legal junto con la normativa estatal europea e internacional en el que quedan amparados los derechos de las personas con discapacidad y que deben ser cumplidos por las diferentes administraciones dentro de su ámbito competencial al fin de mejorar y alcanzar **“la construcción de una ciudad que fomente la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal; a la par que reconocer y poner a disposición de la sociedad los valores de la experiencia del colectivo de personas con discapacidad”**, según queda recogido en el Reglamento Regulador del Consejo Municipal de Accesibilidad de la ciudad de Segovia.

Establece el artículo 3 del Reglamento referido a los **objetivos y funciones**:

“Son objetivos del Consejo de Accesibilidad:

- a) Velar por el cumplimiento en el ámbito municipal, de toda la legislación y demás normativa sobre accesibilidad.
- b) Promover la sensibilización, solidaridad y participación ciudadanas, con el fin de incrementar la corresponsabilización en la atención a personas con discapacidad.
- e) **Promover la eliminación de las barreras arquitectónicas**, de comunicación y en general de toda índole, en el ámbito de los entornos, los servicios y los productos que limiten las posibilidades de actuación de las personas en situación de discapacidad.

Funciones del Consejo de accesibilidad.

Fomentar la protección y la promoción de la calidad de vida en materia de Funciones del Consejo de accesibilidad.

Fomentar la protección y la promoción de la calidad de vida en materia de accesibilidad.

Fomentar la participación directa de las personas, entidades y de los sectores afectados o interesados, estableciendo a este efecto los mecanismos necesarios de información, estímulo y seguimiento de las actividades relacionadas con la accesibilidad.

Debatir y valorar los asuntos que presente el Ayuntamiento, considere y solicite el Consejo, especialmente la información, el seguimiento y evaluación de los programas anuales en materia de accesibilidad.

Potenciar la coordinación entre las diferentes instituciones o entidades que actúen en el ámbito objeto del Consejo, ya sean públicas o privadas.

Elaborar propuestas relativas a la accesibilidad.

Promover la realización de estudios, informes y actuaciones vinculadas a la accesibilidad.

Participar en el diseño de la formación que, en materia de accesibilidad, sea dirigida al Consejo de Accesibilidad y/o al tejido asociativo de la ciudad”.

Resulta pues de obligado cumplimiento conforme a toda la normativa existente eliminar bajo el **principio de accesibilidad universal** todas las barreras arquitectónicas que existen en la ciudad. La igualdad de oportunidades laborales, económicas y sociales para las personas con discapacidad o movilidad reducida comienza por la igualdad en el acceso a la movilidad por la ciudad.

2º. A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras y la Concejalía de Servicios Sociales para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

c. Medio Ambiente

Expediente nº 4/2021

Asunto: Presentación de queja por falta de servicios públicos en el barrio del Casco Viejo.

Antecedentes:

Con fecha 11 de noviembre de 2020 los Sres. (.....) en representación de la Asociación de Vecinos se reúnen con la Defensora de la Ciudadanía en su despacho para tratar varios asuntos concernientes a la falta o deficiencia de servicios públicos en el barrio del Casco Viejo, en concreto, a la situación del transporte urbano, supresión de la parada en San Facundo dirección Plaza Mayor, y del horario de servicio de la línea 10, insuficiente a todas luces si se compara con los horarios de otras líneas de transporte urbano de la misma empresa concesionaria.

La línea 10 no funciona desde las dos de la tarde hasta la cinco de la tarde dejando a los usuarios sin dicho servicio. Además, el horario de comienzo por la mañana, a las 11 horas es un horario totalmente insuficiente privando a los residentes del barrio del Casco Viejo de un servicio público que sí funciona en horario más amplio en otras líneas de autobuses que recorren otros barrios de la ciudad.

Por otro lado, pero unido a lo anterior, la supresión de la parada de San Facundo ya ha sido objeto de protesta por parte de otros ciudadanos, tramitando la Defensoría dicha queja a través del expediente nº 49 del año 2020. Las reivindicaciones de los vecinos del Casco Viejo (.....) van dirigidas a denunciar la supresión de la parada de San Facundo que venía funcionando con regularidad desde hacía muchos años, cumpliendo con la necesidad de atender a las personas mayores, discapacitados o con movilidad reducida, demandantes de dicho servicio de transporte junto con el resto de residentes en el barrio del Casco Viejo. (Se adjunta al presente expediente el escrito presentado por (.....) sobre este tema donde se incluye también otras observaciones del servicio público de transportes en Segovia en relación a otras líneas).

Junto a lo anterior los representantes de (.....) expresan a la Defensora la falta de cumplimiento por parte de la Concejalía de Medio Ambiente en lo relativo a la necesidad de incorporar en los espacios adecuados según la normativa local existente sobre la materia, la **instalación de parques biosaludables para las personas mayores y la ampliación de parques infantiles**, petición que se reiteró en la moción presentada por el grupo político de Izquierda Unida en 2018. (Se adjunta el escrito de moción al presente expediente).

Otro problema sin solución es el **ruido** causado la mayoría de las ocasiones por gente joven en las viviendas privadas, que alteran el derecho al descanso y la convivencia ciudadana, agravado dicho problema por el incumplimiento de las normas sanitarias derivadas del actual estado de alarma debido a la pandemia. Este grave problema, se ha convertido en un problema sistémico denunciado por los representantes de

(.....) en numerosas ocasiones ante el Defensor del Ciudadano anterior pero también en los medios de información. La Defensoría de la Ciudadanía ha recibido durante el año 2020 otras quejas de los ciudadanos relativas al mismo problema, sin que el Ayuntamiento, a través de la Concejalía de Urbanismo competente en la materia junto con las actuaciones de la Policía Local, hayan dado una solución al problema. La contaminación acústica también viene derivada del ruido ocasionado por los camiones de basura en el horario de recogida que altera el derecho al descanso mencionado con anterioridad y que también ha sido objeto de queja por parte de los vecinos del Casco Viejo en el expediente nº 49 del año 2020.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes los representantes de (.....) solicitan la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a los representantes de (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por los representantes de (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 4/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por los representantes de (.....) en relación al problema del ruido.

2º. Informe a la Concejalía de Medio Ambiente para que conteste a la queja presentada por los representantes de (.....) en relación a la falta de parques infantiles y parques destinados a para personas mayores en el barrio del Casco Viejo, si se compara la existencia de los mismos en otros barrios de la ciudad y teniendo en cuenta la necesidad de aquellos debido a la demanda de las personas que residen en el barrio del Casco Viejo, familias con niños y personas mayores entre otros colectivos por grupo de edad.

Hay que añadir respecto a este punto que el tema de la necesidad de los parques infantiles y de los parques para personas mayores fue tratado directamente por parte de la Defensora con el Concejal de Medio Ambiente en la reunión mantenida a finales del año 2020, reiterando la Defensora que desde hace años no ha habido ninguna intervención municipal en este sentido a pesar de las reiteradas demandas de los vecinos del barrio del Casco Viejo expresadas en este sentido frente a los responsables municipales competentes en la materia.

La cobertura de diferentes servicios públicos en el barrio del Casco Viejo, servicios que deben ser garantizados por la Administración municipal, es a todas luces insuficiente, máxime si se compara con los servicios públicos existentes como se ha dicho con anterioridad en otros barrios de la ciudad.

3º. Informe a la Concejalía de Transportes para que conteste a la queja sobre la supresión de la parada de San Facundo y el horario del autobús urbano de la línea 10.

A tenor del art. 22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de dicha Concejalía, a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Transportes junto con la Inspección de Servicios de Transportes para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por los representantes de (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Expediente nº 14/2021

Asunto: Presentación de queja por ruidos ocasionados por estudiantes y por el uso de una barbacoa en el patio interior de una vivienda sita en el (.....) en Segovia.

Antecedentes:

El día 28 de marzo de 2021 el Sr. (.....) escribe un email a la Defensora de la Ciudadanía para exponer su queja en relación a los ruidos ocasionados por los estudiantes en las viviendas situadas en la calle (.....) y en la calle (.....). El Señor (..... en conversación telefónica con la Defensora delega su actuación en sus hijos, la Sra. D^ª (.....) y el Sr. (.....). La situación para la Sra. (.....) es insostenible debido a que los ruidos ocasionados por los estudiantes durante largas horas y durante varias noches a la semana hace imposible que puedan conciliar el sueño, viéndose ella misma afectada, y los inquilinos de su padre, situados en las viviendas de la calle (.....), tal y como se recoge en el escrito que presentó ante (.....) el 19 de octubre de 2020. La Sra. (.....) ha tenido que trasladarse en muchas ocasiones a otro piso situado en el barrio de Nueva Segovia debido a la imposibilidad de poder descansar debido a los ruidos.

Ante esta situación, las llamadas a la Policía Local han sido numerosas. Una de las últimas llamadas realizadas por la Sra. (.....) fue el día 11 de julio debido a los ruidos procedentes del domicilio situado en la calle (.....) a las cinco y media de la madrugada. La policía hizo la correspondiente medición de ruidos a instancia de la Sra. (.....) según consta en el “acta normalizada de medición de ruidos” que se adjuntan con el presente expediente, superando en las mediciones los límites establecidos en la Ley 5/2009 de 4 de junio del ruido de Castilla y León en su Anexo I.

Junto lo anterior, la Sra. (.....) expone a la Defensora que las personas que viven en (.....) tienen una barbacoa en el patio interior de la vivienda usando la misma en diferentes ocasiones. La Sra. (.....) quiere saber si el uso de dicha barbacoa está permitido legalmente al tratarse de una vivienda particular, pensando también en el hipotético peligro que supone el uso de la misma en un edificio de viviendas contiguo con otros edificios como es su caso.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes los Señores (....) solicitan la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a los Sres. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto: "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 tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano".

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de los Sres. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: "Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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".

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 14/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a los Sres. (...) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

A. Respecto a los ruidos:

1º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que proceda a la contestación de lo formulado en su queja por la Sra. (.....) y aporten a la Defensoría toda la documentación que obre en su poder en relación a la misma. Sería conveniente saber el número de llamadas efectuadas por los afectados a la Policía Local en relación al tema de ruidos tanto de los inquilinos de las viviendas de la (.....), como de los inquilinos de las viviendas de (.....). Igualmente debería aportarse en la documentación la pertinente denuncia de los agentes de la Policía Local una vez hecha la medición de ruidos conforme al artículo 56 apartado 1 de la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014).

2º. Informe a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por los Sres. (.....).

Debe recordarse que los Sres. (...) no han recibido ninguna contestación por parte del Ayuntamiento.

A este respecto, el **artículo 56 de la Ordenanza municipal de ruidos y vibraciones en el apartado 1. establece:**

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

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

Por lo tanto, los agentes de la policía local deben formular siempre denuncia cuando se compruebe que los niveles de ruidos superan los límites establecidos.

Cabe decir que el artículo citado exige que la persona afectada presente una denuncia por escrito para poder iniciar el procedimiento sancionador, pero dicha acto formal es cuestionable si nos atenemos a la

Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas donde entiende por denuncia "(...) cualquier acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo". (art.62.1) sin obligar a que sea por escrito bastando para ello "expresar la identidad de la persona o personas que las presentan y el relato de los hechos que se ponen en conocimiento de la Administración".

Además, y siguiendo con lo establecido en el artículo 56 de la citada Ordenanza Municipal, las actuaciones de los agentes y del propio interesado debe dar lugar si procede a un procedimiento sancionador por parte de los técnicos municipales en el que se reflejen todas las circunstancias necesarias junto con el acta de medición de ruidos realizada por los agentes de la Policía Local.

Y los técnicos municipales están obligados a tramitar todo el procedimiento sancionador hasta el final, concluyendo si existe o no infracción conforme a los datos aportados por la Policía Local en el acta de medición de ruidos y otras circunstancias.

Si existiera infracción, la administración local debe sancionar a los infractores con las correspondientes sanciones establecidas en la Ordenanza Municipal según establecen los artículos 66 y 67 de la misma dentro del Capítulo III referido a infracciones.

Establecen los artículos 66 y 67:

Artículo 66.-

Se consideran infracciones las acciones y omisiones que vulneren las prescripciones de esta Ordenanza.

Sin perjuicio de las establecidas por las Leyes estatal y autonómica del ruido, las infracciones tipificadas en esta Ordenanza se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 67.-

Son infracciones leves, las siguientes:

(.....) b) Ejercer cualquier actividad que pueda causar molestias por ruidos, con las puertas o ventanas abiertas. La reincidencia en esta infracción de dos o más veces se considerará como infracción grave.

e) Cualquier acción u omisión que vulnere lo dispuesto en esta Ordenanza y no esté tipificada expresamente como una infracción grave o muy grave.

g) En materia de ruidos, superar en hasta 5 dB(A) los niveles de ruido máximos admisibles establecidos.

h) Realizar comportamientos fuera de los comprendidos como actividades vecinales tolerables según lo señalado en el artículo 56.

Y dichas infracciones leves, pueden según recoge el artículo 70 referido a las sanciones ser sancionadas con multas que oscilan entre 50 euros y 600 sin perjuicio de las sanciones establecidas en las leyes autonómica y estatal.

Artículo 70.-

Sin perjuicio de las sanciones previstas en las Leyes estatal y autonómica del ruido, las infracciones tipificadas en esta Ordenanza serán sancionadas con:

a) Las infracciones muy graves podrán ser sancionadas con multas de 12.001 a 300.000 euros.

b) Las infracciones graves podrán ser sancionadas con multas de 601 a 12.000 euros.

c) Las infracciones leves podrán ser sancionadas con multas de 50 hasta 600 euros.

Por todo ello, y conforme a la legislación vigente en materia de ruido, debe hacerse hincapié en que la Administración local con la propia norma que ella misma se ha otorgado a través de su potestad normativa junto con las leyes autonómica y estatal debe cumplir y hacer cumplir la normativa. Existen en la Defensoría otros expedientes abiertos en materia de ruido de años anteriores que no han obtenido ninguna respuesta por parte de la Concejalía de Urbanismo en el ejercicio de sus competencias sobre dicha materia como es el caso del Expediente 39/2020 y otras tantos en donde se presentó, en el caso concreto del expediente mencionado un número de denuncias ante el Ayuntamiento del que no se ha obtenido respuesta alguna ni al denunciante directamente ni a la Defensoría.

Insistimos como ya hemos hecho público en otras ocasiones desde la Defensoría que el derecho al descanso forma parte del derecho a la protección a la salud recogido constitucionalmente en nuestro ordenamiento jurídico español en el artículo 43. La merma en el mismo debido en este caso a los ruidos dentro de las viviendas causa un grave perjuicio a las personas que se ven gravemente afectadas por dicho ruido durante toda la noche con grave deterioro para su salud física y mental, reconocido por especialistas en la materia, psiquiatras, psicólogos e investigadores sobre el tema, a saber: <https://elpais.com/economia/2021-08-28/el-ruido-que-deja-la-pandemia.html>:

(.....) Pedro Cobo, doctor en Ciencias Físicas e investigador del CSIC, señala dos grandes rasgos: los efectos auditivos y los no auditivos. Estos segundos, que incluyen desde problemas de sueño hasta estrés o ansiedad, son los que pueden darse más comúnmente en el entorno doméstico. Son situaciones desesperantes, en las que muchos ciudadanos se sienten desamparados. Pese a tener la ley de su lado. “La legislación nos protege de la molestia en horario nocturno, está armonizada con Europa y es buena”, valora Cobo, “el problema real son las administraciones que no aplican correctamente todo esto y, ante situaciones en que saben que se excede el ruido, no hacen nada o dilatan las decisiones”. Eso y una permisividad social que no se da en otros países. A Cobo le gusta recordar que “España tiene la misma legislación que Innsbruck”, la ciudad austriaca donde algún año ha comprobado que las noches de verano pueden ser muy silenciosas”.

La protección de los ciudadanos en este sentido debe estar garantizada por ley tal y como ocurre en España y son las correspondientes administraciones, en este caso la administración local, la que debe garantizar el cumplimiento de la misma como ocurre por ejemplo y de manera análoga en materia de tráfico local, cuyo incumplimiento de la correspondiente ordenanza de circulación y del resto de leyes que existen sobre la materia, dan lugar a un procedimiento sancionador. La administración local debe en materia de ruido y cuando así proceda iniciar el procedimiento sancionador a través de la tramitación del correspondiente expediente. En caso de no realizarse, la inactividad municipal debería dar lugar a la exigencia de responsabilidades disciplinarias a sus responsables directos en el seno del Ayuntamiento de Segovia.

El problema del ruido en el interior de las viviendas durante el día pero sobre todo durante el horario nocturno se ha convertido en un problema sistémico en la ciudad. De las actuaciones realizadas por la Policía Local en el año 2020 en materia de ruidos, 452 durante el año 2020, más de la mitad corresponden a ruidos procedentes del interior de las viviendas según los datos aportados por el Intendente Jefe de la Policía Local a la Defensoría previa petición de los mismos. La cifra no es baladí, y lo más preocupante es que esta situación se arrastra en el tiempo. El anterior Defensor del Ciudadano, ya hizo mención en sus sucesivas Memorias anuales del problema del ruido en el interior de las viviendas. La actual Defensora también lo señaló en la Memoria anual de 2020 como uno de los mayores problemas presentados por los ciudadanos a la Defensoría a través de sus quejas.

B. Respecto al uso de la barbacoa en el patio interior:

1º. Petición de informe al Jefe de Servicio de la Concejalía de Medio Ambiente para que informe sobre la posible utilización o no de la barbacoa en el patio interior de la vivienda de acuerdo a la normativa existente sobre la materia.

Igualmente se solicita informe al Jefe del Cuerpo de Bomberos de Segovia sobre la posible utilización o la denegación del uso de la barbacoa en el patio interior de la vivienda conforme a la normativa existente sobre la materia. (Se adjuntan al expediente de queja fotos de la ubicación de la barbacoa en el patio interior).

A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y la Concejalía de Medio ambiente para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por los Sres. (.....).

d. Policía

Expediente nº 1/2021

Asunto: Presentación de queja por ruidos procedentes de los bares y lugares de ocio situados en la Plaza de la Tierra que afectan a la seguridad y calidad de vida de la Sra. (.....) en tiempos de pandemia y anteriormente.

Antecedentes:

La Sra. D^a (.....) vecina de la ciudad de Segovia y con domicilio en la (.....) recurre mediante el correo electrónico en el mes de noviembre a la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para expresar su malestar por la situación insostenible que desde hace más de trece años viene soportando debido a las molestias por ruido ocasionadas por los establecimientos de ocio situados en la Plaza de la Tierra, así como por la situación de inseguridad manifestada en reiteradas ocasiones ante el Ayuntamiento de Segovia y ante los anteriores Defensores de la Ciudadanía debido a la presencia de personas consumiendo alcohol en la vía pública y debido a los ruidos procedentes del local de ocio situado debajo de su vivienda, ruidos que le impiden descansar adecuadamente, hasta tal punto que la Sra. (.....) está pensando en vender su vivienda.

La avanzada edad de la Sra. (.....) agrava su malestar físico y psíquico ante la situación descrita, sintiendo una gran impotencia y desesperación. La Sra. (.....) ha llamado en infinidad de ocasiones a la Policía Local para que acuda al lugar de los hechos en muy diferentes horarios, de tarde y nocturno debido a la presencia de jóvenes en la Plaza de la Tierra especialmente durante los fines de semana (viernes, sábado y domingo). (Se acompaña al presente expediente una batería de escritos que datan desde el año 2007 hasta el año 2019).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 1/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por la Sra. (.....) en relación a los ruidos según establece la Ordenanza de ruidos y vibraciones de 3 de febrero de 2014 (BOP 31 de marzo de 2014) y la Ley 5/2009 de 4 de junio del ruido de Castilla y León (BOCYL de 9 de junio de 2009).

2º. Informe a la Concejalía de Urbanismo en relación al otorgamiento de licencia del local situado debajo de la vivienda de la Sra. (.....).

3º. Informe al Intendente Jefe de la Policía Local para que dé cuenta de las intervenciones realizadas por los agentes personados en diferentes ocasiones con motivo de las llamadas realizadas por la Sra. (.....).

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Urbanismo para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Expediente nº 5/2021

Asunto: Presentación de queja por ruidos ocasionados en la vivienda familiar a causa de los vecinos

Antecedentes:

El Sr. D. (.....) vecino de la ciudad de Segovia se pone en contacto con la oficina de la Defensoría a través de la cita telefónica el 13 de enero de 2021. El motivo de su queja procede de los ruidos y las molestias derivadas de los mismos a su familia procedentes de sus vecinos desde hace más de dos años, en una situación que se ha vuelto insostenible y que preocupa mucho al Sr. (.....) pues sus vecinos no remiten en su conducta a pesar de haber sido apercibidos. El Sr. (.....) alega que la policía acude a su domicilio dos o tres veces por semana desde hace dos años pero el problema, lejos de solucionarse, sigue igual o peor. El Sr. (.....) en su conversación con la Defensora se muestra desesperado e impotente ante la situación descrita y pide por favor que se solucione el problema debido a la gravedad del mismo.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por el Sr. (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 4/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Consideraciones jurídicas

4. Lo primero que hay que señalar es que la normativa local y autonómica reguladora de la materia, tanto la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León, como la Ordenanza municipal de ruido y vibraciones (BOP de 31 de marzo de 2014), regula en su articulado los supuestos de hechos relacionados con los ruidos procedentes de viviendas particulares como es el caso.
5. El incumplimiento de la ordenanza y la ley citadas deben dar lugar a expedientes sancionadores en la actuación conjunta de la Policía Local con la Concejalía de Urbanismo competente en la materia. De nada sirve que la Policía Local obre en este sentido si desde la Concejalía de Urbanismo no se lleva a cabo las actuaciones pertinentes para poder solucionar un grave problema que afecta a la calidad de vida de los ciudadanos y que vulnera el derecho al descanso, con las consecuencias perniciosas para su salud y en este caso concreto del Sr. (.....) y de toda su familia.
6. Ahondando en el punto 2 y como ya se ha señalado en otros expedientes tramitados desde la Defensoría, tanto en el año 2020 como en los años anteriores, es necesario cumplir y hacer cumplir la norma frente a un problema sistémico al que todavía desgraciadamente no se ha dado solución por parte de la Administración.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por el Sr. (.....).

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Urbanismo para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por el Sr. (.....).

2º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que proceda a la contestación de lo formulado en la queja por el Sr. (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Asunto: Presentación de queja por ruidos ocasionados por jóvenes estudiantes menores de edad durante todas las mañanas ocasionando la alteración del orden, la tranquilidad y la convivencia en el barrio del Salvador en Segovia y por posible incumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en relación a la pandemia en el bar situado en la calle (.....).

Antecedentes:

Con fecha 24 de febrero de 2021, la Sra. D^a (.....), vecina de la ciudad de Segovia, solicita cita telefónica con la Defensora de la ciudadanía. La Defensora se pone en contacto con la Sra. (.....) que expresa su más profundo malestar por la situación ocasionada en algunas de las calles del barrio de El Salvador, en concreto la calle (.....) y la calle (.....), por la actitud de los estudiantes de los institutos Mariano Quintanilla y Ezequiel González, al no respetar las medidas de seguridad ni distanciamiento establecidas por la Consejería de Sanidad debido a la crisis sanitaria.

Esta situación se ha hecho insostenible, puesto que los estudiantes acuden todos los días desde las 8,30 de la mañana a las citadas calles, mostrando una falta de respeto absoluta y de educación con los vecinos de la zona, ensuciando las calles con los restos de bolsas de plástico que arrojan al suelo sin usar los contenedores que existen para ello. Además, el volumen de la música que ponen es muy alto lo que provoca un malestar de los vecinos aún mayor por no poder estar tranquilos ni en sus propias casas, incumpliendo con ello lo establecido en algunos de los preceptos de la “Ordenanza de Convivencia ciudadana” del Ayuntamiento de Segovia del año 2011.

A estos hechos debe añadirse que los vecinos denuncian, “siendo responsable solo el Mariano Quintanilla, que su patio interior se comunica con otros patios de viviendas y hay jóvenes que se dedican a tirar y encestar en el patio o en el interior de esas viviendas escobillas de wáter, latas, bocadillos, borradores de pizarra, et. Este hecho no sólo es molesto, sino también es peligroso puesto que la violencia con la que arrojan los objetos sin saber ni dónde caen, han causado a los vecinos más de un susto cuando estaban tranquilamente en el interior de sus viviendas”.

Todo esto acompañado del presunto incumplimiento por parte del bar situado en la calle (.....) de las medidas establecidas por la “Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y otros espacios abiertos al público con terraza”, del año 2009 y sus posteriores modificaciones al no respetar las marcas señaladas en el suelo para colocar sus sillas, haciendo que una persona invidente del barrio tropiece al salir de su casa todos los días con el mobiliario del bar.

La Sra. (.....), ha tenido reuniones con el (.....) con la (.....). También ha mantenido alguna conversación telefónica con la Concejala de Seguridad del Ayuntamiento de Segovia. La Policía Local ha acudido siempre que se les ha requerido por parte de los vecinos. El informe aportado por la Concejala de Seguridad a la Defensoría de fecha de 27 de mayo relata todas las intervenciones que ha realizado la Policía local sobre este asunto desde mediados de octubre hasta finales de mayo. Se adjunta al presente expediente dicho informe firmado por el Inspector de la Policía Local y remitido a la (.....) mediante correo electrónico el día 9 de junio de 2021.

Pese a todas estas actuaciones por parte de la (.....) y el resto de los vecinos afectados, el problema lejos de solucionarse persiste, con lo que la desesperación y la impotencia de los vecinos va en aumento viendo que ninguna institución pública soluciona el problema y temen que el próximo curso académico se vuelvan a repetir los mismos hechos por parte de los estudiantes.

Se acompaña al presente expediente, el escrito presentado por los vecinos del barrio del Salvador ante la Defensoría de la ciudadanía el día 3 de mayo de 2021, escrito que también ha sido presentado ante la Concejalía de Seguridad y Policía Local, a la Concejalía de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, como a la Dirección Provincial de Educación, al Director del I.E.S. Mariano Quintanilla y a la Directora del I.E.S. Ezequiel González. Hasta el momento presente la (.....) y el resto de vecinos no han recibido ninguna contestación.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por la (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 9/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Actuaciones de la Defensora

A raíz de la primera llamada el 24 de febrero de 2021 de la Sra. (.....) para exponer su gravoso problema y el del conjunto de vecinos del barrio del Salvador, la Defensora de la ciudadanía ha realizado las siguientes actuaciones:

1º. Tras varias conversaciones telefónicas con la (.....) así como el intercambio de correos electrónicos, el día 19 de mayo de 2021, la Sra. (.....) acompañada por la Sra. (.....) y el Sr. (.....) son recibidos en el despacho de la Defensora para exponer verbalmente la queja que se formula en el presente expediente.

Después de una larga conversación en la que la Defensora puede comprobar de primera mano la impotencia de los vecinos del barrio ante un problema de absentismo escolar por parte de los estudiantes menores de edad y de falta de respeto de aquellos en las normas básicas de convivencia entre ciudadanos, se llega a la conclusión de que es necesario una intervención conjunta tanto de la dirección de los citados institutos como de la Policía Local y los responsables del Ayuntamiento sobre dicha materia. La Defensora se compromete a hacer una ronda de llamadas a cada uno de ellos para hablar sobre el problema existente.

2º. El día 2 de junio de 2021, la Defensora llama a la Concejala de Seguridad para hablar con ella. La Concejala alega que desde la Concejalía se ha hecho todo lo posible en colaboración con la Policía local remitiendo a la Defensoría el informe emitido desde Policía local con fecha de 27 de mayo de 2021. La Defensora sugiere a la Concejala la posibilidad de que se celebre una reunión con los responsables de los centros educativos pero no se llega a ninguna conclusión al respecto. También se sugiere que si desde la Concejalía de Servicios Sociales se podría hacer algo al respecto con los estudiantes que muestran una total indiferencia a su situación de absentismo escolar, problema muy preocupante que atañe a toda la sociedad y que debe ser abordado desde un enfoque global en donde la implicación de instituciones educativas y de la administración local y autonómica es necesaria para abordar el problema en su conjunto y no de manera parcelada.

3º. El día 25 de mayo de 2021, la Defensora se pone en contacto con el (.....) del IES Mariano Quintanilla. Al tanto de todo lo que estaba sucediendo pues la Sra. (.....) ya había hablado con él con anterioridad, el (.....) es consciente de la situación desesperada que sufren los vecinos del barrio pero tampoco aporta una solución al problema, sobre todo en relación al absentismo escolar que es lo que le concierne en relación a los estudiantes que día tras día no acuden a clase.

4º. El día 4 de junio de 2021, la Defensora llama a la (.....) del IES Ezequiel González para hablar sobre el problema. La (.....) asegura a la Defensora que los estudiantes del Instituto no son los que están todas las mañanas en la calle puesto que desde el Instituto y a través de una aplicación informática se les controla su asistencia a clase para cumplir el “Plan de Prevención y Control del Absentismo de la Consejería de Educación”, regulado por la Resolución de 28 de septiembre de 2005 y el Programa Provincial de Prevención del Absentismo Escolar, de la Junta de Castilla y León en materia de absentismo escolar.

5º. La Defensora examina el Programa Provincial del Absentismo Escolar colgado en la página web del portal de Educación de la Junta de Castilla y León en relación a la Dirección Provincial de Educación en Segovia:

<https://www.educa.jcyl.es/dpsegovia/es/area-programas-educativos-p/atencion-diversidad-equidad-educativa/programa-provincial-absentismo.ficheros/310877-programa%20absentismo%20escolar%2011%202012.pdf>

En dicho programa se especifica cuáles son los pasos a seguir. Los detalla minuciosamente. El trabajo que debe realizar el tutor del alumno, la familia, la Jefatura de Estudios y la Dirección provincial para cumplir con las medidas de control del absentismo escolar en el centro educativo se complementa con el llevado a cabo por la **Comisión Provincial de Absentismo Escolar** formada por representantes de la Dirección Provincial de Educación, Ayuntamiento, Diputación, Gerencia de Servicios Sociales y Fiscalía de Menores. La actuación de la Policía Local también es necesaria tal y como describe el documento en cuestión.

Hay que destacar la necesidad de que el Centro Educativo utilice un sistema automatizado para el control de la asistencia a través de la iniciativa Infoeduc@ de la Consejería de Educación, tal y como explicaba a la Defensora la (.....) del IES Ezequiel González. Dicho sistema no está implantado en todos los Centros Educativos de la Comunidad. Sería conveniente saber si el Instituto Mariano Quintanilla tiene implantado dicho sistema automatizado.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que proceda a la contestación de lo formulado en la queja por la Sra. (.....) en relación al posible incumplimiento de las normas establecidas para cumplir con las medidas de seguridad en relación a la pandemia en el bar situado en la calle Arquitecto Escobedo.

2º. Informe a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que atienda el presunto incumplimiento de la “Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y otros espacios abiertos al público con terraza” del bar situado en la calle Arquitecto Escobedo.

3º Informe de la Concejalía de Educación en relación a las actuaciones, si las ha habido, dentro de la Comisión de Absentismo Escolar.

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras así como a la Jefatura de Servicio de dicha Concejalía, junto a la Jefatura de la Policía Local para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....). También a la Concejalía de Educación.

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Expediente nº 10/201

Asunto: Queja y petición de ayuda por considerar injusta la imposición de sanción de tráfico.

Antecedentes:

El día 8 de febrero de 2021, la Sra. D^a (.....), vecina de la ciudad de Segovia con domicilio en (.....) en Segovia acude al despacho de la Defensora de la ciudadanía para hablar sobre la sanción impuesta por los agentes de la policía local nº(.....) y (.....) el día dos de febrero de 2021. La Sra. (.....) visiblemente nerviosa y afectada narra ante la Defensora los hechos que posteriormente describe en las alegaciones al expediente sancionador/7/2021 que presenta por Registro el día 8 de febrero de 2021 en el Ayuntamiento (Centro Cívico de San José) y que se acompaña al presente escrito de asesoramiento. La Sra. (.....), solicita la ayuda de la Defensoría al alegar que la sanción impuesta es desproporcionada y no se corresponde con lo sucedido.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su petición de ayuda y asesoramiento que ha sido registrado con el número 10/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. Cordero que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

La **ayuda** prestada desde la Defensoría a la Sr. (.....) ha consistido en la intermediación con el Intendente Jefe de la policía local para intentar resolver su problema. Para ello, se han realizado las siguientes actuaciones:

- 1º. Envío de las alegaciones escaneadas presentadas por la Sra. (.....) al Intendente Jefe el día 8 de febrero. El Intendente Jefe contesta a la Defensoría que los agentes se encuentran de vacaciones y que cuando se incorporen a su puesto de trabajo recabará la información necesaria sobre el asunto.
- 2º. El Intendente Jefe escribe a la Defensora el día 9 de febrero alegando que la sanción impuesta fue debido a que la Sra. (.....) no respetó en la intersección el paso a un vehículo que tenía preferencia.
- 3º. El día 5 de marzo de 2021 el Intendente Jefe envía al correo de la Defensoría el informe de los agentes locales sobre los hechos ocurridos el día 2 de marzo de 2021 en el (.....).

Junto al anterior escrito pero con fecha 2 de marzo de 2021 la Defensoría recibe vía email otro informe firmado por los agentes locales relativo a la pérdida de capacidades psicofísicas de la Sra. (.....).

4º. La Defensoría da traslado de dichos escritos a la Sra. (.....) mediante notificación a su domicilio mediante oficio el día 28 de abril de 2021. El Sr. (.....) esposo de la Sra. (.....) solicita una cita con la Defensoría para hablar sobre el asunto debido a que según el testimonio de su esposa los hechos que describen los dos agentes de policía no se corresponden con la realidad, y pide que se emita un nuevo escrito por parte de dichos agentes donde se rectifique lo argumentado por éstos.

5º. La Defensora hablar de nuevo con el Intendente Jefe para transmitirle el malestar del Sr. (.....) y la no aprobación del contenido del informe ni de la retirada del carné. El Intendente Jefe traslada a la Defensora la intención de hablar con los agentes por si ha habido alguna confusión en los hechos que relatan, pudiendo haberse equivocado al tratarse de la mezcla de dos actuaciones policiales en el mismo día.

6º. El día 12 de mayo de 2021 la Defensora recibe a través del correo electrónico un escrito de ratificación de la Policía Local. En el mismo, los agentes se ratifican en los hechos que ya describieron en el Expediente/2021.

7º. La Defensora después de conversar con el Intendente Jefe para expresarle que el Sr. (.....) esperaba una rectificación, le comunica mediante conversación telefónica al citado señor que en el escrito de ratificación enviado por el Intendente Jefe los agentes locales confirman los hechos. El Sr. (.....) alega que iniciará todos los trámites legales necesarios para aclarar lo ocurrido mostrando a la Defensora su total desacuerdo con los hechos descritos en el informe.

Expediente nº 13/2021

Asunto: Queja por ocupación de terraza fuera de las líneas marcadas en la vía pública

Antecedentes:

La Sra. (.....), vecina de la ciudad de Segovia, se pone en contacto a través de la cita telefónica con la Defensora de la Ciudadanía para exponerla el problema que tiene con la terraza del bar (.....) que se encuentra justo al lado del establecimiento comercial que regenta en la Avenida del Acueducto (.....). La Sra. (.....) explica a la Defensora que los dueños del bar colocan las mesas de las terrazas fuera de las líneas marcadas en la vía pública incumpliendo la ordenanza de terrazas del Ayuntamiento, obstaculizando con ello, en muchas ocasiones la visibilidad del escaparate del comercio y la entrada al mismo, causando este hecho un grave perjuicio para su negocio. La Sra. (.....) alega, que se ha dirigido de buenas formas a los dueños del establecimiento, y que la respuesta ha sido una falta de respeto absoluto hacia su persona, incluso infiriéndola insultos. La Sra. (.....) se encuentra impotente ante dicho panorama alegando que la situación se ha vuelto insostenible. Ha llamado en numerosas ocasiones a la Policía local sin obtener ningún resultado al respecto. Ha presentado ante el Ayuntamiento de Segovia, numerosas quejas que hasta el momento presente no han sido respondidas. A causa de todo lo sucedido, la Sra. (.....) ha visto mermada la afluencia de público a su comercio. (Se adjunta al presente expediente la documentación entregada por la Sra. (.....) a la Defensora).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades

dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 13/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe al Intendente Jefe de la Policía Local para que envíe a la Defensora de la Ciudadanía, las posibles actuaciones que han tenido lugar respecto a la queja de la Sra. (.....) en relación al citado bar.

2º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que conteste a los escritos presentados por la Sra. (.....) frente a dicha Concejalía sobre el incumplimiento de las normas establecidas en la Ordenanza de ocupación de vía pública con terrazas del año 2013 y sus posteriores modificaciones.

2º. Se remite la petición de informes a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras, y a la Concejalía de Seguridad para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

Expediente nº 14/2021

Asunto: Presentación de queja por ruidos ocasionados por estudiantes y por el uso de una barbacoa en el patio interior de una vivienda sita en el (.....) en Segovia.

Antecedentes:

El día 28 de marzo de 2021 el Sr. (.....) escribe un email a la Defensora de la Ciudadanía para exponer su queja en relación a los ruidos ocasionados por los estudiantes en las viviendas situadas en la calle (.....) y en la calle (.....) El Señor (..... en conversación telefónica con la Defensora delega su actuación en sus hijos, la Sra. Dª (.....) y el Sr. (.....). La situación para la Sra. (.....) es insostenible debido a que los ruidos ocasionados por los estudiantes durante largas horas y durante varias noches a la semana hace imposible que puedan conciliar el sueño, viéndose ella misma afectada, y los inquilinos de su padre, situados en las viviendas de la calle (.....), tal y como se recoge en el escrito que presentó ante (.....) el 19 de octubre de 2020. La Sra. (.....) ha tenido que trasladarse en muchas ocasiones a otro piso situado en el barrio de Nueva Segovia debido a la imposibilidad de poder descansar debido a los ruidos.

Ante esta situación, las llamadas a la Policía Local han sido numerosas. Una de las últimas llamadas realizadas por la Sra. (.....) fue el día 11 de julio debido a los ruidos procedentes del domicilio situado en la calle (.....) a las cinco y media de la madrugada. La policía hizo la correspondiente medición de ruidos

a instancia de la Sra. (.....) según consta en el “acta normalizada de medición de ruidos” que se adjuntan con el presente expediente, superando en las mediciones los límites establecidos en la Ley 5/2009 de 4 de junio del ruido de Castilla y León en su Anexo I.

Junto lo anterior, la Sra. (.....) expone a la Defensora que las personas que viven en (.....) tienen una barbacoa en el patio interior de la vivienda usando la misma en diferentes ocasiones. La Sra. (.....) quiere saber si el uso de dicha barbacoa está permitido legalmente al tratarse de una vivienda particular, pensando también en el hipotético peligro que supone el uso de la misma en un edificio de viviendas contiguo con otros edificios como es su caso.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes los Señores (....) solicitan la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a los Sres. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de los Sres. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 14/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a los Sres. (...) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

A. Respecto a los ruidos:

1º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que proceda a la contestación de lo formulado en su queja por la Sra. (.....) y aporten a la Defensoría toda la documentación que obre en su poder en relación a la misma. Sería conveniente saber el número de llamadas efectuadas por los afectados a la Policía Local en relación al tema de ruidos tanto de los inquilinos de las viviendas de la (.....), como de los inquilinos de las viviendas de (.....). Igualmente debería aportarse en la documentación la pertinente denuncia de los agentes de la Policía Local una vez hecha la medición de ruidos conforme al artículo 56 apartado 1 de la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014).

2º. Informe a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por los Sres. (.....).

Debe recordarse que los Sres. (.....) no han recibido ninguna contestación por parte del Ayuntamiento.

A este respecto, el **artículo 56 de la Ordenanza municipal de ruidos y vibraciones en el apartado 1. establece:**

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

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

Por lo tanto, los agentes de la policía local deben formular siempre denuncia cuando se compruebe que los niveles de ruidos superan los límites establecidos.

Cabe decir que el artículo citado exige que la persona afectada presente una denuncia por escrito para poder iniciar el procedimiento sancionador, pero dicha acto formal es cuestionable si nos atenemos a la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas donde entiende por denuncia “(...) cualquier acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo”. (art.62.1) sin obligar a que sea por escrito bastando para ello “expresar la identidad de la persona o personas que las presentan y el relato de los hechos que se ponen en conocimiento de la Administración”.

Además, y siguiendo con lo establecido en el artículo 56 de la citada Ordenanza Municipal, las actuaciones de los agentes y del propio interesado debe dar lugar si procede a un procedimiento sancionador por parte de los técnicos municipales en el que se reflejen todas las circunstancias necesarias junto con el acta de medición de ruidos realizada por los agentes de la Policía Local.

Y los técnicos municipales están obligados a tramitar todo el procedimiento sancionador hasta el final, concluyendo si existe o no infracción conforme a los datos aportados por la Policía Local en el acta de medición de ruidos y otras circunstancias.

Si existiera infracción, la administración local debe sancionar a los infractores con las correspondientes sanciones establecidas en la Ordenanza Municipal según establecen los artículos 66 y 67 de la misma dentro del Capítulo III referido a infracciones.

Establecen los artículos 66 y 67:

Artículo 66.-

Se consideran infracciones las acciones y omisiones que vulneren las prescripciones de esta Ordenanza.

Sin perjuicio de las establecidas por las Leyes estatal y autonómica del ruido, las infracciones tipificadas en esta Ordenanza se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 67.-

Son infracciones leves, las siguientes:

(.....) b) Ejercer cualquier actividad que pueda causar molestias por ruidos, con las puertas o ventanas abiertas. La reincidencia en esta infracción de dos o más veces se considerará como infracción grave.

e) Cualquier acción u omisión que vulnere lo dispuesto en esta Ordenanza y no esté tipificada expresamente como una infracción grave o muy grave.

- g) En materia de ruidos, superar en hasta 5 dB(A) los niveles de ruido máximos admisibles establecidos.
- h) Realizar comportamientos fuera de los comprendidos como actividades vecinales tolerables según lo señalado en el artículo 56.

Y dichas infracciones leves, pueden según recoge el artículo 70 referido a las sanciones ser sancionadas con multas que oscilan entre 50 euros y 600 sin perjuicio de las sanciones establecidas en las leyes autonómica y estatal.

Artículo 70.-

Sin perjuicio de las sanciones previstas en las Leyes estatal y autonómica del ruido, las infracciones tipificadas en esta Ordenanza serán sancionadas con:

- a) Las infracciones muy graves podrán ser sancionadas con multas de 12.001 a 300.000 euros.
- b) Las infracciones graves podrán ser sancionadas con multas de 601 a 12.000 euros.
- c) Las infracciones leves podrán ser sancionadas con multas de 50 hasta 600 euros.

Por todo ello, y conforme a la legislación vigente en materia de ruido, debe hacerse hincapié en que la Administración local con la propia norma que ella misma se ha otorgado a través de su potestad normativa junto con las leyes autonómica y estatal debe cumplir y hacer cumplir la normativa. Existen en la Defensoría otros expedientes abiertos en materia de ruido de años anteriores que no han obtenido ninguna respuesta por parte de la Concejalía de Urbanismo en el ejercicio de sus competencias sobre dicha materia como es el caso del Expediente 39/2020 y otras tantos en donde se presentó, en el caso concreto del expediente mencionado un número de denuncias ante el Ayuntamiento del que no se ha obtenido respuesta alguna ni al denunciante directamente ni a la Defensoría.

Insistimos como ya hemos hecho público en otras ocasiones desde la Defensoría que el derecho al descanso forma parte del derecho a la protección a la salud recogido constitucionalmente en nuestro ordenamiento jurídico español en el artículo 43. La merma en el mismo debido en este caso a los ruidos dentro de las viviendas causa un grave perjuicio a las personas que se ven gravemente afectadas por dicho ruido durante toda la noche con grave deterioro para su salud física y mental, reconocido por especialistas en la materia, psiquiatras, psicólogos e investigadores sobre el tema, a saber: <https://elpais.com/economia/2021-08-28/el-ruido-que-deja-la-pandemia.html>:

(.....) Pedro Cobo, doctor en Ciencias Físicas e investigador del CSIC, señala dos grandes rasgos: los efectos auditivos y los no auditivos. Estos segundos, que incluyen desde problemas de sueño hasta estrés o ansiedad, son los que pueden darse más comúnmente en el entorno doméstico. Son situaciones desesperantes, en las que muchos ciudadanos se sienten desamparados. Pese a tener la ley de su lado. “La legislación nos protege de la molestia en horario nocturno, está armonizada con Europa y es buena”, valora Cobo, “el problema real son las administraciones que no aplican correctamente todo esto y, ante situaciones en que saben que se excede el ruido, no hacen nada o dilatan las decisiones”. Eso y una permisividad social que no se da en otros países. A Cobo le gusta recordar que “España tiene la misma legislación que Innsbruck”, la ciudad austriaca donde algún año ha comprobado que las noches de verano pueden ser muy silenciosas”.

La protección de los ciudadanos en este sentido debe estar garantizada por ley tal y como ocurre en España y son las correspondientes administraciones, en este caso la administración local, la que debe garantizar el cumplimiento de la misma como ocurre por ejemplo y de manera análoga en materia de tráfico local, cuyo incumplimiento de la correspondiente ordenanza de circulación y del resto de leyes que existen sobre la materia, dan lugar a un procedimiento sancionador. La administración local debe en materia de ruido y cuando así proceda iniciar el procedimiento sancionador a través de la tramitación del correspondiente expediente. En caso de no realizarse, la inactividad municipal debería dar lugar a la exigencia de responsabilidades disciplinarias a sus responsables directos en el seno del Ayuntamiento de Segovia.

El problema del ruido en el interior de las viviendas durante el día pero sobre todo durante el horario nocturno se ha convertido en un problema sistémico en la ciudad. De las actuaciones realizadas por la Policía Local en el año 2020 en materia de ruidos, 452 durante el año 2020, más de la mitad corresponden a ruidos procedentes del interior de las viviendas según los datos aportados por el Intendente Jefe de la Policía Local a la Defensoría previa petición de los mismos. La cifra no es baladí, y lo más preocupante es que esta situación se arrastra en el tiempo. El anterior Defensor del Ciudadano, ya hizo mención en sus sucesivas Memorias anuales del problema del ruido en el interior de las viviendas. La actual Defensora también lo señaló en la Memoria anual de 2020 como uno de los mayores problemas presentados por los ciudadanos a la Defensoría a través de sus quejas.

B. Respecto al uso de la barbacoa en el patio interior:

1º. Petición de informe al Jefe de Servicio de la Concejalía de Medio Ambiente para que informe sobre la posible utilización o no de la barbacoa en el patio interior de la vivienda de acuerdo a la normativa existente sobre la materia.

Igualmente se solicita informe al Jefe del Cuerpo de Bomberos de Segovia sobre la posible utilización o la denegación del uso de la barbacoa en el patio interior de la vivienda conforme a la normativa existente sobre la materia. (Se adjuntan al expediente de queja fotos de la ubicación de la barbacoa en el patio interior).

A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y la Concejalía de Medio ambiente para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por los Sres. (.....).

Expediente nº 15/2021

Asunto: Presentación de queja por el ruido ocasionado en el Paseo del Salón por los jóvenes durante la noche y la suciedad del Paseo tras los botellones.

Antecedentes:

La Defensora de la Ciudadanía se pone en contacto con la Sra. D^a (.....), vecina de la ciudad de Segovia a través del teléfono. Durante la conversación mantenida, la Sra. (.....) expresa su malestar y desesperación por los ruidos y el alboroto que generan los jóvenes que acuden al Paseo del Salón durante varias noches en semana para hacer botellón o consumir en los bares que existen. La situación se ha vuelto insostenible, hasta el punto de que la Sra. (.....) ha decidido poner a la venta su piso porque no puede descansar, mermando sus condiciones de salud. A lo anterior hay que añadir que una vez finalizado los botellones, el Paseo del Salón queda totalmente lleno de basura impidiendo que los vecinos puedan disfrutar del mismo. La sensación de inseguridad también se ha incrementado debido a los altercados que se han producido en alguna ocasión en el Paseo del Salón durante el verano.

La Sra. (.....) ha llamado en muchas ocasiones a la Policía Local y ha presentado escritos de queja ante el Ayuntamiento. Hasta el día de hoy no ha recibido ninguna contestación. (Se adjunta al expediente los escritos presentados ante el Ayuntamiento junto con otra documentación).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto: "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 tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano".

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: "Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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".

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 15/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que conteste sobre la queja formulada por la (.....) a la Defensora en relación al ruido ocasionado por las personas que acuden a las terrazas de los dos bares existentes mediante la comprobación del cumplimiento de la Ordenanza de terrazas del año 2009 y sus posteriores modificaciones.

2º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que notifique por escrito a la Defensoría las intervenciones en el Paseo del Salón durante el horario nocturno.

3º. Informe a la Concejalía de Seguridad para que dé respuesta a la Sra. (.....) a través de la queja presentada ante la Defensora en relación a los actos vandálicos perpetrados contra el mobiliario urbano del Paseo del Salón, a los ruidos y molestias ocasionados a los vecinos por las personas que acuden a dicho paseo durante el horario nocturno mediante un comportamiento incívico que perturba la convivencia entre ciudadanos.

Debe hacerse hincapié que la Ordenanza de convivencia ciudadana aprobado por el Ayuntamiento de Segovia (BOP, 20 de abril de 2011), establece en su artículo 4 lo siguiente:

"Artículo 4.- Competencia municipal

1. Constituye competencia de la Administración Municipal:

a) La conservación y tutela de los bienes municipales.

b) La seguridad en lugares públicos, que incluye la vigilancia de los espacios públicos y la protección de personas y bienes.

2. En aplicación de las medidas establecidas en esta Ordenanza se estará principalmente al restablecimiento del orden cívico perturbado, a la represión de las conductas antisociales y vandálicas y a la reparación de los daños causados".

Del citado artículo se establece la obligatoriedad por parte del Ayuntamiento de velar por el cumplimiento de lo establecido en el contenido del mismo junto con el resto del articulado.

4º. A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras, la Concejalía de Seguridad y la Jefatura de Policía Local para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

Expediente nº 17/2021

Asunto: Queja por falta de señalización en el carril bici a la entrada del parking de la Avenida del Acueducto

Antecedentes:

El señor (.....), vecino de la ciudad de Segovia se pone en contacto con la Defensora de la ciudad de Segovia para exponer su queja relativa a la falta de señalización en el punto de acceso al parking del Acueducto que atraviesa el carril bici. La policía local había contestado ya al Sr. (.....) sobre su queja alegando lo siguiente:

“En relación la señalización del carril bici de la Avda. Padre Claret, en la actualidad es muy difícil distinguir que parte es del carril bici y que parte es de la acera. Quien diseñó por parte del Ayuntamiento que poniendo exclusivamente las baldosas de un color similar al “rosa” determinaba que era un carril bici, entendería que de esta manera se distinguía los espacios por los que iba a circular las bicicletas y los lugares por los que transitarían los peatones. Lo cierto es que para facilitar el uso del carril bici y que sea perfectamente perceptible por parte de los peatones, se debería señalar en toda su extensión al menos dos líneas longitudinales paralelas a lo largo de todo él.”

En cuanto a poner una señalización que advierta de la presencia de ciclista, no es necesario; al igual que no es necesario la instalación de una señal que advierta de la presencia de peatones. Los conductores que salgan del Estacionamiento Público, al incorporarse a la Avda. Padre Claret, deben de ceder el paso tanto a los peatones, como a los ciclistas y al resto de vehículos que circulan por la misma”.

Para el Sr. (.....), la contestación de la Policía Local no se ajusta a lo descrito en su queja puesto que ésta “se refiere a la señalización en el acceso al parking atravesando el carril bici NO a la salida del parking que como es lógico, los automóviles deben parar y ceder el paso. En mi caso, la queja es que los automóviles sin consciencia de la existencia del carril bici no se preocupan en ceder el paso a los ciclistas que bajan en paralelo. La señalización evitaría posibles accidentes”. (Se adjunta al presente expediente documentación gráfica aportada por el Sr. (.....)).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja del Sr. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 17/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe al Intendente Jefe de la Policía Local para que conteste de nuevo a la petición del Sr. (.....) en relación a la señalización del acceso al parking del Acueducto en la Avenida del Padre Claret a la luz de la documentación gráfica aportada y que se adjunta al presente expediente.

2º. Informe a la Jefatura de Tráfico para que conteste al Sr. (.....) sobre la posibilidad de colocar unas líneas longitudinales paralelas en todo el carril bici que haga posible una mejor visualización del mismo en aras a prevenir accidentes no deseados tal y como sugiere la Policía Local en la respuesta enviada al Sr. (.....) transcrita en los antecedentes del presente expediente.

2º. Se remite la petición de informes a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, a la Concejalía de Tráfico, Transportes y Movilidad para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por el Sr. (.....).

e. Tráfico

Expediente nº 6/2021

Asunto: Presentación de queja por concesión de licencia de vado concedida a la Comunidad de propietarios (.....) en los garajes de la calle Dr. (.....).

Antecedentes:

*El día 13 de enero de 2020, el Sr. (.....) con domicilio sito en la calle (.....) se pone en contacto a través del correo electrónico con la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía para explicar su queja relativa a la concesión de vado a un particular en un terreno en que dicho particular no tiene relación de propiedad ninguna mientras que los dueños del inmueble sobre los que se haya el terreno tienen vetado el acceso a su propiedad siendo multados por la Policía Local al intentar acceder a su finca los vehículos tal y como narra el Sr. (.....) en su escrito enviado a la Defensoría. Dicha finca está situada en la (.....) en Segovia. Los vecinos de ambos números solicitaron por escrito a la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia el día 11 de enero de 2021 la revocación del vado para poder acceder a su propiedad sin que hasta el momento presente hayan obtenido ninguna respuesta. **(Se adjunta al presente Expediente toda la documentación aportada por el Sr. (.....) a la Defensoría).***

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....). solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por el Sr. (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 6/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por el Sr. (.....) sobre la concesión de licencia de actuación media ambiental otorgada por los servicios de urbanismo competentes en la materia necesaria para la obtención de la licencia de vado otorgada por Alcaldía o Concejal delegado a la persona no titular de la propiedad, en concreto a la Comunidad de Propietarios (.....)

2º. Informe a la Concejalía de Tráfico para que conteste sobre la autorización de la licencia de vado a propuesta de los servicios municipales correspondientes y su posible revocación conforme a la Ordenanza de Circulación actualizada del 1 de abril de 2016.

Hay que tener en cuenta que la licencia de vado ha supuesto un claro perjuicio para los titulares de los inmuebles sitos en la calle (.....) puesto que al intentar acceder al patio que tienen delante de sus viviendas son multados por la Policía Local debido al vado existente.

A tenor del art. 22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Urbanismo para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por el Sr. (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

Expediente nº 11/2021

Asunto: Presentación de queja por los coches aparcados en la zona de la Plaza Mayor y alrededores sin permiso especial, sin distintivo y en la zona de prioridad peatonal.

Antecedentes:

El Sr. D. (.....) vecino de la ciudad de Segovia, se pone en contacto el día 10 de marzo de 2021 con la Defensoría de la Ciudadanía a través del correo electrónico expresando su queja en los siguientes términos:

“Me dirijo a usted cansado de que se me ignore desde la Policía Local. En febrero me multaron en la puerta de mi casa por aparcar MAL durante una noche en un sitio donde no molestaba el coche y donde aparcamos los vecinos cuando no hay sitio. La multa estaba bien puesta y la pagué sin rechistar si bien pedí a la Policía Local un poco de empatía con los vecinos dado lo complicado de aparcar en esta zona, cada día peor.

El problema en dicha zona es que a pesar de ser una zona de acceso restringido todos los días hay vehículos aparcados los cuales no tienen autorización para ello, quitando aparcamiento a los vecinos que sí tenemos derecho. El motivo por el cuál esto se hace es porque en Segovia se sabe que las cámaras de acceso a la zona están apagadas y que no pasa nada por saltarse un prohibido el paso.

Lo de que lo haga la gente de fuera de Segovia que viene los fines de semana es algo que no logro comprender ya que ellos no saben lo de las cámaras y se están saltando un prohibido sin ningún tipo de complejo. A raíz de ser multado decidí denunciar a los vehículos que estén aparcados en la zona de forma irregular.

Primero lo hice de forma verbal a dos agentes los cuales hicieron caso omiso diciendo que desconocían por qué esos coches no podían estar ahí, que no estaba claro.

A raíz de esto me tomé la molestia de descargarme la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia, año 2016, en la cual queda claro quién puede y quien no aparcar en la zona. De forma resumida pueden estacionar los residentes, empadronados o no, de la zona.

Hay un artículo, el 126, que indica que Alcaldía puede dar autorizaciones singulares. Los otros supuestos son: Transporte público, carga y descarga, servicios, atención personas dependientes, personas con tarjeta de movilidad reducida, atención médica, emergencias, acceso a garajes, motos y ciclomotores y acceso de clientes a hoteles

Conclusión: cualquier vehículo turismo estacionado en la zona de prioridad peatonal que no tenga el distintivo ZPP, es MUY probable que no tenga autorización para estar estacionado en la zona. Además del día que hice la denuncia presencial, he llamado tres veces a Policía Local, no acudiendo nadie ninguna de las veces. Mediante registro electrónico, he realizado 49 denuncias a coches aparcados en principio de forma irregular y no he recibido respuesta y dudo que se hayan llevado a efecto dichas denuncias dado que muchos de los coches denunciados los veo a diario aparcados en la zona.

Pido que se me haga caso, que no se me ignore y que se haga cumplir la ley. A mí me multaron y pagué religiosamente. no entiendo que otros tengan bula para hacer lo que quieran. La forma de solucionar el problema es que conecten las cámaras, así se multará a los coches que no tengan autorización, y que se hagan controles los fines de semana, como ya se hizo hace años”. (Se adjunta al presente expediente, los justificantes de presentación en el registro municipal de toda la documentación con respecto al objeto de la queja).

Junto a lo anterior, el Sr. (.....), a raíz de la formulación de las denuncias voluntarias, intercambió con la instructora del procedimiento sancionador de la Concejalía de Tráfico y Transportes y Movilidad una serie de correos electrónicos, en los que se expuso el malestar personal generado por la aparición de sus datos personales en las denuncias formuladas por él, datos aportados por dicho servicio de tráfico. (Se adjunta al expediente el contenido de los correos electrónicos).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades

dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja del Sr. (...) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 11/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (...) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, haga constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Tráfico, Transportes y Movilidad para que conteste a la queja presentada por el Sr. (...) respecto a las denuncias formuladas y respecto a la supuesta desproporción y desprotección jurídica en la defensa de la protección de datos personales del denunciante.

Cabe recordar que conforme al REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), es necesario atender al principio de proporcionalidad, en el sentido de que los derechos fundamentales de las personas, entre los que se encuentra el de la protección de datos debe estar en equilibrio con otros derechos.

En el caso que nos ocupa, facilitar los datos personales del denunciante supone claramente un hecho desproporcionado, a pesar de que así venga recogido en el artículo 87.2 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido sobre la Ley de Tráfico, Circulación de vehículos a motor y Seguridad vial.

Lo que realmente importa a efectos de las denuncias formuladas por el Sr. (...) es si los hechos denunciados son constitutivos de infracción por parte de los denunciados, y no quién denuncia. La omisión de los datos personales queda completamente justificada atendiendo a dicho principio de proporcionalidad.

Cabe recordar la jerarquía normativa del ordenamiento jurídico español, donde los Tratados Internacionales en el que queda incluido el Derecho de la Unión Europea, prevalece sobre las leyes orgánicas. En este sentido, los reglamentos europeos de carácter vinculante tienen un alcance general, son obligatorios en todos sus elementos y directamente aplicables en cada estado miembro, y cualquier particular puede reclamar su cumplimiento ante los tribunales nacionales. Es un acto que, al igual que la ley, establece una norma e impone una obligación.

Dicha protección de los datos personales queda también jurídicamente avalada dentro del marco normativo estatal con la Ley 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD). Si bien es cierto que dicha Ley establece que se podrán utilizar los datos personales en la instrucción del procedimiento sancionador, declaración de infracciones o imposición de sanciones, entre otros requisitos legales, hay que tener en cuenta que la salvedad a estos supuestos radica en que los datos sean estrictamente necesarios para la finalidad perseguida por esos órganos. En el caso del Sr. (...), la finalidad de la persona técnica instructor del procedimiento sancionador es averiguar si se cometió conforme a la normativa legal vigente, unas supuestas infracciones a raíz de las denuncias formuladas por el Sr.

(...), independientemente de los datos personales del denunciante, pues éstos no aportan jurídicamente hablando ninguna información estrictamente necesaria para el procedimiento sancionador.

2º. A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Tráfico, Transportes y Movilidad para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por el Sr. (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda.

Expediente nº 17/2021

Asunto: Queja por falta de señalización en el carril bici a la entrada del parking de la Avenida del Acueducto

Antecedentes:

El señor (.....), vecino de la ciudad de Segovia se pone en contacto con la Defensora de la ciudad de Segovia para exponer su queja relativa a la falta de señalización en el punto de acceso al parking del Acueducto que atraviesa el carril bici. La policía local había contestado ya al Sr. (.....) sobre su queja alegando lo siguiente:

“En relación la señalización del carril bici de la Avda. Padre Claret, en la actualidad es muy difícil distinguir que parte es del carril bici y que parte es de la acera. Quien diseñó por parte del Ayuntamiento que poniendo exclusivamente las baldosas de un color similar al “rosa” determinaba que era un carril bici, entendería que de esta manera se distinguía los espacios por los que iba a circular las bicicletas y los lugares por los que transitarían los peatones. Lo cierto es que para facilitar el uso del carril bici y que sea perfectamente perceptible por parte de los peatones, se debería señalar en toda su extensión al menos dos líneas longitudinales paralelas a lo largo de todo él.”

En cuanto a poner una señalización que advierta de la presencia de ciclista, no es necesario; al igual que no es necesario la instalación de una señal que advierta de la presencia de peatones. Los conductores que salgan del Estacionamiento Público, al incorporarse a la Avda. Padre Claret, deben de ceder el paso tanto a los peatones, como a los ciclistas y al resto de vehículos que circulan por la misma”.

Para el Sr. (.....), la contestación de la Policía Local no se ajusta a lo descrito en su queja puesto que ésta “se refiere a la señalización en el acceso al parking atravesando el carril bici NO a la salida del parking que como es lógico, los automóviles deben parar y ceder el paso. En mi caso, la queja es que los automóviles sin consciencia de la existencia del carril bici no se preocupan en ceder el paso a los ciclistas que bajan en paralelo. La señalización evitaría posibles accidentes”. (Se adjunta al presente expediente documentación gráfica aportada por el Sr. (.....)).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades

dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja del Sr. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 17/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe al Intendente Jefe de la Policía Local para que conteste de nuevo a la petición del Sr. (.....) en relación a la señalización del acceso al parking del Acueducto en la Avenida del Padre Claret a la luz de la documentación gráfica aportada y que se adjunta al presente expediente.

2º. Informe a la Jefatura de Tráfico para que conteste al Sr. (.....) sobre la posibilidad de colocar unas líneas longitudinales paralelas en todo el carril bici que haga posible una mejor visualización del mismo en aras a prevenir accidentes no deseados tal y como sugiere la Policía Local en la respuesta enviada al Sr. (.....) transcrita en los antecedentes del presente expediente.

2º. Se remite la petición de informes a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, a la Concejalía de Tráfico, Transportes y Movilidad para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por el Sr. (.....).

f. Transporte

Expediente nº 4/2021

Asunto: Presentación de queja por falta de servicios públicos en el barrio del Casco Viejo.

Antecedentes:

Con fecha 11 de noviembre de 2020 los Sres. (.....) en representación de la Asociación de Vecinos (.....) se reúnen con la Defensora de la Ciudadanía en su despacho para tratar varios asuntos concernientes a la falta o deficiencia de servicios públicos en el barrio del Casco Viejo, en concreto, a la situación del transporte urbano, supresión de la parada en San Facundo dirección Plaza Mayor, y del horario de servicio de la línea 10, insuficiente a todas luces si se compara con los horarios de otras líneas de transporte urbano de la misma empresa concesionaria.

La línea 10 no funciona desde las dos de la tarde hasta la cinco de la tarde dejando a los usuarios sin dicho servicio. Además, el horario de comienzo por la mañana, a las 11 horas es un horario totalmente insuficiente privando a los residentes del barrio del Casco Viejo de un servicio público que sí funciona en horario más amplio en otras líneas de autobuses que recorren otros barrios de la ciudad.

Por otro lado, pero unido a lo anterior, la supresión de la parada de San Facundo ya ha sido objeto de protesta por parte de otros ciudadanos, tramitando la Defensoría dicha queja a través del expediente nº 49 del año 2020. Las reivindicaciones de los vecinos del Casco Viejo a través de (.....) van dirigidas a denunciar la supresión de la parada de San Facundo que venía funcionando con regularidad desde hacía muchos años, cumpliendo con la necesidad de atender a las personas mayores, discapacitados o con movilidad reducida, demandantes de dicho servicio de transporte junto con el resto de residentes en el barrio del Casco Viejo. (Se adjunta al presente expediente el escrito presentado por (.....) sobre este tema donde se incluye también otras observaciones del servicio público de transportes en Segovia en relación a otras líneas).

Junto a lo anterior los representantes de (.....), expresan a la Defensora la falta de cumplimiento por parte de la Concejalía de Medio Ambiente en lo relativo a la necesidad de incorporar en los espacios adecuados según la normativa local existente sobre la materia, la **instalación de parques biosaludables para las personas mayores y la ampliación de parques infantiles**, petición que se reiteró en la moción presentada por el grupo político de Izquierda Unida en 2018. (Se adjunta el escrito de moción al presente expediente).

Otro problema sin solución es el **ruido** causado la mayoría de las ocasiones por gente joven en las viviendas privadas, que alteran el derecho al descanso y la convivencia ciudadana, agravado dicho problema por el incumplimiento de las normas sanitarias derivadas del actual estado de alarma debido a la pandemia. Este grave problema, se ha convertido en un problema sistémico denunciado por los representantes de (.....) en numerosas ocasiones ante el Defensor del Ciudadano anterior pero también en los medios de información. La Defensoría de la Ciudadanía ha recibido durante el año 2020 otras quejas de los ciudadanos relativas al mismo problema, sin que el Ayuntamiento, a través de la Concejalía de Urbanismo competente en la materia junto con las actuaciones de la Policía Local, hayan dado una solución al problema. La contaminación acústica también viene derivada del ruido ocasionado por los camiones de basura en el horario de recogida que altera el derecho al descanso mencionado con anterioridad y que también ha sido objeto de queja por parte de los vecinos del Casco Viejo en el expediente nº 49 del año 2020.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes los representantes de (.....) solicitan la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a los representantes de (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por los representantes de (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 4/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Urbanismo para que conteste a la queja presentada por los representantes de (.....) en relación al problema del ruido.

2º. Informe a la Concejalía de Medio Ambiente para que conteste a la queja presentada por los representantes de (.....) en relación a la falta de parques infantiles y parques destinados a para personas mayores en el barrio del Casco Viejo, si se compara la existencia de los mismos en otros barrios de la ciudad y teniendo en cuenta la necesidad de aquellos debido a la demanda de las personas que residen en el barrio del Casco Viejo, familias con niños y personas mayores entre otros colectivos por grupo de edad.

Hay que añadir respecto a este punto que el tema de la necesidad de los parques infantiles y de los parques para personas mayores fue tratado directamente por parte de la Defensora con el Concejal de Medio Ambiente en la reunión mantenida a finales del año 2020, reiterando la Defensora que desde hace años no ha habido ninguna intervención municipal en este sentido a pesar de las reiteradas demandas de los vecinos del barrio del Casco Viejo expresadas en este sentido frente a los responsables municipales competentes en la materia.

La cobertura de diferentes servicios públicos en el barrio del Casco Viejo, servicios que deben ser garantizados por la Administración municipal, es a todas luces insuficiente, máxime si se compara con los servicios públicos existentes como se ha dicho con anterioridad en otros barrios de la ciudad.

3º. Informe a la Concejalía de Transportes para que conteste a la queja sobre la supresión de la parada de San Facundo y el horario del autobús urbano de la línea 10.

A tenor del art. 22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de dicha Concejalía, a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Transportes junto con la Inspección de Servicios de Transportes para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por los representantes de (.....) .

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento, mediación y ayuda.

g. Servicios Sociales

Expediente nº 16/2021

Asunto: Presentación de queja por falta de accesibilidad en las calles de Segovia.

Antecedentes:

La Defensoría de la Ciudadanía recibe la queja de la Sra. D^a (.....) vecina de la ciudad de Segovia en relación a las barreras arquitectónicas existentes en la mayoría de las bocacalles de la ciudad de Segovia debido principalmente a que en dichas bocacalles las aceras no están rebajadas. Lo mismo ocurre, según alega la Sra. (.....) a la Defensora con respecto a los pasos de peatones. La Sra. (.....) padece una discapacidad física que la obliga a moverse en silla de ruedas por la ciudad lo que supone para ella “un auténtico suplicio en muchas ocasiones”. Le resulta especialmente dificultoso transitar por la zona de los Castillos, donde las bocacalles no tienen rebajados los bordillos. También en los Jardinillos de San Roque

en la bocacalle que comunica con Escultor Marinas. Otras calles se podrían sumar a la lista según la (.....) haciendo inviable en muchas ocasiones la circulación en silla de ruedas. Dicha situación genera en la Sra. (.....) una situación de vulnerabilidad que le impide en ocasiones realizar una vida normal como el resto de ciudadanos en relación a los desplazamientos por la ciudad.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 17/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Servicios Sociales y a la Jefatura de la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que proceda a la contestación de lo formulado en su queja por la Sra. (.....).

Hay que tener en cuenta que la Ley 3/1998, de 24 de junio de Accesibilidad y Supresión de Barreras de Castilla y León, y el Decreto 217/2001 de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras en Castilla y León, son el marco legal junto con la normativa estatal europea e internacional en el que quedan amparados los derechos de las personas con discapacidad y que deben ser cumplidos por las diferentes administraciones dentro de su ámbito competencial al fin de mejorar y alcanzar **“la construcción de una ciudad que fomente la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal; a la par que reconocer y poner a disposición de la sociedad los valores de la experiencia del colectivo de personas con discapacidad”**, según queda recogido en el Reglamento Regulador del Consejo Municipal de Accesibilidad de la ciudad de Segovia.

Establece el artículo 3 del Reglamento referido a los **objetivos y funciones**:

“Son objetivos del Consejo de Accesibilidad:

- a) Velar por el cumplimiento en el ámbito municipal, de toda la legislación y demás normativa sobre accesibilidad.
- b) Promover la sensibilización, solidaridad y participación ciudadanas, con el fin de incrementar la corresponsabilización en la atención a personas con discapacidad.
- e) **Promover la eliminación de las barreras arquitectónicas**, de comunicación y en general de toda índole, en el ámbito de los entornos, los servicios y los productos que limiten las posibilidades de actuación de las personas en situación de discapacidad.

Funciones del Consejo de accesibilidad.

Fomentar la protección y la promoción de la calidad de vida en materia de Funciones del Consejo de accesibilidad.

Fomentar la protección y la promoción de la calidad de vida en materia de accesibilidad.

Fomentar la participación directa de las personas, entidades y de los sectores afectados o interesados, estableciendo a este efecto los mecanismos necesarios de información, estímulo y seguimiento de las actividades relacionadas con la accesibilidad.

Debatir y valorar los asuntos que presente el Ayuntamiento, considere y solicite el Consejo, especialmente la información, el seguimiento y evaluación de los programas anuales en materia de accesibilidad.

Potenciar la coordinación entre las diferentes instituciones o entidades que actúen en el ámbito objeto del Consejo, ya sean públicas o privadas.

Elaborar propuestas relativas a la accesibilidad.

Promover la realización de estudios, informes y actuaciones vinculadas a la accesibilidad.

Participar en el diseño de la formación que, en materia de accesibilidad, sea dirigida al Consejo de Accesibilidad y/o al tejido asociativo de la ciudad”.

Resulta pues de obligado cumplimiento conforme a toda la normativa existente eliminar bajo el **principio de accesibilidad universal** todas las barreras arquitectónicas que existen en la ciudad. La igualdad de oportunidades laborales, económicas y sociales para las personas con discapacidad o movilidad reducida comienza por la igualdad en el acceso a la movilidad por la ciudad.

2º. A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras y la Concejalía de Servicios Sociales para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

h. Gestión Tributaria

Expediente nº2/2021

Asunto: Presentación de queja por cobro de IBI

Antecedentes:

La Sra. (.....) vecina de la ciudad de Segovia se pone en contacto durante el mes de diciembre de 2020 con la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía para exponer la queja relativa al cobro del IBI por parte del Ayuntamiento en el local sito en la calle (.....) en Segovia, siendo titular del local su padre el Sr. D. (.....) que es la persona que formalmente presenta la queja ante la Defensoría.

1.El Ayuntamiento de Segovia reclamó con fecha 12 de junio de 2019 al (.....) el cobro mediante liquidación del IBI del citado local de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 sobre una tasación catastral considerada por el propietario excesiva debido a las condiciones en las que se encuentra el citado local. Ante esta circunstancia, el (.....) presenta ante la Gerencia Territorial del Catastro el 20 de junio de 2019 en Segovia un escrito de reclamación en el que se solicita textualmente lo siguiente.

“Habiendo recibido la notificación de propuesta de liquidación considero la tasación muy desproporcionada. Siendo un local del año 1985 con ciertos problemas de olores procedentes del alcantarillado y por pasar justo por debajo el río Clamores. La parte que se utiliza para el negocio no son ni 40 metros cuadrados por lo tanto considero excesiva la tasación, y pido que sea revisado para el futuro y con carácter retroactivo de los cuatros años que se me reclaman. Adjunto copia de reclamación del Ayuntamiento”.

2.El Sr. (.....) había presenta el 21 de junio ante el Ayuntamiento la paralización de propuesta de liquidación relativa a la modificación de valores catastrales. (Se adjunta dicho escrito al presente Expediente)

3. El Ayuntamiento contesta mediante notificación de la resolución al (.....) el día 12 de julio de 2019. En dicho escrito de notificación el Ayuntamiento, en concreto la Sección de Gestión Tributaria comunica mediante informe al ciudadano: “Declarar la suspensión del procedimiento hasta la resolución de los procedimientos catastrales”. (Se adjunta copia del informe).

4.Mediante escrito de la Gerencia Territorial del Catastro del 30 de enero de 2020 se comunica al Sr. (.....) la estimación en parte de la solicitud realizada y se procede a:

“Registrar, en el inmueble, dos locales de 41 metros cuadrados cada uno con un destino almacén y comercio.

“Modificar la categoría asignada a dichos locales de 4 a 5”.

(Se adjunta al presente Expediente el informe de la Gerencia Territorial del Catastro)

5.La Sra. (.....) en representación de D. (.....) presenta ante el Ayuntamiento el día 26 de febrero de 2020 un nuevo escrito solicitando: “Se tenga en cuenta los cambios reflejados en dicho expediente de cara al cálculo del IBI de 2021 y sucesivos”.

6. Conforme al escrito por el (.....) ante el Ayuntamiento el 6 de octubre de 2020 se solicita el carácter retroactivo de lo pagado por el IBI en orden a que la modificación de categoría del inmueble por el catastro mediante la regularización catastral afectaría también al cálculo del IBI del año 2020. El Sr. (.....) formaliza su solicitud de revisión ante el Ayuntamiento del recibo pagado en el año 2021 en relación al año 2020 en los siguientes términos:

“Mediante la documentación presentada por el Catastro, según la documentación ya presentada en el Ayuntamiento, solicitamos la revisión del expediente y del recibo ya pagado, porque desde el primer día el local ha estado dividido en zona privada y zona para el público, la zona de uso privado no se pagaría igual que la zona que se utiliza para el público. Según el Catastro a partir del 1 de enero de 2021 ya estaría así registrado. Queremos que revisen lo que hemos pagado que corresponde a antes del 1 de enero de 2021”.

7. El Ayuntamiento notifica al Sr. (.....) el 2 de junio de 2020 la denegación de lo solicitado por el administrado en relación a los años 2015, 2016, 2017 y 2018, y ratifica la propuesta de liquidación comunicada.

8. El 27 de noviembre de 2020 el Ayuntamiento de Segovia emite una resolución en la desestima la solicitud de revisión del interesado, en este caso del Sr. (.....).

Hay que tener en cuenta que con fecha 31 de enero de 2020, la revalorización catastral del inmueble del Sr. (.....) entraría en vigor según el informe emitido por la Gerencia Territorial del Catastro el 30 de enero de 2020 por el que el recibo del IBI del año 2020 del Ayuntamiento debería atender a dicha revalorización catastral en la que el local del Sr. (.....) cambia de categoría. No se entiende pues, que el Ayuntamiento deniegue la petición de la Sra. (.....) en representación de su padre, y cobre al Sr. (.....) el IBI del inmueble del año 2020 sin tener en cuenta la modificación catastral estimatoria para el Sr. (.....) en los términos expuestos en el citado informe.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por el Sr. (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 2/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Economía y Hacienda, y en concreto al Servicio de Gestión Tributaria para que conteste a la queja presentada ante la Defensoría por el Sr. (.....).

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Economía y Hacienda y a la Jefatura de Sección de Gestión Tributaria para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por el Sr. (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento y mediación.

Expediente nº 7/2021

Asunto: Presentación de queja por falta de incoación del Ayuntamiento del procedimiento de revocación solicitado por la Sra. (.....).

Antecedentes:

Con fecha del 15 de febrero de 2021 la Sra. Dª (.....), registra en la Concejalía de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia una documentación dirigida a la Defensora de la Ciudadanía donde expresa los motivos de su queja que versa sobre la falta de incoación del procedimiento de revocación solicitado el 24 de julio de 2020 ante el Ayuntamiento de Segovia en relación a la liquidación del impuesto sobre bienes inmuebles (IBI), de los ejercicios 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014.

Dicho procedimiento de incoación de revocación, tal y como se desprende de los escritos presentado por la Sra. (.....) ante el Ayuntamiento resultan “ de estricta justicia ya que la Gerencia Territorial del Catastro de Segovia, dando cumplimiento a las resoluciones dictadas por el Tribunal Económico Administrativo Regional de Castilla y León con fecha de 20 de diciembre de 2018 dictó las correspondientes resoluciones para cada una de las fincas en las que se procedió a valorar los 45 inmuebles como rústicos con efectos retroactivos en el Catastro Inmobiliario desde el 1 de enero de 2010 (anteriormente valorados como urbanos).

Como consecuencia de lo anterior, siendo el valor catastral de las fincas la base imponible del IBI (art. 65 de la Ley de Haciendas Locales), la consecuencia ineludible de la anulación de los valores aplicados por el Ayuntamiento de Segovia en los recibos del IBI de los mencionados ejercicios no puede ser otra que la anulación de dichos recibos y por tanto, la consideración de los ingresos como indebidos, sin perjuicio de que si, procediese, se practicarán nuevas liquidaciones en función de los valores acordados por la Administración Catastral en las resoluciones antes citadas”.

La Sra. (.....) ya había presentado ante el Ayuntamiento de Segovia la solicitud de revocación de la liquidación del impuesto de bienes inmuebles el 24 de julio de 2020 no obteniendo ninguna respuesta por parte de los servicios municipales competentes en la materia .(Se adjunta al presente expediente de queja la documentación aportada por la Sra. (.....) ante la Defensoría).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes, la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 7/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Hacienda, Negociado de Gestión Tributaria para que conteste a la queja presentada por la Sra. (.....) ante la Defensoría en su pretensión legítima y conforme a derecho.

La Sra. (.....) no ha obtenido hasta la fecha ninguna respuesta al escrito presentado ante el Ayuntamiento el 24 de julio de 2020 sobre la solicitud de inicio del proceso de revocación que solicitó, siendo necesario

dilucidar mediante la presente queja, la falta de respuesta por falta del Ayuntamiento frente a dicha solicitud y la necesaria solución con la respuesta que debe dar el Ayuntamiento al problema planteado por la Sra. (.....) tal y como alega en la documentación que se acompaña junto al presente expediente.

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Hacienda y a la Jefatura de Servicio del Negociado de Gestión Tributaria para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento y mediación.

i. Patrimonio Histórico

Expediente nº 12/2021

Asunto: Presentación de queja por el cableado que cuelga en la Plaza de la Merced y por la falta de instalación de fibra y gas en la misma zona.

Antecedentes:

La Defensora de la Ciudadanía se pone en contacto con la Sra. D^a (.....) después de que esta persona solicitara una cita telefónica con aquella. Durante la conversación mantenida, la Sra. (.....) expresa su malestar a la Defensora debido a la no culminación por parte del Ayuntamiento de Segovia del proyecto de rehabilitación de las fachadas de dicho casco que tuvo lugar hace ya varios años (ARCH) ya que el siguiente paso, consistía en levantar el suelo de la Plaza de la Merced y aledaños para soterrar los cables que cuelgan de las fachadas en una zona de alto interés turístico y poder a su vez meter los cables de fibra y la instalaciones de gas que tanto necesitan los vecinos del barrio.

La Defensora aconseja a la (.....) que escriba al Ayuntamiento, en concreto a las respectivas Concejalías exponiendo su queja. Haciendo caso de la sugerencia, la Sra. (.....) envió un correo electrónico a las Concejalías correspondientes, del que no ha obtenido ninguna respuesta hasta el día de hoy. El correo electrónico fue enviado el día 8 de septiembre de 2021. El contenido del mismo es el siguiente:

“Por la presente me dirijo a ustedes con el fin de reclamar la resolución de una serie de problemas que sufre parte del casco histórico (en el caso que me concierne, la vivienda sita en la (.....) y que son consecuencia de la no culminación del proyecto de rehabilitación de las fachadas de dicho casco que tuvo lugar hace ya varios años (ARCH). Cuando se dio por terminado el proyecto, se prometió levantar toda la calle Daoiz y su continuación en Plaza de la Merced para soterrar todo el cableado que a fecha de hoy sigue destrozando la vista de segovianos y foráneos sobre la Ciudad Patrimonio. Como consecuencia de este incumplimiento, no sólo seguimos con la fachada y balcones llenos de cables, sino que no tenemos acceso ni a gas ni a fibra óptica (porque hasta que no se levante la calle no se pueden incluir esas conducciones). Ruego den por tanto una solución a estos tres problemas básicos de servicio; el IBI lo pagamos en el centro de la ciudad también”.

Hay que añadir que la Sra. (.....) ya expuso en el año 2018 la misma queja ante el anterior Defensor de la Ciudadanía, sin que el Ayuntamiento contestara a la petición del Defensor ni a la ciudadana.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto: "La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano".

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: "Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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".

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 12/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que conteste sobre la queja formulada por la Sra. (.....) a la Defensora.

2º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Innovación, Sistemas y Tecnología de la Información y Administración Digital.

3º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Patrimonio Histórico.

4º. A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras, la Concejalía de Patrimonio Histórico y la Concejalía de Innovación, Sistemas y Tecnología de la Información y Administración Digital para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

j. Deportes (IMD)

Expediente nº 3/2021

Asunto: Presentación de queja por cierre de la piscina municipal cubierta y climatizada "José Carlos Casado".

Antecedentes:

Con fecha de 12 de febrero de 2021 el Sr. D. (.....) vecino de la ciudad de Segovia y con domicilio en la calle (.....) en Segovia, solicita cita con la Defensora de la Ciudadanía. La Defensora se pone en contacto con el Sr. (.....) para que le exponga su queja relativa al cierre de la piscina municipal "José Carlos Casado" mediante el anuncio expuesto en las instalaciones el 18 de enero de 2021. Tras la conversación mantenida con el Sr. (.....) la Defensora se pone en contacto con el técnico responsable del Ayuntamiento para que le explique el motivo de cierre. El técnico aduce que la propuesta de cierre partió de la empresa adjudicataria debido a la situación de nivel de alerta 4 causada por la pandemia en donde se limitaba el aforo a la piscina y la

obligatoriedad de cerrar las actividades no esenciales a las ocho de la tarde. El Sr. (.....) envía a posteriori el siguiente correo a la Defensora:

“Sra. Defensora:

Me dirijo a Vd. personalmente como usuario de la piscina y en representación de tres grupos de abonados/cursillistas, para solicitarle su intervención en aras de la reapertura de la instalación deportiva que además para muchos de sus usuarios tiene una función claramente rehabilitadora.

El cierre se ha basado estrictamente en razones económicas de la empresa incompatibles a nuestro juicio con una actividad subvencionada, pues las condiciones sanitarias son las adecuadas como demuestra la autorización de Sanidad y la ausencia de incidencias sanitarias en todos los meses previos.

“Forus” entro como un elefante en una cacharrería. arrasó con todo lo previo y manifestó un desprecio por la opinión de los usuarios cuyo resultado ha sido su progresiva desafección y abandono lo que naturalmente se ha traducido en una importante disminución de sus ingresos.

Por eso, pedimos su mediación para que se reabra la instalación inmediatamente o en su caso se proceda a la disolución del contrato y a la inmediata asunción provisional por el Ayuntamiento de su gestión hasta el final de la temporada. También solicitamos que se nos devuelva inmediatamente el importe en efectivo (no en forma de pases, que no necesitamos) de las clases no recibidas y cobradas en enero y la parte proporcional de ese eufemismo denominado “matricula” que, por cierto, la mayoría llevamos abonando ininterrumpidamente desde hace más de una docena de años”.

El Sr. (.....) envía a la Defensora la nota que la empresa “Forus” colocó en las instalaciones anunciado el cierre con fecha de 18 de enero de 2021 adjuntándose dicho escrito al presente expediente. Posteriormente, el Sr. (.....) escribe de nuevo un email a la Defensora con fecha de 18 de febrero de 2021 argumentando que el levantamiento del toque de queda de las ocho de la tarde a las diez de la noche en toda la Comunidad de Castilla y León debería ser tenido en cuenta para que los responsables de la empresa “Forus.” volvieran a abrir las instalaciones municipales que gestionan, refiriéndose en concreto a la piscina “José Carlos Casado”. El Sr. (.....) también argumenta que para muchas personas mayores, el ejercicio de rehabilitación que practican en la piscina es vital para su salud y debido ser tenido en cuenta por los responsables de la empresa. (Se adjunta al expediente el segundo email enviado por el Sr. (.....) junto con la otra documentación).

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes el Sr. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender al Sr. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por el Sr. (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 3/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos al Sr. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Consideraciones jurídicas

Las normas decretadas por la Junta de Castilla y León en orden a regular la contención de la pandemia en la tercera ola, (nivel 4 de alerta sanitaria) no prohibieron en ningún precepto el cierre de las piscinas municipales, es más dichas restricciones normativas aludían a que las piscinas quedaban exentas de la obligación de cierre por lo que los criterios sobre los que se basó el cierre atendieron supuestamente a razones de otra índole como las económicas, al quedar reducido el aforo de la piscina a un tercio junto con el toque de queda impuesto por la Junta de Castilla y León a las ocho de la tarde suprimiendo con ello la posibilidad de que los usuarios de la piscina pudieran utilizar las instalaciones deportivas a partir de dicha hora. Dicho criterio resulta a todas luces insuficiente para cerrar la piscina al tratarse de un **servicio público** que se presta al ciudadano en la relación entre administración y administrado con independencia de que dicho servicio sea adjudicado a una empresa privada mediante el cumplimiento de la normativa vigente.

El régimen jurídico del servicio público debe basarse en los **principios de universalidad, continuidad, regularidad e igualdad** junto con la **racionalización de las tarifas** y el **control de precios** –por lo que el mismo no debe ser valorado sólo en términos de eficiencia económica sino en términos de eficiencia social– según consta en la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector público de rango jerárquico superior a las ordenanzas municipales.

De lo anterior se deriva, que el cierre de la piscina municipal resulta a todas luces injustificado a pesar del consenso que hubo entre “Forus” y el Ayuntamiento para su cierre temporal. De hecho, “El Adelantado de Segovia”, publicaba en su edición digital el día 26 de febrero la información de que la piscina “José Carlos Casado”, era la única que ha permanecido cerrada en todo el territorio de Castilla y León debido a la pandemia: www.eladelantado.com/todo-el-deporte/deporte-local/sin-nadar-hasta-nueva-orden

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Concejalía de Deporte para que informe sobre el asunto que subyace en la queja del Sr. (.....) expuesto en los antecedentes del expediente.

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Jefatura de Servicio de la Concejalía de Deportes para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por el Sr.(.....).

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento y mediación.

k. Educación

Expediente nº 9/2021

Asunto: Presentación de queja por ruidos ocasionados por jóvenes estudiantes menores de edad durante todas las mañanas ocasionando la alteración del orden, la tranquilidad y la convivencia en el barrio del Salvador en Segovia y por posible incumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en relación a la pandemia en el bar situado en la calle (.....).

Antecedentes:

Con fecha 24 de febrero de 2021, la Sra. D^a (.....), vecina de la ciudad de Segovia, solicita cita telefónica con la Defensora de la ciudadanía. La Defensora se pone en contacto con la Sra. (.....) que expresa su más profundo malestar por la situación ocasionada en algunas de las calles del barrio de El Salvador, en concreto la calle (.....) y la calle (.....), por la actitud de los estudiantes de los institutos Mariano Quintanilla y Ezequiel González, al no respetar las medidas de seguridad ni distanciamiento establecidas por la Consejería de Sanidad debido a la crisis sanitaria.

Esta situación se ha hecho insostenible, puesto que los estudiantes acuden todos los días desde las 8,30 de la mañana a las citadas calles, mostrando una falta de respeto absoluta y de educación con los vecinos de la zona, ensuciando las calles con los restos de bolsas de plástico que arrojan al suelo sin usar los contenedores que existen para ello. Además, el volumen de la música que ponen es muy alto lo que provoca un malestar de los vecinos aún mayor por no poder estar tranquilos ni en sus propias casas, incumpliendo con ello lo establecido en algunos de los preceptos de la “Ordenanza de Convivencia ciudadana” del Ayuntamiento de Segovia del año 2011.

A estos hechos debe añadirse que los vecinos denuncian, “siendo responsable solo el Mariano Quintanilla, que su patio interior se comunica con otros patios de viviendas y hay jóvenes que se dedican a tirar y encestar en el patio o en el interior de esas viviendas escobillas de wáter, latas, bocadoillos, borradores de pizarra, et. Este hecho no sólo es molesto, sino también es peligroso puesto que la violencia con la que arrojan los objetos sin saber ni dónde caen, han causado a los vecinos más de un susto cuando estaban tranquilamente en el interior de sus viviendas”.

Todo esto acompañado del presunto incumplimiento por parte del bar situado en la calle (.....) de las medidas establecidas por la “Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y otros espacios abiertos al público con terraza”, del año 2009 y sus posteriores modificaciones al no respetar las marcas señaladas en el suelo para colocar sus sillas, haciendo que una persona invidente del barrio tropiece al salir de su casa todos los días con el mobiliario del bar.

La Sra. (.....), ha tenido reuniones con el (.....) con la (.....). También ha mantenido alguna conversación telefónica con la Concejala de Seguridad del Ayuntamiento de Segovia. La Policía Local ha acudido siempre que se les ha requerido por parte de los vecinos. El informe aportado por la Concejala de Seguridad a la Defensoría de fecha de 27 de mayo relata todas las intervenciones que ha realizado la Policía local sobre este asunto desde mediados de octubre hasta finales de mayo. Se adjunta al presente expediente dicho informe firmado por el Inspector de la Policía Local y remitido a la (.....) mediante correo electrónico el día 9 de junio de 2021.

Pese a todas estas actuaciones por parte de la (.....) y el resto de los vecinos afectados, el problema lejos de solucionarse persiste, con lo que la desesperación y la impotencia de los vecinos va en aumento viendo que ninguna institución pública soluciona el problema y temen que el próximo curso académico se vuelvan a repetir los mismos hechos por parte de los estudiantes.

Se acompaña al presente expediente, el escrito presentado por los vecinos del barrio del Salvador ante la Defensoría de la ciudadanía el día 3 de mayo de 2021, escrito que también ha sido presentado ante la Concejalía de Seguridad y Policía Local, a la Concejalía de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, como a la Dirección Provincial de Educación, al Director del I.E.S. Mariano Quintanilla y a la Directora del I.E.S. Ezequiel González. Hasta el momento presente la (.....) y el resto de vecinos no han recibido ninguna contestación.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los art. 1 y 2 del Estatuto del ciudadano, y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su solicitud.

Solicitud de ayuda y admisión de la queja presentada

Establece el art. 4 al respecto: “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 al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en 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 (art. 6 del Estatuto del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite la queja presentada por la (.....) (art. 20 del Estatuto del ciudadano), si bien debe aclararse que conforme al art. punto 2. Apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Finalmente se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 9/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto, y en posteriores contactos con nosotros, haga constar este número de expediente.

Actuaciones de la Defensora

A raíz de la primera llamada el 24 de febrero de 2021 de la Sra. (.....) para exponer su gravoso problema y el del conjunto de vecinos del barrio del Salvador, la Defensora de la ciudadanía ha realizado las siguientes actuaciones:

1º. Tras varias conversaciones telefónicas con la (.....) así como el intercambio de correos electrónicos, el día 19 de mayo de 2021, la Sra. (.....) acompañada por la Sra. (.....) y el Sr. (.....) son recibidos en el despacho de la Defensora para exponer verbalmente la queja que se formula en el presente expediente.

Después de una larga conversación en la que la Defensora puede comprobar de primera mano la impotencia de los vecinos del barrio ante un problema de absentismo escolar por parte de los estudiantes menores de edad y de falta de respeto de aquellos en las normas básicas de convivencia entre ciudadanos, se llega a la conclusión de que es necesario una intervención conjunta tanto de la dirección de los citados institutos como de la Policía Local y los responsables del Ayuntamiento sobre dicha materia. La Defensora se compromete a hacer una ronda de llamadas a cada uno de ellos para hablar sobre el problema existente.

2º. El día 2 de junio de 2021, la Defensora llama a la Concejala de Seguridad para hablar con ella. La Concejala alega que desde la Concejalía se ha hecho todo lo posible en colaboración con la Policía local remitiendo a la Defensoría el informe emitido desde Policía local con fecha de 27 de mayo de 2021. La Defensora sugiere a la Concejala la posibilidad de que se celebre una reunión con los responsables de los centros educativos pero no se llega a ninguna conclusión al respecto. También se sugiere que si desde la Concejalía de Servicios Sociales se podría hacer algo al respecto con los estudiantes que muestran una total indiferencia a su situación de absentismo escolar, problema muy preocupante que atañe a toda la sociedad y que debe ser abordado desde un enfoque global en donde la implicación de instituciones educativas y de la administración local y autonómica es necesaria para abordar el problema en su conjunto y no de manera parcelada.

3º. El día 25 de mayo de 2021, la Defensora se pone en contacto con el (.....) del IES Mariano Quintanilla. Al tanto de todo lo que estaba sucediendo pues la Sra. (.....) ya había hablado con él con anterioridad, el (.....) es consciente de la situación desesperada que sufren los vecinos del barrio pero tampoco aporta una solución al problema, sobre todo en relación al absentismo escolar que es lo que le concierne en relación a los estudiantes que día tras día no acuden a clase.

4º. El día 4 de junio de 2021, la Defensora llama a la (.....) del IES Ezequiel González para hablar sobre el problema. La (.....) asegura a la Defensora que los estudiantes del Instituto no son los que están todas las mañanas en la calle puesto que desde el Instituto y a través de una aplicación informática se les contrata su asistencia a clase para cumplir el “Plan de Prevención y Control del Absentismo de la Consejería de Educación”, regulado por la Resolución de 28 de septiembre de 2005 y el Programa Provincial de Prevención del Absentismo Escolar, de la Junta de Castilla y León en materia de absentismo escolar.

5º. La Defensora examina el Programa Provincial del Absentismo Escolar colgado en la página web del portal de Educación de la Junta de Castilla y León en relación a la Dirección Provincial de Educación en Segovia:

<https://www.educa.jcyl.es/dpsegovia/es/area-programas-educativos-p/atencion-diversidad-equidad-educativa/programa-provincial-absentismo.ficheros/310877-programa%20absentismo%20escolar%2011%2012.pdf>

En dicho programa se especifica cuáles son los pasos a seguir. Los detalla minuciosamente. El trabajo que debe realizar el tutor del alumno, la familia, la Jefatura de Estudios y la Dirección provincial para cumplir con las medidas de control del absentismo escolar en el centro educativo se complementa con el llevado a cabo por la **Comisión Provincial de Absentismo Escolar** formada por representantes de la Dirección Provincial de Educación, Ayuntamiento, Diputación, Gerencia de Servicios Sociales y Fiscalía de Menores. La actuación de la Policía Local también es necesaria tal y como describe el documento en cuestión.

Hay que destacar la necesidad de que el Centro Educativo utilice un sistema automatizado para el control de la asistencia a través de la iniciativa Infoeduc@ de la Consejería de Educación, tal y como explicaba a la Defensora la (.....) del IES Ezequiel González. Dicho sistema no está implantado en todos los Centros Educativos de la Comunidad. Sería conveniente saber si el Instituto Mariano Quintanilla tiene implantado dicho sistema automatizado.

Petición de información sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos y la documentación aportada se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Policía Local para que proceda a la contestación de lo formulado en la queja por la Sra. (.....) en relación al posible incumplimiento de las normas establecidas para cumplir con las medidas de seguridad en relación a la pandemia en el bar situado en la calle Arquitecto Escobedo.

2º. Informe a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que atienda el presunto incumplimiento de la “Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y otros espacios abiertos al público con terraza” del bar situado en la calle Arquitecto Escobedo.

3º Informe de la Concejalía de Educación en relación a las actuaciones, si las ha habido, dentro de la Comisión de Absentismo Escolar.

A tenor del art.22 del Estatuto del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras así como a la Jefatura de Servicio de dicha Concejalía, junto a la Jefatura de la Policía Local para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....). También a la Concejalía de Educación.

Quedando a la espera de la respuesta de la solicitud de la información pedida, así como a la toma de iniciativas propuestas en relación a la petición de ayuda, asesoramiento y mediación.

I. Tecnología

Expediente nº 12/2021

Asunto: Presentación de queja por el cableado que cuelga en la Plaza de la Merced y por la falta de instalación de fibra y gas en la misma zona.

Antecedentes:

La Defensora de la Ciudadanía se pone en contacto con la Sra. D^a (.....) después de que esta persona solicitara una cita telefónica con aquella. Durante la conversación mantenida, la Sra. (.....) expresa su malestar a la Defensora debido a la no culminación por parte del Ayuntamiento de Segovia del proyecto de rehabilitación de las fachadas de dicho casco que tuvo lugar hace ya varios años (ARCH) ya que el siguiente paso, consistía en levantar el suelo de la Plaza de la Merced y aledaños para soterrar los cables que cuelgan de las fachadas en una zona de alto interés turístico y poder a su vez meter los cables de fibra y la instalaciones de gas que tanto necesitan los vecinos del barrio.

La Defensora aconseja a la (.....) que escriba al Ayuntamiento, en concreto a las respectivas Concejalías exponiendo su queja. Haciendo caso de la sugerencia, la Sra. Sanjosé envió un correo electrónico a las Concejalías correspondientes, del que no ha obtenido ninguna respuesta hasta el día de hoy. El correo electrónico fue enviado el día 8 de septiembre de 2021. El contenido del mismo es el siguiente:

“Por la presente me dirijo a ustedes con el fin de reclamar la resolución de una serie de problemas que sufre parte del casco histórico (en el caso que me concierne, la vivienda sita en la (.....) y que son consecuencia de la no culminación del proyecto de rehabilitación de las fachadas de dicho casco que tuvo lugar hace ya varios años (ARCH). Cuando se dio por terminado el proyecto, se prometió levantar toda la calle Daoiz y su continuación en Plaza de la Merced para soterrar todo el cableado que a fecha de hoy sigue destrozando la vista de segovianos y foráneos sobre la Ciudad Patrimonio. Como consecuencia de este incumplimiento, no sólo seguimos con la fachada y balcones llenos de cables, sino que no tenemos acceso ni a gas ni a fibra óptica (porque hasta que no se levante la calle no se pueden incluir esas conducciones). Ruego den por tanto una solución a estos tres problemas básicos de servicio; el IBI lo pagamos en el centro de la ciudad también”.

Hay que añadir que la Sra. (.....) ya expuso en el año 2018 la misma queja ante el anterior Defensor de la Ciudadanía, sin que el Ayuntamiento contestara a la petición del Defensor ni a la ciudadana.

Valoración preliminar de la solicitud

Conforme a lo descrito en los antecedentes la Sra. (.....) solicita la ayuda de la Defensoría de la Ciudadanía. La Defensora vista las funciones y competencias atribuidas respectivamente en los artículos 1 y 2 del Estatuto del Defensor del Ciudadano y visto el cumplimiento de los requisitos formales de legitimación por parte del ciudadano para solicitar la ayuda de la Defensoría conforme al art. 15 del citado Estatuto, procede a atender a la Sra. (.....) en su petición de ayuda.

Solicitud de ayuda

Establece el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano al respecto:” La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrán como misión la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y ayuda al ciudadano”.

Debe hacerse hincapié en que la Defensoría no puede intervenir en los asuntos que están 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 (art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano).

En relación a la queja presentada y no observando ningún impedimento legal para rechazarla la Defensora admite a trámite la queja de la Sra. (.....) (art. 20 del Estatuto del Defensor del Ciudadano), si bien debe

aclararse que conforme al art. 20 punto 2, apartado B: “Las quejas no tienen la naturaleza de carácter 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”.

Se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 12/2021 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos a la Sra. (.....) que, en relación a este asunto y en posteriores contactos con nosotros, hagan constar dicho número de expediente.

Petición de informes sobre la queja presentada

Por todo ello, teniendo en cuenta los antecedentes expuestos se solicita:

1º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras para que conteste sobre la queja formulada por la Sra. (.....) a la Defensora.

2º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Innovación, Sistemas y Tecnología de la Información y Administración Digital.

3º. Informe a la Jefatura de la Concejalía de Patrimonio Histórico.

4º. A tenor del artículo 22 del Estatuto del Defensor del Ciudadano se remite la solicitud de informes antes indicados a la Ilma. Sra. Alcaldesa de la ciudad de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras, la Concejalía de Patrimonio Histórico y la Concejalía de Innovación, Sistemas y Tecnología de la Información y Administración Digital para que procedan a cumplir con las actuaciones que se sugieren, iniciando de este modo, los trámites estatutarios por los que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a fin de lograr una solución adecuada a la queja presentada por la Sra. (.....).

6. Conclusiones finales: mirar hacia el futuro

1. La Oficina de la Defensoría ha realizado durante el año 2021 una labor intensa de ayuda a la ciudadanía en su relación con la administración municipal. Ningún hecho se consideró más importante que la escucha humana a las personas que con sus demandas, peticiones, quejas o sugerencias solicitaron la intermediación de la Institución. Es precisamente, en esa relación entre ciudadanía y Defensoría donde se manifiesta el sentido y la razón de ser ésta, siguiendo siempre la máxima recogida en el artículo 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía al exponer que la Defensoría mediante sus acciones de “asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía”, (artículo 4) tiene como fin último defender los derechos de la ciudadanía ante la actuación de la Administración municipal.

Y es también en el ejercicio de esa defensa donde las actuaciones de la Defensora, a pesar del carácter no vinculante de sus recomendaciones, despliegan sus efectos al mostrarse como garante de un amplio abanico de derechos de la ciudadanía sin que aquella esté sujeta a mandato imperativo alguno desempeñando sus funciones con autonomía e independencia de toda autoridad municipal, fundamentado sus actuaciones en criterios de imparcialidad, transparencia, igualdad y justicia. Sería deseable que en el futuro las recomendaciones de la Defensoría consiguieran tener un carácter preceptivo.

Se hace necesario destacar como en años anteriores la confianza depositada en la figura de la Defensora de la Ciudadanía. Mi agradecimiento personal a todas las personas que solicitaron la ayuda de la Defensora y creyeron en la Institución. No debe olvidarse que los ciudadanos mediante sus quejas ante la administración municipal por presunta mala *praxis* de los servicios municipales, aumentan la importancia de cumplir con los principios del buen gobierno y de transparencia, elevando con ello los criterios de calidad democrática, en la que definíamos como “democracia de proximidad”, desarrollada en la ciudad como espacio común de convivencia.

La cuestión no es baladí. Nos encaminamos hacia un modelo de democracia mucho más participativa, encuadrada a su vez con el modelo presentado en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad donde la interacción entre el ciudadano y las diferentes administraciones, en este caso la local, discurre por respetar y ejercitar un elenco muy amplio de derechos, que comprenden desde el derecho al medio ambiente, el derecho a la información, el derecho a la protección de la vida privada y familiar, derecho a la participación política y el derecho a la protección de los colectivos y ciudadanos más vulnerables entre otros muchos derechos enumerados en la Carta.

2. Por ello, y unido a lo anterior, la respuesta de la administración municipal frente a las demandas de la ciudadanía a través de los cauces establecidos por las instancias municipales al denunciar una posible mejora o corrección en las prácticas administrativas que atañen directamente al ejercicio de sus derechos, debe ser considerado como prioritario. Son muchos los ciudadanos que recurren a la Defensoría exponiendo la falta de respuesta de la Administración local frente a sus quejas. Sería necesario mejorar dicho servicio de atención a la ciudadanía.
3. Al mismo tiempo, se torna necesario responder a la petición de los Informes que tramita la Defensoría a las diferentes áreas municipales. Existen todavía expedientes de queja sin contestar del año 2018, 2019 y 2020, por no retrotraernos más en el tiempo, que deberían ser contestados en cumplimiento de lo establecido en el artículo 22.1 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía: “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”. Se alude de nuevo, junto al cumplimiento de la norma, al **compromiso ético** que subyace en el principio de la buena administración señalado en el presente Informe como principio rector de las relaciones entre la Defensoría y la Administración municipal, y entre ésta y la ciudadanía.
4. Aún así, hay que destacar la respuesta positiva de los diferentes servicios municipales en los expedientes de mediación y en las consultas electrónicas y telefónicas solicitadas por la Defensora. Muchas gracias a las personas responsables de dichos servicios por su amabilidad y atención y por su diligencia en intentar dar una solución a los problemas planteados por la ciudadanía a través de la Oficina de la Defensoría.
5. La Administración local debería intentar solucionar las quejas presentadas por la Defensora, algunas de las cuales se arrastran en el tiempo, como es el tema del ruido o contaminación acústica procedente tanto de los espacios públicos pero sobre todo del interior de las viviendas, generando a su vez problemas de convivencia entre los vecinos. El ruido se ha convertido en un problema sistémico de la ciudad, como así lo demuestra el número de expedientes de queja tramitados en el año 2021 y en el año 2020 por la Defensoría ante la Concejalía de Urbanismo. La Administración local debe cumplir con las normas que sobre dicha materia existen, emanada una de ellas de su potestad normativa como la Ordenanza municipal del ruido y vibraciones de 3 de febrero de 2014 (BOP, 31 de marzo de 2014) junto con la Ley 5/2009 de junio del ruido de Castilla y León (BOCYL, núm. 107 de 9 de junio de 2009), de rango jerárquico superior.
6. Junto al problema del ruido debe hacerse hincapié en la necesidad de mejorar la accesibilidad en las calles de nuestra ciudad mediante la supresión de las barreras arquitectónicas existentes, facilitando con ello una auténtica inclusión social de las personas con discapacidad o con movilidad reducida. La coordinación entre las Concejalías correspondientes cuyas competencias son subsumibles en el supuesto de hecho es necesaria.
7. Durante el año 2021, la Defensora ha mantenido diferentes reuniones con los representantes de algunas de las Asociaciones de Vecinos de la ciudad. A través de las mismas, la Defensora ha podido recoger los problemas e inquietudes de los representantes de dichas Asociaciones con respecto a la necesidad de la mejora de determinados servicios públicos de sus barrios, mejoras que deben ser asumidas por la administración municipal cuando recaigan dentro su ámbito competencial.
8. Se sigue insistiendo en el deseo de que las Defensorías locales fueran a corto o medio plazo una realidad tangible en otros municipios de Castilla y León. La relación de la Defensoría de la Ciudadanía

en Segovia con otras Instituciones defensoras de los derechos de la ciudadanía, autonómicas y estatal, así como la integración en asociaciones de carácter internacional de defensores locales como AGOL, muestra la importancia cada vez mayor de que la ciudadanía participe en la vida pública a través del ejercicio de sus derechos, derechos de tercera generación, que amplían considerablemente el espacio donde se desarrollan éstos, la ciudad, como un espacio político y social. Contemplar de manera indefectible el desarrollo y defensa de los derechos de la ciudadanía a través del prisma de las Defensorías locales, es contemplar el futuro de un modelo de democracia participativa que vela por el compromiso ético en la relación entre la administración y la ciudadanía dentro de la ciudad como espacio vivo y real. Establece el artículo I de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad: “DERECHO A LA CIUDAD 1. La ciudad es un espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, asumiendo deberes de solidaridad. 2. Las autoridades municipales fomentan, por todos los medios de que disponen, el respeto de la dignidad de todos y la calidad de vida de sus habitantes.

7. Agradecimientos

La labor de la Defensoría de ayuda a la ciudadanía no hubiera sido posible sin el esfuerzo del trabajo colectivo de muchas personas. Mi más sincero agradecimiento a todas ellas:

- * A la ciudadanía de Segovia, por haber confiado en la Institución para atender a sus demandas, quejas o sugerencias respecto a la administración municipal. El diálogo entre la Defensora y todas ellas ha traspasado lo meramente profesional enriqueciendo con ello las relaciones humanas.
- * A las personas que trabajan en la Concejalía de Participación Ciudadana y en el Centro Cívico de San José, por su inestimable ayuda a la Defensoría y en especial a Gracia Canet, por su impecable trabajo y su acertada visión personal dentro de la labor que desempeña en la Defensoría desde su comienzo.
- * A todos los miembros que conforman el Pleno del Consistorio por su apoyo explícito y la confianza depositada en la persona de la Defensora.
- * A los representantes de otras instituciones públicas, como la Oficina de la Procuraduría del Común. Gracias por la atención impecable que se ha brindado a la Defensoría de Segovia cada vez que ha requerido su ayuda. No podemos dejar de mencionar la especial relación de trabajo mantenida con el Diputado del Común de la Islas Canarias, el Sr. D. Rafael Yanes, dentro del Proyecto, “Segovia abraza a nuestros vecinos de La Palma”. Los vínculos profesionales y de amistad demostrado a lo largo de toda la andadura del proyecto solidario, no ha hecho sino alentar la común unión entre representantes de los Defensores de los derechos y libertades de la ciudadanía, con miras a un futuro alentador. Muchas gracias también a la Sra. D^a Raquel Díaz, Consejera de Promoción Económica del Cabildo de la Palma, por haber posible que la muestra de solidaridad de la ciudadanía de Segovia, junto con las instituciones políticas, empresariales, académicas y el movimiento vecinal, llegara a culminarse de manera positiva. Gracias a todos de corazón.
- * A todas las personas que desde otras Defensorías locales repartidas tanto dentro y fuera de todo el territorio español, defienden los derechos y libertades de la ciudadanía desde el más absoluto rigor y con una sensibilidad especial frente a las injusticias sociales, no cayendo en el desaliento ni en el desánimo, anteponiendo siempre su vocación de escucha y ayuda a la ciudadanía a cualquier otro interés.
- * A todas las personas que me precedieron en el cargo, por haber desarrollado su trabajo altruista de manera intachable.

Anexos

A. CÓMO RECLAMAR ANTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Existen varios medios para que el ciudadano pueda reclamar ante la administración:

Oficina municipal de Información al Consumidor (OMIC)

Esta oficina depende del Ayuntamiento de Segovia. Atiende a todos aquellos consumidores de Segovia que quieran preguntar y resolver cualquier duda referente a consumo o que quieran hacer una reclamación contra un establecimiento.

La dirección de la OMIC es la siguiente:

C/ Marqués del Arco, 22

40003 Segovia

Teléfono 921 460543

omic@segovia.es

Presentación de documentación en el Ayuntamiento de Segovia

Oficinas de Registros

Debido a la situación de pandemia el Registro del Ayuntamiento se ha trasladado al Centro Cívico de San José

Calle Tomasa de la Iglesia, nº 3, 40005

Los ciudadanos pueden solicitar cita previa en los siguientes números de teléfono: 921 469100 y 921 419818.

El horario de atención al público es de 9 a 2 pm de lunes a viernes salvo los días que sean festivos

También en la página web del Ayuntamiento:

www.segovia.atencionciudadana.es

Aplicación Android: Segovia SAC

Línea 3 (San José) de autobuses urbanos

Policía Local de Segovia

Guadarrama 24

Teléfono: 921 431 212

policia.local@segovia.es

Problemas de ruidos: www.ruidos.org

B. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Participación ciudadana

–Por teléfono: 921 419888

–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

Oficina de la Defensora de la Ciudadanía

Desde el año 2019 la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía está ubicada en la siguiente dirección:

Centro Cívico de San José

Tomasa de la Iglesia nº 3, Despacho nº 7

www.segovia.es

Requisito principal:

Ser ciudadano empadronado en Segovia, o en su caso, tener relación con el Ayuntamiento por cuestiones vinculadas al 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

Tomasa de la Iglesia, nº 3

400065Segovia

Teléfono: 921 443095

C. OTRAS INSTITUCIONES RELACIONADAS CON LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, ESTATAL Y EUROPEA

Oficina del Procurador del Común

Puede consultarse en la siguiente página web todo lo relativo al funcionamiento de la Oficina del Procurador del Común y sobre todo en lo que concierne a las presentaciones de quejas por los ciudadanos de la Comunidad de Castilla y León para la defensa de sus derechos.

www.procuradordelcomun.org

Oficina del Defensor del Pueblo

Puede consultarse en la siguiente web todo lo relativo al funcionamiento de la Oficina del Defensor del Pueblo, y lo que concierne a las presentaciones de quejas por los ciudadanos en todo el territorio de España para la defensa de sus derechos constitucionales y especialmente los recogidos en el Título I de la Constitución.

www.defensordelpueblo.es

Oficina de la Defensora del Pueblo europea

Puede consultarse en la siguiente página web todo lo relativo al funcionamiento de la Oficina de la Defensora del Pueblo Europeo. La figura del *Ombudsman* europeo fue creada por el Tratado de Maastricht en 1992 y tiene por misión mejorar la protección de los ciudadanos o de toda persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro en casos de mala administración en la acción de las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea.

www.ombudsman.europa.eu/es/home

D. NORMATIVA JURÍDICA

***Reglamento de Participación ciudadana**

<http://www.segovia.es/index.php/mod.pags/mem.detalle/id.814/relcategoria.2486/area.22/seccion.26>

***Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia**

APROBACIÓN DEFINITIVA DEL ESTATUTO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD DE SEGOVIA

(BOP Nº 21 de 16 de febrero de 2018)

Entra en vigor el 19 de febrero de 2018

Aprobado inicialmente en Pleno de 1 de diciembre de 2017, el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia núm. 147, de 8 de diciembre de 2017, y no habiendo sido presentada reclamación contra el mismo se entiende automáticamente elevado a definitivo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se procede a la publicación del texto íntegro del Reglamento.

ESTATUTO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD DE SEGOVIA

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.

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”

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.

Por expiración del plazo para el que fue designado, sin perjuicio de la posibilidad de reelección por una sola vez.

- b) Por muerte o incapacidad sobrevenida.

- c) 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
- d) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito.
- e) Por incompatibilidad sobrevenida.
- f) 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 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.

La Defensoría de la Ciudadanía se abstendrá de intervenir en la tramitación de peticiones cuyo objeto se encuentre pendiente de resolución judicial.

Artículo 17.- Visitas y citaciones.

Las personas que deseen ser recibidas personalmente ante la Defensoría de la Ciudadanía, demandando su asesoramiento, mediación, ayuda y atención, deberán previamente solicitar cita para la entrevista personal, presentando en la referida solicitud, además de los datos personales, escrito con las razones de su demanda, así como la documentación pertinente para fundamentar su reivindicación.

El acceso de la ciudadanía a la Defensoría es directo, sin intermediación alguna.

Artículo 18. – Plazo de presentación de solicitudes.

No podrán presentarse peticiones ante la Defensoría de la Ciudadanía después de transcurridos doce meses desde que la persona afectada tuviera conocimiento de la conducta o de los hechos susceptibles de motivar una petición de actuación por parte de la Defensoría.

Artículo 19. – Valoración preliminar de la solicitud.

Las peticiones serán objeto de una valoración preliminar de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, encaminada a resolver sobre su admisibilidad.

En un plazo de 10 días se contestará a la persona demandante sobre la aceptación o no a trámite de su petición, indicándole los pasos y actuaciones que se inician.

Artículo 20. – Causas de rechazo de las solicitudes.

1. Las peticiones serán rechazadas cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:
 - a) No se aprecie interés legítimo de la persona que reclama.
 - b) No se identifique quien la formula.
 - c) Se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar la Administración.
 - d) Estén desprovistos de fundamentación o no se aporten los datos que se soliciten.
 - e) No se relacionen con su ámbito de competencia. Cuando se relacionen con el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo o Procurador del Común de Castilla y León, se propondrá e informará a la persona que reclama sobre la conveniencia de que recurra a estas instancias. Si el caso tuviera suficiente relevancia objetiva y pública, la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia la remitirá por iniciativa propia.
 - f) Versen sobre cuestiones que están siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia. Si la intervención de los Juzgados o Tribunales se produjese una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor del Ciudadano, este suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar.
2. En el caso de que las solicitudes formuladas sean rechazadas, el Defensor del Ciudadano lo notificará al interesado mediante escrito motivado de su no admisión a trámite, informándole sobre las vías a su juicio más oportunas para ejercitar su acción, caso de que hubiera alguno.
3. Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía no están facultadas para anular ninguna clase de actos o resoluciones de la Administración Municipal, pero podrá sugerir criterios alternativos para su posible modificación.
4. Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía respetarán el desarrollo completo del procedimiento administrativo en curso, si estuviera abierto, sobre el tema motivo de la petición. En todo caso podrá solicitar informes sobre el procedimiento en curso.

Transcurrido los plazos del silencio administrativo podrá actuar aun 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.

2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

8. 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.
9. El Defensor del Ciudadanía mantendrá una estrecha colaboración, en los casos que se precise, con el Procurador del Común o Defensor del Pueblo.

Capítulo Quinto. Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía

Artículo 23.- Recursos y materiales personales.

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dispondrá de los medios personales y materiales necesarios y suficientes para ejercer, digna, independiente y eficazmente con sus responsabilidades y competencias, reforzando así su autonomía de todo órgano de gobierno y de administración del Ayuntamiento.

El personal que preste sus servicios en la Defensoría de la Ciudadanía, será seleccionado por el Ayuntamiento de Segovia a través de los medios habituales de contratación del personal municipal o adscribiendo a esta institución personal del Ayuntamiento mediante una comisión de servicios.

Asimismo, podrá disponerse de medios personales para el ejercicio de las funciones de la Defensoría mediante la suscripción de convenios de colaboración con otras instituciones y/o asociaciones y con las universidades existentes en la ciudad, mediante la realización de prácticas de formación de estudiantes universitarios o de tareas de voluntariado.

Dentro de las disponibilidades municipales, la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dispondrá de un espacio diferenciado e independiente, así como accesible a toda persona.

La persona responsable de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dirigirá y coordinará las acciones que en ella se realicen.

Artículo 24. –Recursos económicos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía se consignará en una partida específica dentro de los presupuestos del Ayuntamiento de Segovia.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.

Todos los expedientes iniciados o en tramitación ante la Defensoría de la Ciudadanía a la fecha de entrada en vigor del presente Estatuto, seguirán rigiéndose por el Estatuto de Defensor aprobado por el Pleno Municipal en sesión de 6 de octubre de 2003, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia nº 13, de 30 de enero de 2004.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Queda derogado el Reglamento del Estatuto de Defensor del Ciudadano aprobado por acuerdo plenario de 06 de octubre de 2003, publicado en el BOP de Segovia de 30 de enero de 2004.

DISPOSICIÓN FINAL - ENTRADA EN VIGOR

El **presente Reglamento** entrará en vigor al día siguiente de su completa publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra dicha aprobación definitiva se podrá interponer recurso contencioso administrativo, ante el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, en el plazo de dos meses, a contar desde el siguiente a la publicación de este anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia.

***Constitución Española ratificada en referéndum el 6 de diciembre de 1978, entrando en vigor el 29 de diciembre de 1978**

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

***Convenio para la protección de los derechos humanos y libertades fundamentales hecho en Roma el 4 de noviembre de 1950 (BOE, número 243 de 10 de octubre de 1979)**

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-10148>

***Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea proclamada por el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea y la Comisión Europea el 7 de diciembre de 2000 en Niza**

https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf

***Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad aprobada en Saint Denis el 18 de mayo de 2000. Aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Segovia el 26 de febrero de 2020**

<https://www.uclg-cisdp.org/es/el-derecho-la-ciudad/carta-europea>

***Carta Agenda-Mundial de los Derechos Humanos en la ciudad aprobada en Florencia el 11 de diciembre de 2011**

https://www.uclgcisdp.org/sites/default/files/Carta_Agenda_Mundial_DDHH_Ciudad_CGLU_0.pdf

***Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**

<http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85>

