



**AJUNTAMENT DE BENETÚSSER**

# **MEMORIA DEL AÑO 2007**

**Presentada al  
pleno del Ayuntamiento de Benetússer  
en sesión celebrada  
el día 12 de febrero de 2008**

## INDICE

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1      | Presentación   | 3  |
| 2      | Naturaleza de la Institución   | 4  |
| 3      | Rasgos de la actuación   | 5  |
| 4      | Análisis comparativo 2006/2007   | 18 |
| 5      | Detalle de los expedientes   | 20 |
| 6      | Investigaciones de oficio realizadas en 2006. Estado actual de la cuestión | 53 |
| ANEXOS |  |    |
|        | Anexo 1 Actividades del Defensor del Ciudadano                             | 66 |
|        | Anexo 2 Liquidación del Presupuesto de 2007                                | 68 |

## 1. PRESENTACIÓN

*El Estatuto del Defensor del Ciudadano de Benetússer,  
en su artículo 59,  
establece la obligatoriedad de presentar una Memoria  
al pleno de la Corporación Municipal,  
antes de finalizar el primer trimestre de cada año,  
sobre la gestión realizada durante el año anterior.*

*El Informe que presentamos en este acto  
pretende dar cumplimiento a lo estatutariamente dispuesto.*

## 2. NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN

La Institución del Defensor del Ciudadano de Benetússer fue creada en virtud del acuerdo unánime de la Corporación Municipal en el pleno celebrado el día 28 de julio de 2005 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia nº 224, de 21 de septiembre de 2005. En el mismo pleno municipal se tomó también el acuerdo unánime de nombrar a D. Francisco Labiós Serrats para ocupar el cargo, por un período de cuatro años.

La figura del Defensor del Ciudadano de Benetússer fue creada con la finalidad de que sirva de cauce diáfano, imparcial e independiente de las quejas y demandas planteadas por los vecinos y vecinas de Benetússer, así como de las actuaciones de oficio que considere oportunas, orientadas al logro de una mayor eficacia en el desempeño y el buen gobierno de la Administración Municipal.

En el Estatuto del Defensor del Ciudadano de Benetússer se establecen, entre otras cuestiones, la misión, las prerrogativas, las relaciones con la Corporación Municipal, las competencias, los procedimientos de designación, las incompatibilidades, la duración del mandato y el funcionamiento de la Institución.

Asimismo, el representante de esta Institución es miembro del Consejo Económico y Social, del Consell de les Dones y del Foro de Participación Ciudadana de la Agenda 21 Local de Benetússer, habiendo participado activamente, entre Julio y Noviembre de 2007, en la elaboración del Estatuto de dicho Foro formando parte de la Comisión de Trabajo creada expresamente para este fin.

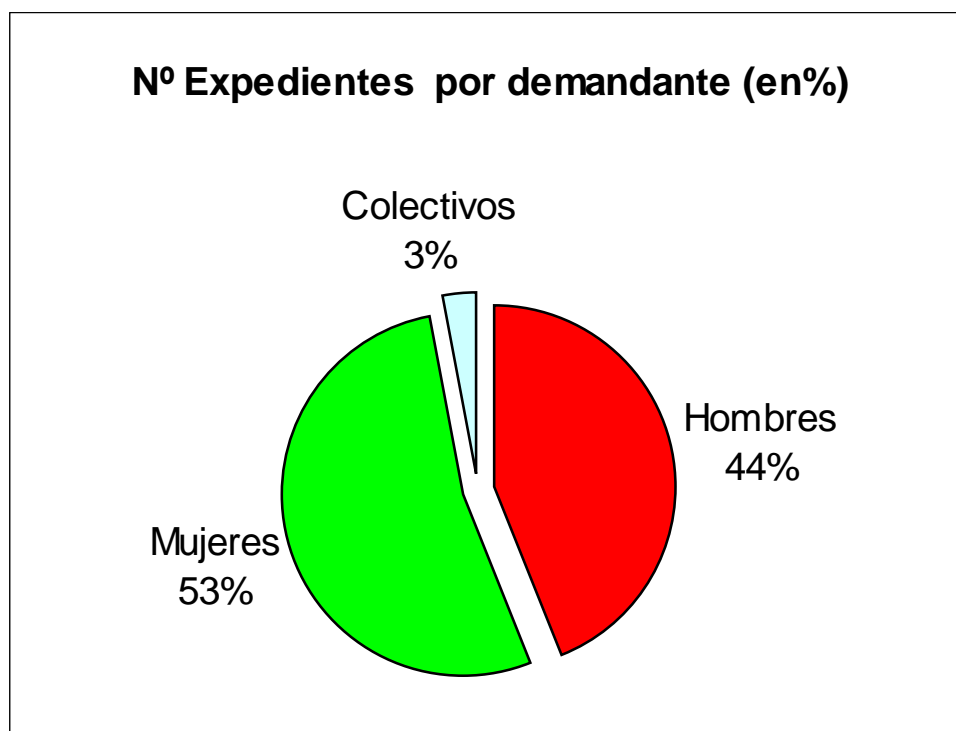
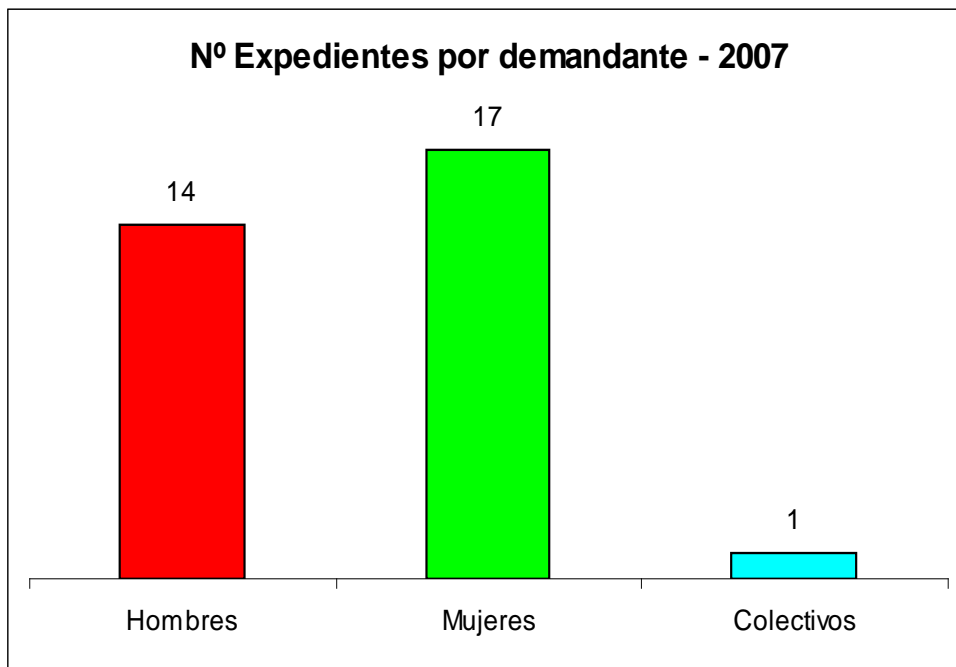
### 3. RASGOS DE LA ACTUACIÓN

El presente Informe está referido al segundo año de funcionamiento de la Institución, durante el cual se han abierto 32 expedientes, de los cuales 21 fueron quejas, 8 peticiones, 2 consultas y 1 sugerencia.

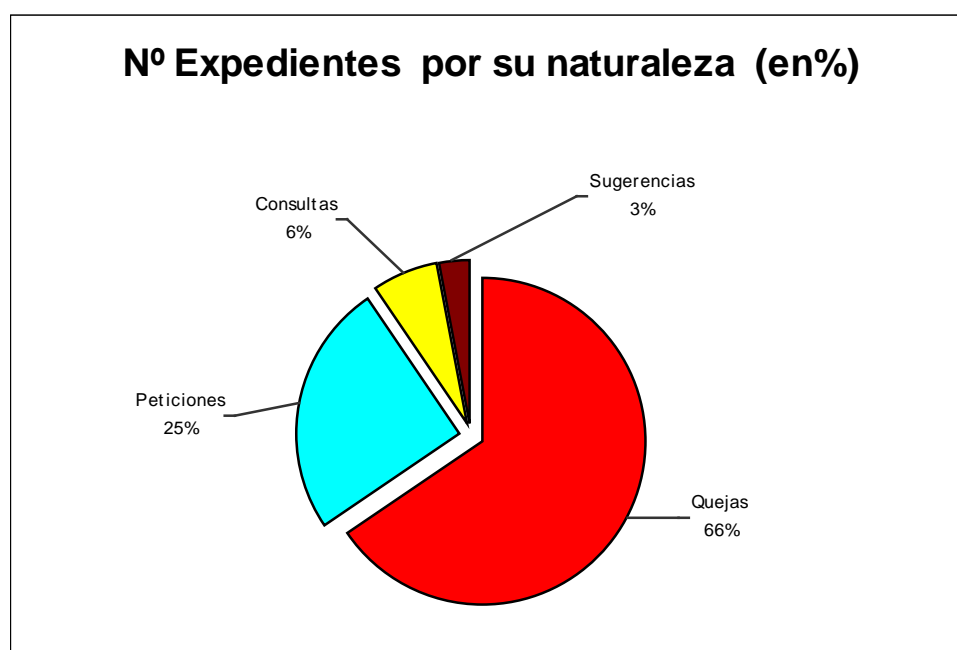
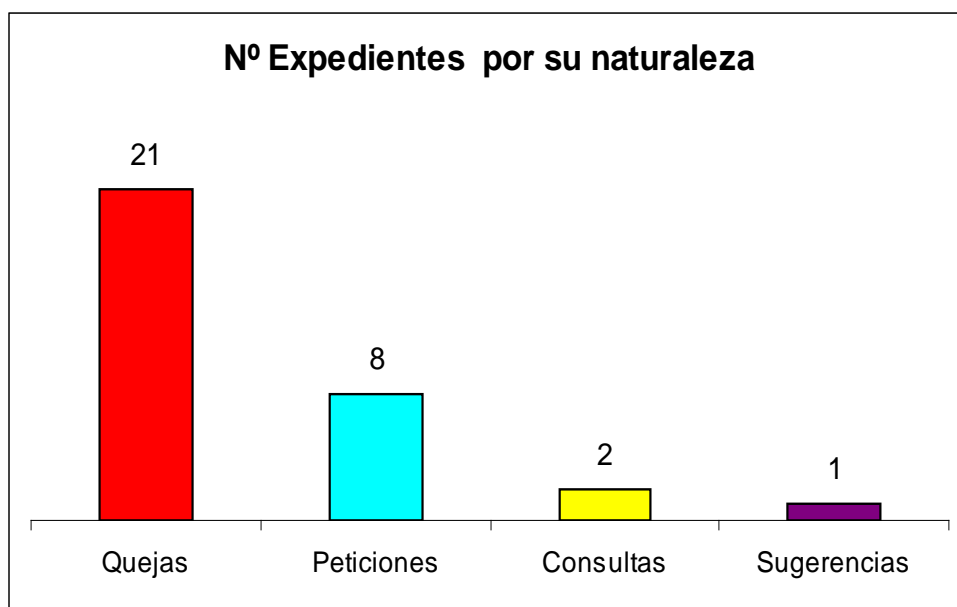
#### 3.1. Expedientes

En las páginas siguientes presentamos una serie de datos y gráficos relativos al número, la tipología, o la distribución de los expedientes abiertos, ateniéndonos a distintas variables y parámetros de análisis.

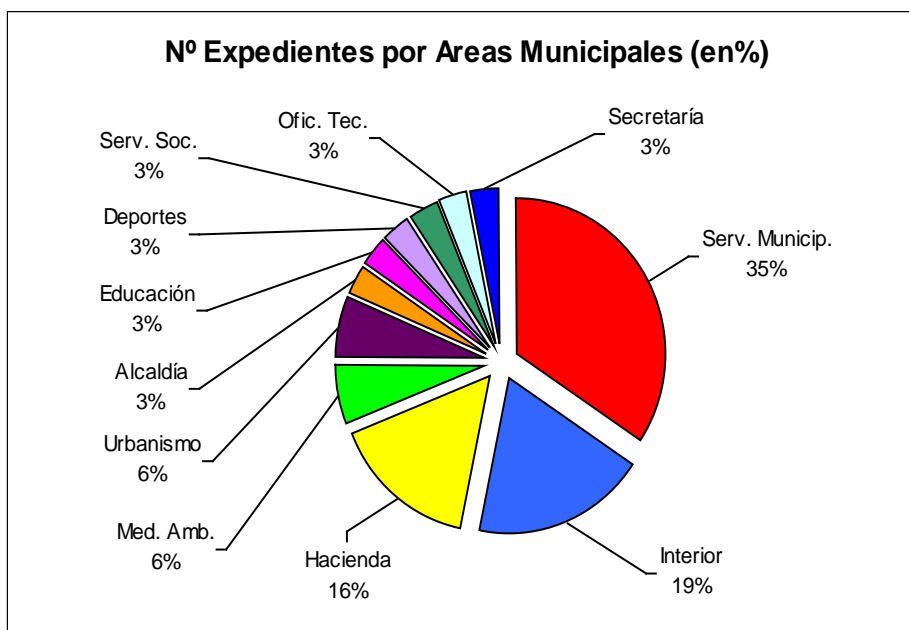
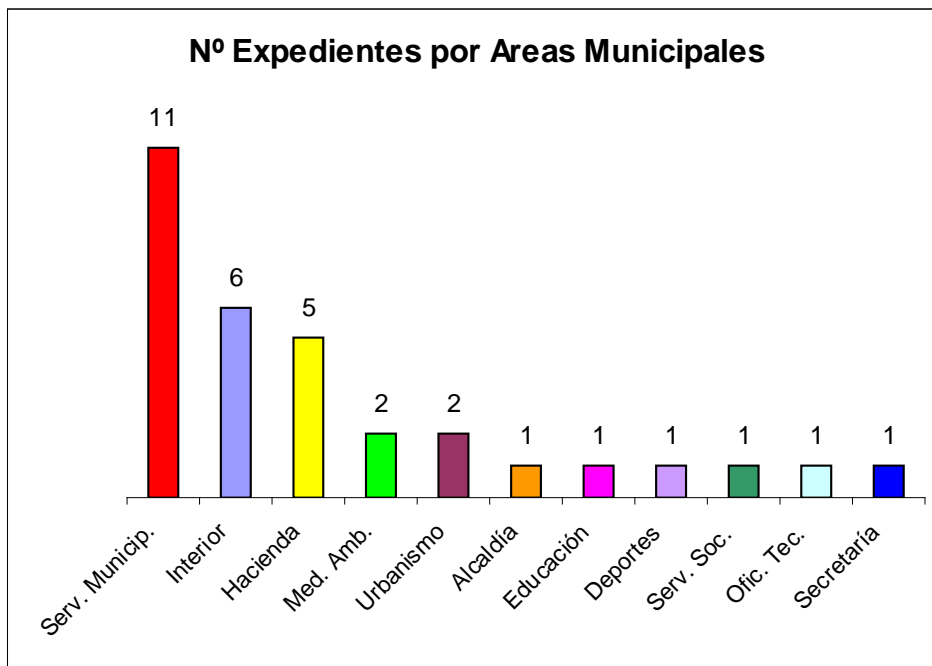
3.1.1. Expedientes clasificados por demandante.



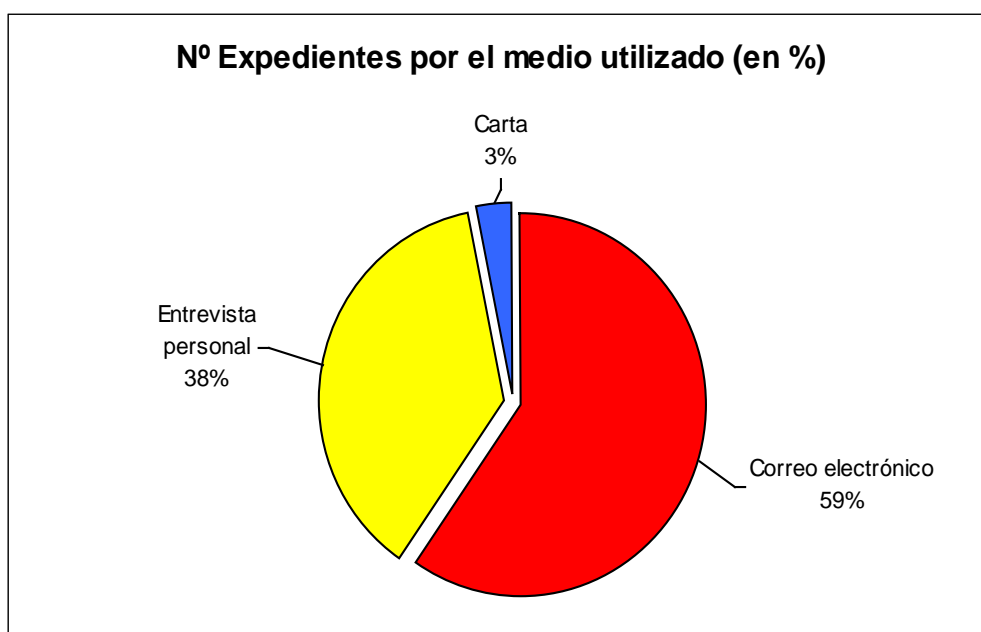
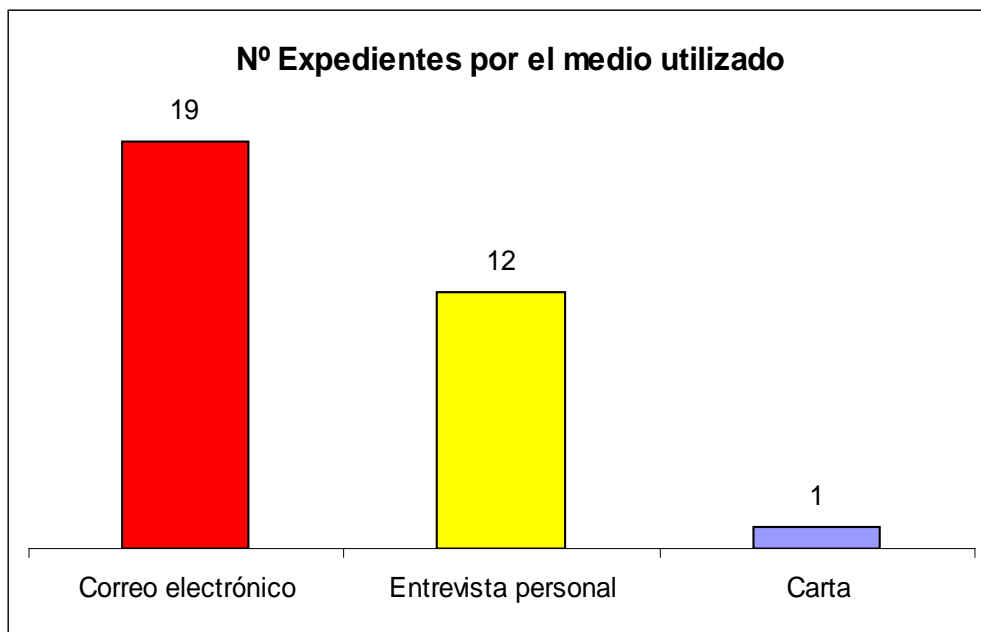
### 3.1.2. Expedientes clasificados por su naturaleza



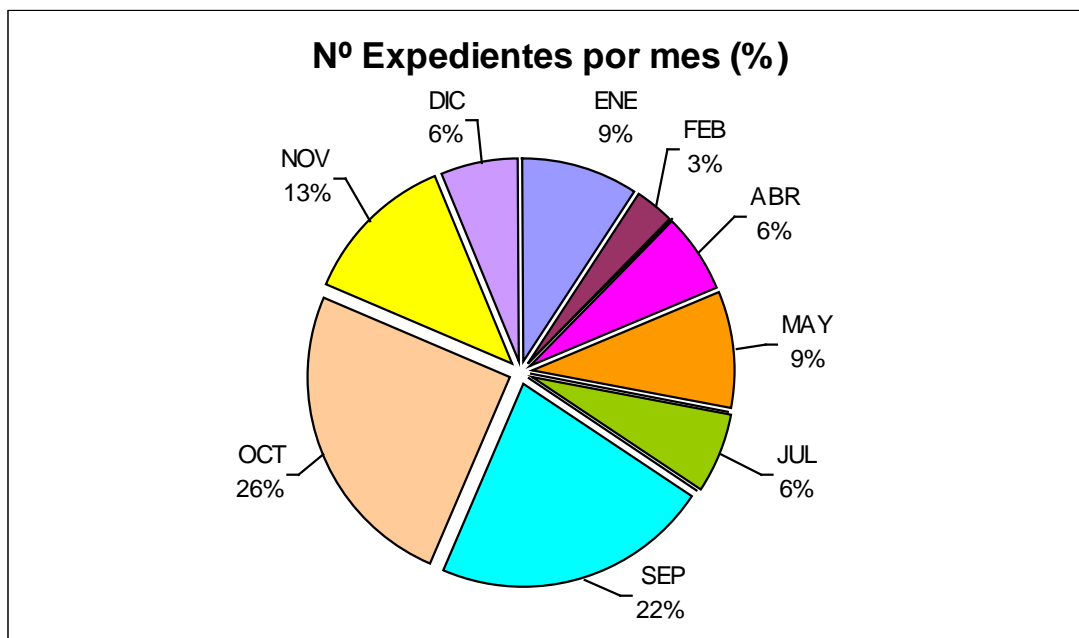
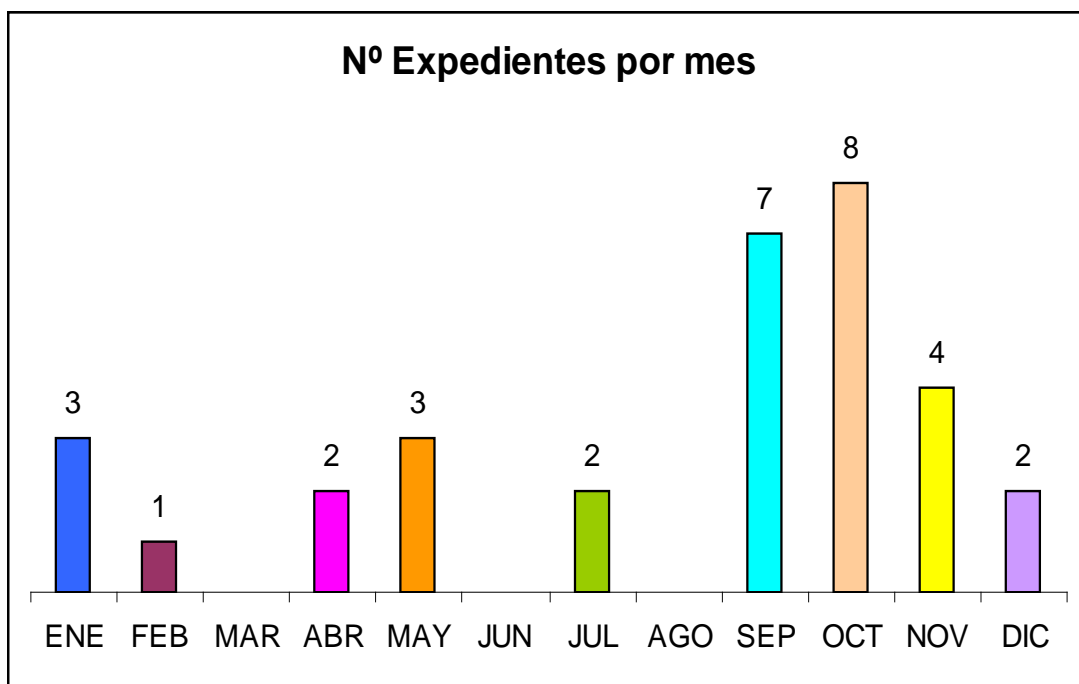
### 3.1.3. Expedientes clasificados por Areas municipales



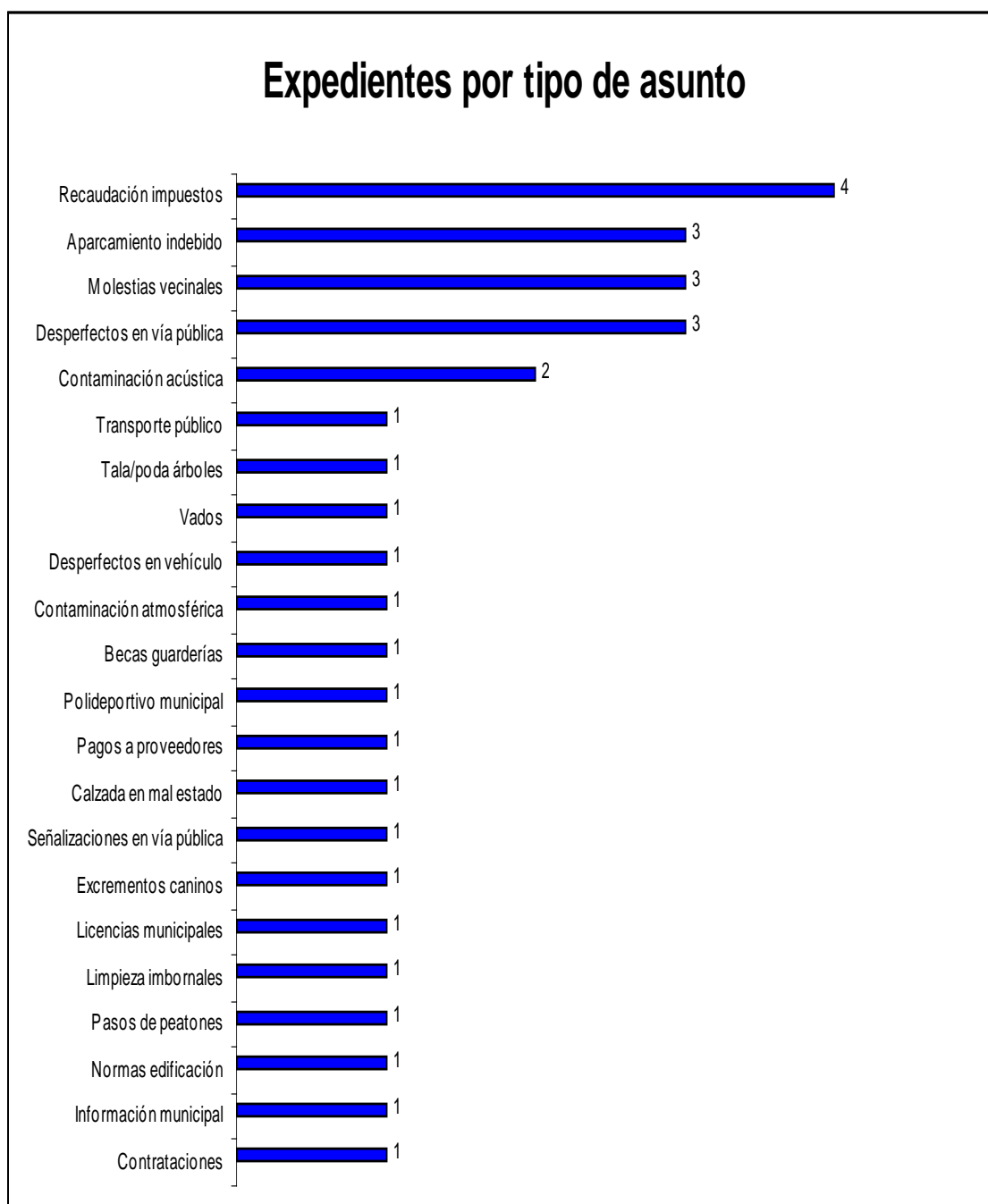
3.1.4. Expedientes clasificados por el medio utilizado para su presentación.



3.1.5. Expedientes clasificados por mes de presentación



### 3.1.6. Expedientes clasificados por la tipología de los asuntos.

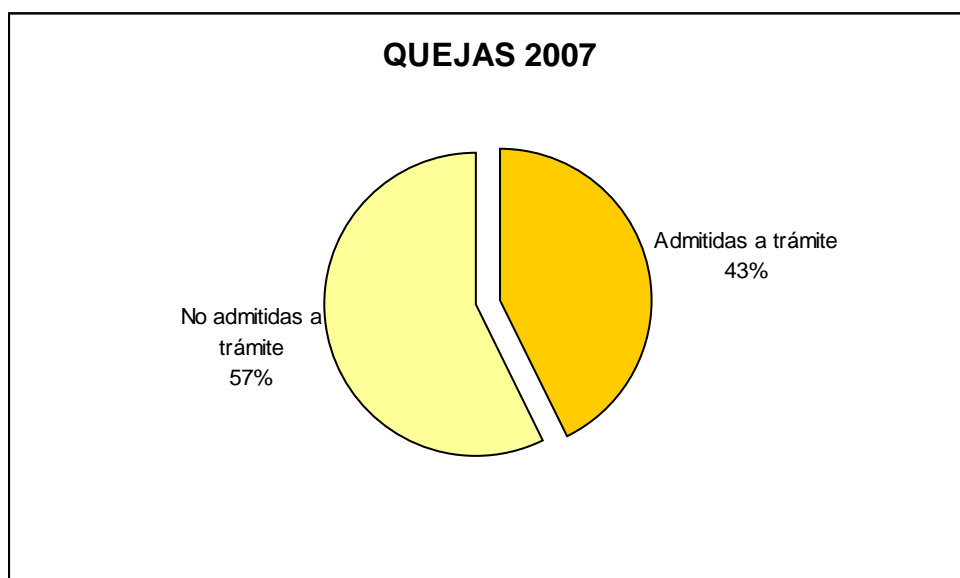


### 3.1.7. Clasificación de expedientes por su motivo

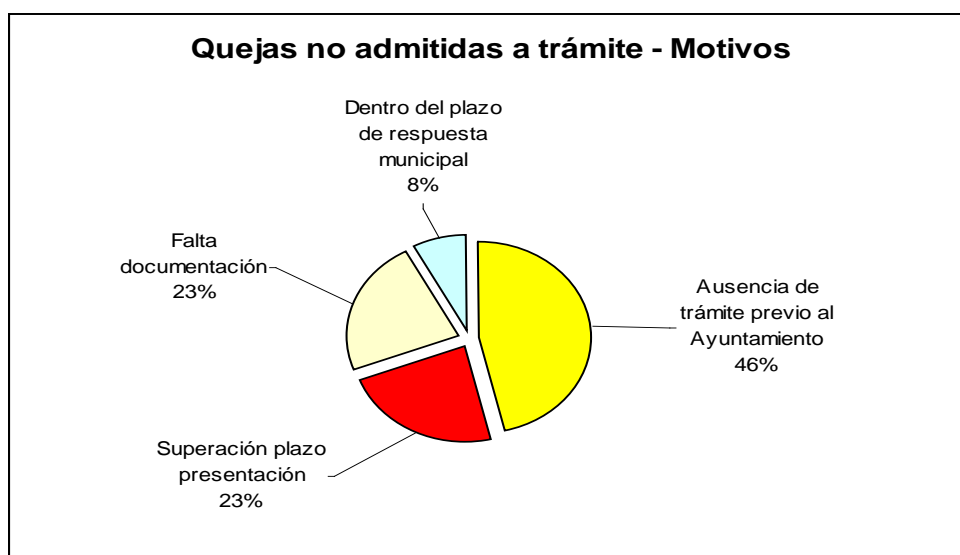


### 3.1.8. Quejas admitidas a trámite

De las 21 quejas recibidas, 9 fueron admitidas a trámite, lo cual representa el 43% de las quejas presentadas y el 28 % del total de expedientes abiertos.



### 3.1.9. Quejas no admitidas a trámite - Motivos



En número de 12, suponen el 57% de las presentadas. Las razones de su no admisión responden a los siguientes motivos,

los cuales vienen determinados por las limitaciones competenciales que fija el Estatuto del Defensor:

- En seis casos, por ausencia de trámite previo ante los Servicios Municipales.
- En tres casos, porque se había rebasado el plazo de 6 meses desde que se presentó la queja al Ayuntamiento o se conoció la resolución municipal a la queja presentada.
- En tres casos, porque no se aportó la documentación necesaria.
- En un caso, porque no habían transcurrido tres meses desde su presentación al Ayuntamiento.

Continuamos atendido visitas de ciudadanos y ciudadanas que han venido a plantear sus cuestiones sin que, previamente, hubieran efectuado la correspondiente acción, por escrito y registrada, ante el Ayuntamiento. Nos hemos ocupado de informarles de los pasos a dar al respecto y de indicarles que, sólo en el supuesto de que su reclamación o asunto fuera desatendido o sufriera retrasos por plazos superiores a los tres meses reglamentariamente establecidos en la Ley de Régimen Local, procedería admitir a trámite el expediente. Lo mismo ha sucedido con los expedientes abiertos recibidos a través del correo electrónico: La facilidad de acceso a la web ofrecida para la presentación de quejas ante el Defensor supuso que, a través de dicho procedimiento, fueran llegando asuntos que no se ajustaban a la tipología objeto de intervención de esta Institución. Como en los casos anteriores, los demandantes recibieron la información y las orientaciones

adecuadas para el correcto desarrollo de los procedimientos a seguir.

### *3.1.10. Expedientes pendientes de respuesta municipal*

A 31 de diciembre de 2007 quedaban pendientes de respuesta municipal los siguientes expedientes:

Exp. 070004, de 280207 . Poda de árboles.

*Con fecha 060208 recibimos escrito de la Concejalía de Servicios Municipales comunicándonos haber efectuado los trabajos solicitados.*

Exp. 070005, de 040407 . Vados

*Con fecha 060208 se recibe escrito de la Concejalía de Servicios Municipales comunicándonos los contactos posteriores establecidos con la demandante en orden a la búsqueda de la solución más adecuada al problema planteado.*

Exp. 070007, de 160507 . Contaminación atmosférica

*Con fecha 060208 recibimos escrito de la Concejalía de Medio Ambiente en el que se nos manifiesta que el Ayuntamiento no tiene competencias en la materia objeto de la queja, por lo que nos dispondremos a recomendar a la interesada la canalización de la petición a la Conselleria de Medio Ambiente.*

Exp. 070008, de 280507 . Becas guarderías.

*Con fecha 060208 la Concejalía de Educación nos remite escrito de respuesta dando cuenta de las razones de la denegación de la beca en virtud de lo especificado en las bases de la concesión municipal de estos tipos de ayudas.*

Exp. 070010, de 020707 . Molestias vecinales

*Con fecha 060208, la Concejalía de Servicios Municipales nos remite un escrito dando cuenta de la subsanación de las anomalías detectadas.*

Exp. 070022, de 151007 . Excrementos caninos.

*Con fecha 230108 la Alcaldía nos remite copia del escrito que ha dirigido al demandante informándole de las medidas adoptadas al respecto.*

Exp. 070025, de 291007 . Limpieza imbornales.

*Con fecha 230108 recibimos escrito de la Alcaldía dando cuenta del próximo inicio de un estudio que permita encontrar solución al problema que presenta el muro de la estación al impedir el curso normal de las aguas pluviales cuando se producen fenómenos tormentosos de consideración.*

Exp. 070031, de 031207 . Recaudación de impuestos.

*Con fecha 230108 la Alcaldía nos remite copia del escrito de respuesta dirigido a la demandante en relación con el asunto que plantea.*

Exp. 070032, de 101207 . Contratación

Observaciones:

El número de expedientes que a 31 de diciembre de 2007 todavía no habían recibido respuesta municipal era de 9, lo cual representa el 28% del total. Se trata de una cifra que para nosotros tiene un claro significado: persiste e, incluso, se agrava, el retraso en la atención de las peticiones de información planteadas desde la Oficina del Defensor a las Areas y Servicios municipales. En virtud de ello, recordamos a la administración municipal que el artículo 53 del

Estatuto del Defensor del Ciudadano de Benetússer, aprobado por la propia Corporación en el Pleno de 28 de julio de 2005, establece un plazo de quince días para contestar a la solicitud de información, y recomendamos la adopción de las medidas oportunas para su preceptivo cumplimiento.

#### 4. ANALISIS COMPARATIVO 2006/2007

En los cuadros siguientes se presentan las magnitudes comparativas entre 2006 y 2007 de los principales aspectos relacionados con la casuística de los expedientes abiertos.

##### **Naturaleza de las actuaciones**

|                        | 2006 | 2007 | Variación | %      |
|------------------------|------|------|-----------|--------|
| Expedientes            | 34   | 32   | -2        | -5,9%  |
| Quejas                 | 27   | 21   | -6        | -22,2% |
| Admitidas a trámite    | 22   | 8    | -14       | -63,6% |
| No admitidas a trámite | 5    | 13   | 8         | 160,0% |
| Peticiones             | 1    | 8    | 7         | 700,0% |
| Consultas              | 4    | 2    | -2        | -50,0% |
| Sugerencias            | 1    | 1    | 0         | 0,0%   |

##### **Comentario:**

*La ligera disminución en la presentación de expedientes (2 menos que en 2007) nos induce a concluir que resulta conveniente impulsar desde la Institución una nueva campaña de difusión masiva entre la ciudadanía y a solicitar la reserva de un espacio en el Boletín de Información Municipal para ofrecer cuanta información consideremos adecuada al objeto de lograr un mayor grado de conocimiento de nuestras competencias y actividades al servicio de la ciudadanía. Por lo que a quejas se refiere, ha disminuido su número (6 menos), en contraposición al de peticiones (7 más). En otro orden de cosas, el notable crecimiento de las quejas no admitidas a trámite reafirma la necesidad de ofrecer una mayor información para que la ciudadanía conozca los procedimientos a utilizar en la formulación de quejas ante los Servicios Municipales con anterioridad a dirigirse al Defensor del Ciudadano.*

##### **Demandantes**

|            | 2006 | 2007 | Variación | %      |
|------------|------|------|-----------|--------|
| Hombres    | 21   | 14   | -7        | -33,3% |
| Mujeres    | 13   | 17   | 4         | 30,8%  |
| Colectivos | 0    | 1    | 1         |        |
| Total      | 34   | 32   | -2        | -5,9%  |

Comentario:

Al contrario de lo sucedido en el año anterior, el número de demandas presentadas por mujeres (17) ha sido en 2007 superior al de los hombres (14). Lo mismo ha pasado en cuanto el medio de presentación: Las mujeres (10) han superado a los hombres (9) en la utilización del correo electrónico.

**Areas implicadas**

|                       | 2006 | 2007 | Variación | %      |
|-----------------------|------|------|-----------|--------|
| Interior              | 9    | 6    | -3        | -33,3% |
| Urbanismo             | 9    | 2    | -7        | -77,8% |
| Hacienda              | 6    | 5    | -1        | -16,7% |
| Medio ambiente        | 4    | 2    | -2        | -50,0% |
| Servicios Municipales | 4    | 11   | 7         | 175,0% |

Comentario:

Merece destacarse el notable incremento de expedientes relacionados con el Area de Servicios Municipales (7) y la disminución del mismo número en Urbanismo.

**Medio de presentación**

|                     | 2006 | 2007 | Variación | %      |
|---------------------|------|------|-----------|--------|
| Correo electrónico  | 18   | 19   | 1         | 5,6%   |
| Entrevista personal | 15   | 12   | -3        | -20,0% |
| Carta               | 1    | 1    | 0         | 0,0%   |

Comentario:

Los expedientes abiertos procedentes del correo electrónico continúan siendo mayores que los tramitados tras la realización de entrevista personal. Hay que indicar al respecto que un considerable número de visitas recibidas durante el año (una media de dos por semana) no se tradujeron en apertura de expediente al tratarse de consultas diversas relacionadas con el ámbito de relaciones entre vecinos o que se derivaban de contratos de compra de bienes o servicios privados. Recordamos nuestra recomendación contenida en el Informe de 2006 para la puesta en funcionamiento de una Oficina Municipal de Información al Consumidor.

## 5. DETALLE DE LOS EXPEDIENTES

En las páginas siguientes se presentan los cuadros esquematizados de cada uno de los expedientes recibidos, cuyo contenido refleja sus datos significativos, la síntesis del asunto planteado, el trámite y las gestiones realizadas por el Defensor del Ciudadano, la respuesta municipal a dichas gestiones y la resolución y cierre de los expedientes.

|                          |  |                |                                      |                                  |
|--------------------------|--|----------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Exp. n° <b>070001</b>    | Fecha: 150107                                | Titular: Mujer | Medio: e-mail                        | Zona domicilio: Pl. S. Sebastián |
| Area actuación: Interior | Tipología de los hechos: Molestias vecinales |                | Motivo: Petición actuación municipal |                                  |
| Tipo Exp: Queja          | Estado expediente: No admitido trámite       |                |                                      |                                  |

**Síntesis del asunto:** La remitente se queja de las molestias producidas por los niños que juegan a pelota en las calles peatonales colindantes a la plaza de San Sebastián.

**Trámite:** Acusamos recibo a su mensaje y le indicamos que esta Institución únicamente puede admitir a trámite las quejas que previamente hayan sido presentadas al Ayuntamiento sin que, por parte del mismo, se haya recibido respuesta motivada a las mismas. Emplazamos a la ciudadana a que presente la documentación que acredite haber formalizado el trámite indicado. Con independencia de ello, damos traslado del mensaje de correo a la Alcaldía con la misma fecha de su recepción.

Exp. nº **070002**      Fecha: 150107      Titular: Hombre      Medio: Entrevista      Zona domicilio: Estación

Area actuación: Interior      Tipología de los hechos: Aparcamiento indebido      Motivo: Petición actuación municipal

Tipo Exp: Queja      Estado expediente: No admitido a trámite

**Síntesis del asunto:** El titular pone de manifiesto el poco resultado práctico que tiene estar en posesión de un vado municipal por la constante vulneración del mismo por vehículos que aparcen en el tramo reservado y pide mayor presencia policial para hacer cumplir las normas municipales al respecto. Adjunta copia del escrito presentado a la Alcaldía, con registro de entrada de 11 de enero de 2007.

**Trámite:** No se admite a trámite la queja por no haber transcurrido 3 meses desde su presentación en Registro.

Exp. nº **070003**      Fecha: 220107      Titular: Hombre      Medio: e-mail      Zona domicilio: Miguel Hernández

Area actuación: Alcaldía      Tipología de los hechos: Transporte público      Motivo: Petición actuación municipal.

Tipo Exp: Petición

**Síntesis del asunto:** El titular se queja del incumplimiento de la frecuencia de paso de los autobuses de AUVACA por las paradas de Benetússer. Ha presentado la queja al consorcio del Transporte Metropolitano de Valencia y solicita que la tramitemos nosotros también.

**Trámite:** Con fecha 220107 le comunicamos al interesado que únicamente compete a esta Institución mediar en las relaciones entre los ciudadanos y el Ayuntamiento en aquellos asuntos cuya resolución directa compete a la Corporación Municipal. En consecuencia, procedemos a trasladar el asunto a la Alcaldía para que realice en su caso las gestiones pertinentes.

Exp. n° **070004**      Fecha: 280207      Titular: Mujer      Medio: Entrevista      Zona domicilio: “Los Grupos”

Area actuación: Servicios Municipales      Tipología de los hechos: Tala-poda árboles      Motivo: Disconformidad con atención municipal

Tipo Exp: Queja

**Síntesis del asunto:** La titular se queja del incumplimiento del compromiso municipal para realizar trabajos de poda del árbol contiguo a su domicilio.

**Trámite:** Con fecha 280207 se solicita información sobre el estado de la cuestión a la Concejalía de Servicios Municipales y de las medidas a tomar al respecto.

**Respuesta municipal:**  
Con fecha 6 de febrero de 2008 la Concejalía de Servicios Municipales nos remite un escrito comunicándonos haber efectuado los trabajos de poda solicitados por la demandante.

Exp. n° **070005**      Fecha: 040407      Titular: Mujer      Medio: Entrevista      Zona domicilio: Isabel la Católica

Area actuación: Servicios Municipales      Tipología de los hechos: Vados      Motivo: Retraso respuesta municipal

Tipo Exp: Queja      Estado expediente: No admitida a trámite

**Síntesis del asunto:** La titular se queja de que el Ayuntamiento no ha respondido a la queja que presentó el 2-8-06, ante la imposibilidad que frecuentemente tiene de acceder con su vehículo al vado que tiene adjudicado, a causa del desplazamiento indebido de los contenedores de basura por parte de otros conductores que los mueven de sitio para poder aparcar en la vía pública y los sitúan a la entrada del vado en cuestión.

**Trámite:** No se puede admitir a trámite la queja al haber transcurrido más de seis meses desde que se produjo el hecho. No obstante, con fecha 050407 se solicita a la Concejalía de Servicios Municipales: 1º Que indique la causa del retraso en la respuesta municipal; y 2º Qué acciones se tiene previsto realizar para resolver el problema.

**Respuesta municipal:**  
La Concejalía de Servicios Municipales, en su escrito de 6 de febrero de 2008 nos manifiesta que hubo contactos con la interesada para la aclaración del problema y que el mismo se puso en conocimiento de la empresa de limpieza, solicitándole que diariamente revisara la ubicación de esos contenedores. También se manifestó a la interesada la intención municipal de cambiar la ubicación dichos contenedores si persistía el problema.

Exp. n° **070006**      Fecha: 300407      Titular: Hombre      Medio: Entrevista      Zona domicilio: Marqués Turia

Area actuación: Interior      Tipología de los hechos: Desperfectos en vehículo      Motivo: Retraso en respuesta municipal.

Tipo Exp: Queja      Estado expediente: Cerrado      Días: 128

**Síntesis del asunto:** El titular se queja del retraso en la respuesta municipal a la queja inicial presentada el día 3-7-06 y a las posteriores entrevistas con la Sr<sup>a</sup> Alcaldesa en noviembre/2006 y enero/2007, en relación con los desperfectos causados en el vehículo de su propiedad que el titular relaciona con motivo del paso de la cabalgata de fiestas mayores de 2006, estando su vehículo aparcado correctamente.

**Trámite:** Con fecha 300407 se solicita a la Alcaldía información sobre las causas que han motivado el retraso en dar respuesta a la petición.

**Respuesta municipal:** Con fecha 050907 recibimos copia de la Notificación Municipal referida al decreto n° 816 de 170707 y remitido al interesado en el que se da cuenta del informe de la Policía Local donde se hace constar que “en fecha 23 de agosto de 2006 se requiere al interesado para que aporte la documentación que apoye su pretensión. El interesado presenta unas fotografías del vehículo y la peritación de los daños. Posteriormente, el 17 de mayo de 2007 se informa por parte de esta policía que no hay ningún documento en relación a los hechos expuestos, así como que en fiestas se avisa con antelación las calles que van a ser cortadas para realizar actos”. En consecuencia, esta Alcaldía resuelve iniciar expediente de responsabilidad patrimonial y dar audiencia al demandante a presentar algún medio de prueba y notificar dicha resolución a la compañía MAPFRE EMPRESAS a los efectos oportunos.

**Resolución:** Con posterioridad se presenta en la oficina del Defensor del Ciudadano la esposa del titular indicando que, estando su vehículo asegurado también en MAPFRE, y recabándole por parte de dicha compañía elementos fehacientes de prueba, sin que pueda presentar ninguno, ha optado por renunciar a proseguir con su reclamación. Añade al respecto que algún posible testigo, que inicialmente manifestó haber visto el incidente, ha declinado intervenir.

Exp. nº **070007**

Fecha: 160507

Titular: Mujer

Medio: Entrevista

Zona domicilio: A. Gª Zapater

Area actuación: Medio Ambiente

Tipología de los hechos: Contaminación atmosférica

Motivo: Retraso en respuesta municipal.

Tipo Exp: Queja

Estado expediente: No admitido a trámite

**Síntesis del asunto:** La titular presenta fotocopia de la solicitud presentada a la Alcaldía con fecha 171006 para que se le suministre información sobre la posible contaminación atmosférica de la zona donde reside, a instancias del facultativo que le atiende en el tratamiento de una enfermedad que padece denominada “sensibilidad química asociada a la fibromialgia”, sin que hasta la fecha se le haya dado contestación a dicha solicitud.

**Trámite:** Con fecha 160507 se solicita información a Alcaldía sobre el asunto pendiente de respuesta.

**Respuesta municipal:**

Con fecha 6 de febrero de 2008 recibimos escrito de la Concejalía de Medio Ambiente por la que manifiesta que el Ayuntamiento no tiene competencias en la materia, al corresponder esta función a los Consistorios de poblaciones de más de 20.000 habitantes.

**Resolución:**

No podemos admitir a trámite la queja por los motivos anteriormente indicados, recomendando a la interesada efectúe las gestiones pertinentes ante la Consellería de Medio Ambiente.

Exp. nº 070008      Fecha: 280507      Titular: Hombre      Medio: e-mail      Zona domicilio: Orba

Area actuación: Educación      Tipología de los hechos: Becas Guarderías      Motivo: Disconformidad con resolución municipal

Tipo Exp: Queja

**Síntesis del asunto:** El titular solicita explicación sobre los motivos de la denegación de la beca de guardería para su hijo.

**Trámite:** Con fecha 280507 se solicita información a la Concejalía de Educación.

**Respuesta municipal:**  
Con fecha 6 de febrero de 2008 la Concejalía de Educación nos remite escrito exponiendo las razones por las que el demandante no puede ser beneficiario de este tipo de subvenciones para guarderías ofrecidas por al Ayuntamiento de Benetússer, según se especifica en el punto 2º de las bases por las que se rige este tipo de ayudas municipales.

Exp. nº **070009**      Fecha: 300507      Titular: Hombre      Medio: e-mail      Zona domicilio: Ausias March

Area actuación: Interior      Tipología de los hechos: Aparcamiento indebido      Motivo: Petición actuación municipal

Tipo Exp: Queja

Estado expediente: No admitido a trámite

**Síntesis del asunto:** El titular se queja de la frecuente vulneración del vado de acceso a su domicilio por la existencia de vehículos estacionados en dicho espacio.

**Trámite:** No se puede admitir a trámite la queja al no haberse presentado previamente al Ayuntamiento. No obstante se traslada su contenido a la Concejalía de Interior, informando de ello al interesado.

**Respuesta municipal:** El 2 de julio de 2007 recibimos comunicación de la Policía Local en la que se nos informa que el problema planteado es general y que se atienden todos los requerimientos de vados ocupados, disponiendo al efecto de un servicio 24 horas.

|  |  |                |  |                              |
|--|--|----------------|--|------------------------------|
| Exp. nº <b>070010</b>  | Fecha: 020707                                | Titular: Mujer | Medio: Entrevista                      | Zona domicilio: Ausias March |
| Area actuación: Servicios Municipales  | Tipología de los hechos: Molestias vecinales |                | Motivo: Retraso en respuesta municipal |                              |
| Tipo Exp: Queja  | Estado expediente: No admitido a trámite     |                |  |                              |
| <p><b>Síntesis del asunto:</b> La titular se queja de la falta de respuesta municipal a la reclamación presentada el 17 de noviembre de 2005 respecto de las molestias causadas por la empresa concesionaria de la limpieza municipal en la planta baja destinada a depósito de carritos y maquinaria, tanto en lo que se refiere a los ruidos que producen durante la madrugada como en el estado de salubridad del propio local.</p> |  |                |  |                              |
| <p><b>Trámite:</b> No se puede admitir a trámite la queja al haber transcurrido más de seis meses desde que se denunciaron los hechos. No obstante se indica a la interesada que procedemos a trasladar el contenido de la queja a la Concejalía de Servicios Municipales, gestión que se realiza el día 2 de julio de 2007.</p>   |  |                |  |                              |
| <p><b>Respuesta municipal:</b><br/>Con fecha 6 de febrero de 2008 la Concejalía de Servicios Municipales nos remite un escrito dando cuenta de la subsanación de las anomalías indicadas.</p>  |  |                |  |                              |

Exp. n° **070011**

Fecha: 160707

Titular: Hombre

Medio: e-mail

Zona domicilio: P. E. Ballester

Area actuación: Deportes

Tipología de los hechos: Polideportivo Municipal

Motivo: Petición actuación municipal.

Tipo Exp: Sugerencia

**Síntesis del asunto:** El titular nos comunica haber enviado un escrito a la Alcaldía solicitando la apertura del Polideportivo durante el mes de agosto, máxime cuando este año la piscina va a permanecer cerrada por obras.

**Trámite:** Acusamos recibo a su comunicación, sin más trámite..

Exp. nº **070012**

Fecha: 030907

Titular: Mujer

Medio: e-mail

Zona domicilio: Marqués del Turia

Area actuación: Medio ambiente

Tipología de los hechos: Contaminación acústica

Motivo: Solicitud información,

Tipo Exp: Consulta

**Síntesis del asunto:** La titular consulta sobre el procedimiento a seguir para que se resuelva el problema planteado por los ruidos que produce el aparato de aire acondicionado de un vecino.

**Trámite:** Con fecha 3-9-07 correspondemos a su escrito informándole de los trámites a seguir en el planteamiento de su queja al Ayuntamiento.

Exp. n° **070013** Fecha: 030907 Titular: Mujer Medio: e-mail Zona domicilio: Miguel Hernández

Area actuación: Interior Tipología de los hechos: Contaminación acústica Motivo: Petición actuación municipal.

Tipo Exp: Queja Estado expediente: No admitido a trámite

**Síntesis del asunto:** La titular se queja de la frecuencia con que se producen “escándalos y discusiones hasta las 3 de la mañana” en la vía pública por parte de los usuarios de un bar.

**Trámite:** Se informa a la interesada de la necesidad de que aporte cuanta información documentada obre en su poder sobre las acciones que hayan podido realizar ante el Ayuntamiento dando cuenta de los hechos, sin cuyo requisito no se puede admitir a trámite la queja.

**Resolución:** Con fecha 31-12-07 se cierra el expediente por incomparecencia de la interesada.

Exp. nº **070014**

Fecha: 050907

Titular: Mujer

Medio: e-mail

Zona domicilio: Marqués del Turia

Area actuación: Servicios Municipales

Tipología de los hechos: Desperfectos en vía pública

Motivo: Petición actuación municipal

Tipo Exp: Petición

**Síntesis del asunto:** La titular informa de la existencia de unas baldosas sueltas en la acera, y de haber sido testigo de la caída de una señora por este motivo. Solicita la pronta reparación de la acera.

**Trámite:** El día 5-9-07 se traslada la petición a la Concejalía de Servicios Municipales.

**Respuesta municipal:** Con fecha 18-9-07 recibimos e-mail de los Servicios Municipales, por medio del cual se nos informa de los trabajos de reparación realizados en la mañana de dicho día, información que trasladamos a la interesada con fecha 19-9-07.

Exp. n° **070015**      Fecha: 050907      Titular: Hombre      Medio: Correo certificado      Zona domicilio:

Area actuación: Hacienda      Tipología de los hechos: Pagos a proveedores      Motivo: Disconformidad con resolución municipal.

Tipo Exp: Queja      Estado expedientes: Cerrado      Días: 35

**Síntesis del asunto:** El interesado se queja de las reiteradas demoras en el pago de facturas por servicios profesionales realizados para el Ayuntamiento.

**Trámite:** Con fecha 5-9-07 solicitamos información a la Alcaldía.

**Respuesta municipal:** En su respuesta de 25-9-07, recibida el 1-10-07, el Ayuntamiento informa de las actuaciones realizadas para la normalización de la deuda contraída con el proveedor, de la que queda pendiente de pago un 44%. Se espera que dicha cantidad se satisfaga, en última instancia, incorporando una partida destinada al efecto en los presupuestos del año 2008.

**Resolución:** Con fecha 10-10-07 se informa al interesado del estado actual de la cuestión, comunicándole que esta Institución revuelve recordar a la Corporación Municipal de la necesidad de dar cumplimiento a sus obligaciones económicas a la mayor brevedad posible. Con fecha 10 de diciembre de 2007 se recibe escrito de la Alcaldía confirmando la inclusión de dicha obligación económica en los presupuestos de 2008.

Exp. n° **070016**      Fecha: 190907      Titular: Mujer      Medio: Entrevista      Zona domicilio: Av. Alfafar

Area actuación: Servicios Sociales      Tipología de los hechos: Desperfectos en vía pública      Motivo: Disconformidad con atención recibida.

Tipo Exp: Queja      Estado expediente: cerrado      Días: 5

**Síntesis del asunto:** La interesada se queja de la, en su opinión, descortés y poco amable atención telefónica recibida de una empleada de dicho Servicio.

**Trámite:** Con fecha 19-9-07 solicitamos información de los hechos al Departamento de Servicios Sociales.

**Respuesta municipal:** Con fecha 24-9-07 se recibe escrito del Departamento de Servicios Sociales ofreciendo su versión de los hechos, no coincidentes, en su interpretación, con los expuestos por la interesada.

**Resolución:** En esa misma fecha se resuelve cerrar el expediente comunicando a ambas partes la resolución adoptada, ante la imposibilidad de determinar exactamente la posible existencia de puntos débiles en la calidad de servicio ofrecida, así como en el impacto que pudo producir en la proponente de la queja, y la consecuente reacción que la misma le ocasionó.

|   |  |                |                                      |                           |
|---|--|----------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Exp. nº <b>070017</b>   | Fecha: 240907                                  | Titular: Mujer | Medio: e-mail                        | Zona domicilio: Cervantes |
| Area actuación: Servicios Municipales   | Tipología de los hechos: Calzada en mal estado |                | Motivo: Petición actuación municipal |                           |
| Tipo Exp: Petición  |  |                |                                      |                           |
| <b>Síntesis del asunto:</b> La interesada se queja de la tardanza municipal en acometer la normalización de la calle Cervantes en lo referente a asfaltado y colocación de bolardos.  |  |                |                                      |                           |
| <b>Trámite:</b> Con fecha 24-9-07 se traslada la petición a la Alcaldía.  |  |                |                                      |                           |
| <b>Respuesta municipal:</b> Con fecha 10-12-07 se recibe escrito de la Alcaldía informándonos de la celebración de una entrevista con la interesada el día 14 de noviembre de 2007, en la cual la Sr <sup>a</sup> Alcaldesa le informó sobre las medidas a adoptar en las próximas actuaciones. |  |                |                                      |                           |

|                                       |   |  |               |                                       |
|---------------------------------------|---|--|---------------|---------------------------------------|
| Exp. nº <b>070018</b>                 | Fecha: 260907                             | Titular: Mujer                               | Medio: e-mail | Zona domicilio: Camí Nou              |
| Area actuación: Servicios Municipales |   | Tipología de los hechos: Molestias vecinales |               | Motivo: Petición actuación municipal. |
| Tipo Exp: Queja                       | Estado expedientes: No admitido a trámite |  |               |                                       |

**Síntesis del asunto:** La titular se queja de las deficientes condiciones higiénicas provocadas por la existencia de un perro situado en la terraza contigua a la suya, además de los ladridos continuos. Manifiesta haber presentado denuncias al Ayuntamiento sin que hasta ahora se haya resuelto el problema.

**Trámite:** Con fecha 26-9-07 se invita a la interesada a presentar la documentación que obre en su poder. En entrevista personal posterior aporta fotocopia de l escrito presentado al Ayuntamiento con fechas 3-8-05 y 12-9-05, así como de la resolución municipal de fecha 30-11-05, de la que se desprende que, en virtud del informe de la Veterinaria de Benetússer de 15-9-05, no existía infracción administrativa o incumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente y que la entidad local no tenía facultades para intervenir en la misma.  
 Se informa a la titular de que no podemos admitir a trámite su queja al haber transcurrido más de seis meses desde que se produjo la respuesta municipal indicada. En este sentido, la titular informa que las molestias continúan produciéndose y que puede aportar nuevo testimonio de un vecino en ese sentido. Le solicitamos su aportación para proceder a dar por abierto el expediente y requerir al Ayuntamiento para una nueva revisión.  
 Con fecha 7-11-07 se le envía un e-mail a la titular indicándole que estamos a la espera de recibir el testimonio de referencia.

**Estado:** A fecha 31 de diciembre de 2007, no se ha recibido respuesta de la interesada. En consecuencia, damos por no admitido a trámite el expediente.

|                          |   |                    |  |                              |
|--------------------------|---|--------------------|--|------------------------------|
| Exp. n° <b>070019</b>    | Fecha: 081007                                     | Titular: Colectivo | Medio: Entrevista                        | Zona domicilio: Constitución |
| Area actuación: Hacienda | Tipología de los hechos: Recaudación de impuestos |                    | Motivo: Solicitud información municipal. |                              |
| Tipo Exp: Queja          | Estado expediente: Cerrado                        | Días: 8            |  |                              |

**Síntesis del asunto:** La Comunidad de Propietarios interesada se queja de los trastornos ocasionados por el error en la emisión de un recibo de contribución, y solicita aclaración sobre las causas que han motivado la necesidad de reiniciar los procesos de domiciliación bancaria, que se encuentra vigente desde el año 2003.

**Respuesta municipal:** El Jefe de la Unidad de Recaudación nos envía escrito de fecha 16-10-07 en el que pone de manifiesto su desconocimiento del porqué la Oficina del Catastro cambió el título de nombre para el ejercicio de 2007, por lo cual no fue a la entidad bancaria que correspondía. Esa fue la causa por la cual la domiciliación tuvo que volverse a realizar ya que el sujeto pasivo en el padró de 2007 no existía como contribuyente.

**Observaciones:** *Con posterioridad al cierre del expediente, remitimos escrito al Sr. Secretario del Ayuntamiento con fecha 24-10-07, rogándole nos informase de las causas que pudieron producirse en el cambio de nombre en la Oficina del Catastro. A 31 de diciembre de 2007 no se había recibido contestación.*

|                          |   |                |                                       |                                  |
|--------------------------|---|----------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| Exp. n° <b>070020</b>    | Fecha: 101007                                     | Titular: Mujer | Medio: Entrevista                     | Zona domicilio: Maestra R. Iroil |
| Area actuación: Hacienda | Tipología de los hechos: Recaudación de impuestos |                | Motivo: Petición actuación municipal. |                                  |
| Tipo Exp: Queja          | Estado expediente: Cerrado                        | Días: 14       |                                       |                                  |

**Síntesis del asunto:** La titular se queja de tener que pagar recargo en el pago del recibo de contribución cuando, según manifiesta, se presentó a las 13:10 del día 5-10-07 “encontrando la ventanilla cerrada”. Solicita al mismo tiempo se habiliten nuevos sistemas más flexibles para el pago de impuestos.

**Trámite:** Con fecha 10-10-07 se solicita información a la Concejalía de Hacienda.

**Respuesta municipal:** El día 24-10-07 se recibe escrito del Negociado de Recaudación de fecha 15-10-07 indicando que las manifestaciones de la interesada no se ajustan a la realidad, puesto que el horario de ventanilla termina a las 15:00 horas. Por otra parte, el recargo se le aplica al haber rebasado el período voluntario que finalizó el 20 de julio.

Con fecha 24-10-07 se comunica la resolución a la interesada y a la Oficina de Recaudación, en el sentido de que no hubo vulneración de los derechos ciudadanos en la actuación de dicha Oficina. En otro orden de cosas, esta Institución apoya la petición de la interesada para que se arbitren nuevos mecanismos que permitan ofrecer mayor flexibilidad horaria para el pago de las obligaciones tributarias.

El 17-12-07 recibimos escrito de la Alcaldía de 10-12-07 en el que se nos informa de la carta dirigida a la interesada dándole cuenta de que se está trabajando en una nueva normativa que facilite una mayor flexibilidad, tanto en los sistemas de pago como en los horarios.

|                                       |  |                |                                      |                          |
|---------------------------------------|--|----------------|--------------------------------------|--------------------------|
| Exp. nº <b>070021</b>                 | Fecha: 151007  | Titular: Mujer | Medio: e-mail                        | Zona domicilio: Camí Nou |
| Area actuación: Servicios Municipales | Tipología de los hechos: Señalizaciones en vía pública |                | Motivo: Petición actuación municipal |                          |
| Tipo Exp: Petición                    |  |                |                                      |                          |

**Síntesis del asunto:** La titular solicita el cambio de ubicación de una señalización vertical colocada a escasa distancia del balcón de su vivienda, a través de la cual se puede acceder y forzar la ventana del dormitorio.

**Trámite:** Dada la naturaleza del asunto y el medio empleado, reenviamos dicha petición por el mismo procedimiento de “e-mail” a [ajuntament@benetusser.net](mailto:ajuntament@benetusser.net), sin proceder a más trámites.  
*Una observación directa en fechas posteriores nos permitió comprobar que, efectivamente, se había procedido a trasladar de ubicación dicho poste de señalización.*

|                                       |  |                 |                                      |                              |
|---------------------------------------|--|-----------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Exp. nº <b>070022</b>                 | Fecha: 151007                                | Titular: Hombre | Medio: e-mail                        | Zona domicilio: Ausias March |
| Area actuación: Servicios Municipales | Tipología de los hechos: Excrementos caninos |                 | Motivo: Petición actuación municipal |                              |
| Tipo Exp: Queja                       | Estado expediente: No admitido a trámite     |                 |                                      |                              |

**Síntesis del asunto:** El titular se queja de la poca educación ciudadana que tienen algunos propietarios de animales que pasean a sus mascotas sin ocuparse de recoger los excrementos.

**Trámite:** No podemos admitir a trámite una queja sin que se haya presentado previamente al Ayuntamiento. No obstante, la reenviamos con fecha 15-10-07 a [ajuntament@benetusser.net](mailto:ajuntament@benetusser.net), informando de ello al interesado.

Con fecha 14-11-07, recibimos un nuevo e-mail del interesado quejándose de que el Ayuntamiento no ha dado respuesta a su petición. Le informamos que vamos a proceder de nuevo a remitir su escrito a la Concejalía de Servicios Municipales, esta vez a través del registro de entrada municipal, cosa que hacemos en dicha fecha de 14-11-07.

**Respuesta municipal:**  
Con fecha 23 de enero de 2008 la Alcaldía nos remite copia del escrito que ha dirigido al interesado el día 21 de enero de 2008, dándole cuenta de las actuaciones realizadas y de la resolución que ha dirigido a la Policía Municipal ordenándole “para que actúe contundentemente en la zona”.

|  |  |   |               |                 |
|--|--|---|---------------|-----------------|
| Exp. nº <b>070023</b>  | Fecha: 171007                                  | Titular: Mujer                                  | Medio: e-mail | Zona domicilio: |
| Area actuación: Oficina Técnica  | Tipología de los hechos: Licencias municipales | Motivo: Disconformidad con resolución municipal |               |                 |
| Tipo Exp: Queja  | Estado expediente: No admitido a trámite       |   |               |                 |
| <b>Síntesis del asunto:</b> La titular se queja de los, en su opinión, excesivos requisitos demandados por la Oficina Técnica del Ayuntamiento para la obtención de una licencia de apertura de establecimiento.   |  |   |               |                 |
| <b>Trámite:</b> No podemos admitir a trámite la queja hasta que por parte de la interesada se aporte la documentación que obre en su poder en relación con el asunto que menciona. Así se lo hacemos llegar en nuestro e-mail de 17-10-07, sin que a 31-12-07 hayamos recibido respuesta alguna. |  |   |               |                 |

Exp. n° **070024**

Fecha: 221007

Demandante: Hombre

Medio: Entrevista

Zona domicilio: V. Navarro Soler

Area actuación: Hacienda

Tipología de los hechos: Recaudación impuestos

Motivo: Solicitud información municipal

Tipo Exp: Petición

**Síntesis del asunto:** El titular solicita aclaración sobre los distintos conceptos e importes tributarios que componen el total de la deuda pendiente de pago al Ayuntamiento.

**Trámite:** Con fecha 24-10-07 solicitamos información a la Unidad de Recaudación.

**Respuesta municipal:** El 7-11-07 recibimos respuesta del Negociado de Recaudación de 31-10-07, cuyo contenido trasladamos al interesado con fecha 14-11-07.

|                                       |  |                    |                                      |                          |
|---------------------------------------|--|--------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| Exp. n° <b>070025</b>                 | Fecha: 291007                                | Demandante: Hombre | Medio: e-mail                        | Zona domicilio: Estación |
| Area actuación: Servicios Municipales | Tipología de los hechos: Limpieza imbornales |                    | Motivo: Petición actuación municipal |                          |
| Tipo Exp: Petición                    |  |                    |                                      |                          |

**Síntesis del asunto:** El titular solicita se preste más atención al estado de conservación y utilización de los imbornales de la zona, dado que, cuando llueve, se producen inundaciones en muchas plantas bajas.

**Trámite:** No podemos admitir a trámite el expediente, al no haber sido presentado previamente al Ayuntamiento. No obstante, con fecha 29-10-07, trasladamos su contenido a la Concejalía de Servicios Municipales.

**Respuesta municipal:**  
Con fecha 23 de enero de 2008 recibimos escrito de la Alcaldía de 22 de enero de 2008 en el que se nos informa de las características de la zona y de las dificultades que presenta el muro de la estación para el normal paso de cauces tradicionales de desagüe, problema para el cual el Ayuntamiento está procediendo a la elaboración de un estudio con objeto de paliar esta situación.  
El día 23 de enero de 2008, procedemos a remitir al interesado una copia del citado escrito recibido de la Alcaldía.

Exp. n° **070026**

Fecha: 311007

Demandante: Mujer

Medio: Entrevista

Zona domicilio: Palleter

Area actuación: Servicios Municipales

Tipología de los hechos: Desperfectos en vía pública

Motivo: Petición actuación municipal.

Tipo Exp: Petición

**Síntesis del asunto:** La titular informa de la existencia de una trapa metálica ubicada en la acera que puede provocar accidentes.

**Trámite:** Con fecha 31-10-07 procedemos a trasladar la información a la Concejalía de Servicios Municipales.

**Respuesta municipal:** El día 26-11-07 recibimos comunicación del Gestor de Limpieza Viaria dándonos cuenta de la reparación de la anomalía, noticia que trasladamos a la interesada en la misma fecha.

Exp. n° **070027**

Fecha: 071107

Demandante: Hombre

Medio: e-mail

Zona domicilio: Juana Sena

Area actuación: Servicios Municipales

Tipología de los hechos: Pasos de peatones

Motivo: Petición actuación municipal

Tipo Exp: Petición

**Síntesis del asunto:** El titular solicita la rehabilitación de los pasos de peatones de la zona del Polideportivo y nuevo Instituto.

**Trámite:** La petición se traslada con fecha 7-11-07 a la Concejalía de Servicios Municipales.

Exp. nº **070028**

Fecha: 121107

Demandante: Hombre

Medio: e-mail

Zona domicilio: Pintor Sorolla

Area actuación: Urbanismo

Tipología de los hechos: Normas edificación

Motivo: Solicitud información municipal

Tipo Exp: Consulta

**Síntesis del asunto:** El titular solicita información sobre las normas de edificación relativas a la calle Pintor Sorolla.

**Trámite:** Con fecha 14-11-07 se traslada la consulta al Sr. Aparejador Municipal para que sea remitida directamente al interesado.

|   |  |                    |                                       |                               |
|---|--|--------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| Exp. nº <b>070029</b>   | Fecha: 191107                                  | Demandante: Hombre | Medio: e-mail                         | Zona domicilio: Rosario Iroil |
| Area actuación: Interior  | Tipología de los hechos: Aparcamiento indebido |                    | Motivo: Petición actuación municipal. |                               |
| Tipo Exp: Queja   | Estado expediente: No admitido a trámite       |                    |                                       |                               |
| <b>Síntesis del asunto:</b> El titular se queja de la existencia de vados ilegales y de coches abandonados en la zona cercana a su domicilio.   |  |                    |                                       |                               |
| <b>Trámite:</b> No podemos admitir a trámite una queja sin que previamente haya sido presentada al Ayuntamiento. No obstante, trasladamos su contenido a la Alcaldía con fecha 19-11-07.  |  |                    |                                       |                               |
| <b>Respuesta municipal:</b> Con fecha 17-12-07 recibimos escrito de Alcaldía de 10-12-07 en el que adjunta copia del escrito de respuesta dirigido al titular comunicándole la adopción de medidas contra los vados ilegales y la notificación a la Policía Local para que actúe al efecto. |  |                    |                                       |                               |

|                            |  |                   |                                      |                 |
|----------------------------|--|-------------------|--------------------------------------|-----------------|
| Exp. nº <b>070030</b>      | Fecha: 261107                                  | Demandante: Mujer | Medio: e-mail                        | Zona domicilio: |
| Area actuación: Secretaría | Tipología de los hechos: Información municipal |                   | Motivo: Petición actuación municipal |                 |
| Tipo Exp: Queja            | Estado expediente: No admitido a trámite       |                   |                                      |                 |

**Síntesis del asunto:** La titular manifiesta su preocupación “sobre la poca información que pueden dar las personas que están cara al público cuando entras al ayuntamiento” y solicita pongan personal cualificado para este puesto.

**Trámite:** No podemos admitir a trámite la queja al no haberse presentada previamente al Ayuntamiento. No obstante, con fecha 26-11-07 procedemos a trasladar la queja a la Alcaldía.

**Respuesta municipal:**  
Con fecha 23 de enero de 2008 recibimos escrito de la Alcaldía en el que se nos comunica haber tomado nota de la queja presentada por la interesada, y cuya copia procedemos a remitir a la misma.

|                          |   |   |               |                                   |
|--------------------------|---|---|---------------|-----------------------------------|
| Exp. nº <b>070031</b>    | Fecha: 031207                                     | Demandante: Mujer                               | Medio: e-mail | Zona domicilio: Marqués del Turia |
| Area actuación: Hacienda | Tipología de los hechos: Recaudación de impuestos | Motivo: Disconformidad con resolución municipal |               |                                   |
| Tipo Exp: Queja          | Estado expediente: No admitido a trámite          |   |               |                                   |

**Síntesis del asunto:** La titular denuncia el acuerdo entre el Ayuntamiento y Aguas Potables por el incremento de los cánones e impuestos derivados del mismo, especialmente en un caso como el suyo, al tratarse de una sola persona la que habita la vivienda y gasta menos del mínimo.

**Trámite:** No podemos admitir a trámite la queja al no haberse presentado previamente en el Ayuntamiento. No obstante, procedemos con fecha 3-12-07 a trasladar el asunto a la Alcaldía para que se dé oportuna respuesta a la misma.

**Respuesta municipal:**  
Con fecha 23 de enero de 2008, la Alcaldía nos remite copia del escrito de 3 de enero de 2008 dirigido a la interesada informándole de los procedimientos utilizados por la Entidad Metropolitana de Servicios Hidráulicos, única con facultades para la fijación de este tipo de tasas.

|                           |  |                    |  |                                  |
|---------------------------|--|--------------------|--|----------------------------------|
| Exp. n° <b>070032</b>     | Fecha: 101207                            | Demandante: Hombre | Medio: Entrevista                      | Zona domicilio: Miguel Hernández |
| Area actuación: Urbanismo | Tipología de los hechos: Contrataciones  |                    | Motivo: Retraso en respuesta municipal |                                  |
| Tipo Exp: Queja           | Estado expediente: No admitido a trámite |                    |  |                                  |

**Síntesis del asunto:** El titular solicita se le informe de las causas por las que no ha recibido respuesta municipal ante la posibilidad de que por parte del Ayuntamiento se procediera a la propuesta de adquisición de un inmueble con destino a usos públicos municipales.

**Trámite:** No podemos admitir a trámite la queja al haber transcurrido más de seis meses desde que se produjo el hecho expuesto. No obstante, y con fecha 10-12-07, trasladamos el asunto a la Alcaldía para que informe de las causas que han motivado dicho retraso.

## 6. INVESTIGACIONES DE OFICIO REALIZADAS EN 2006. ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN.

En nuestro Informe Anual correspondiente a 2006 dimos cuenta de los trabajos y resultados obtenidos tras el desarrollo de dos investigaciones de oficio. La primera estaba relacionada con la verificación del grado de cumplimiento de las especificaciones técnicas suscritas entre el Ayuntamiento y la empresa TETMA S.A. para el servicio de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos y la Limpieza Viaria, y la segunda se refería al tema de la accesibilidad en los itinerarios urbanos del municipio.

### **RSU y LIMPIEZA VIARIA**

Como resultado de la primera investigación se identificaron un total de 17 recomendaciones por parte de esta Institución a la Corporación Municipal, cuyo contenido esquematizado incluimos a continuación:

#### ***Recomendaciones derivadas de la revisión de las especificaciones técnicas***

1

*En las especificaciones técnicas se indica la frecuencia de vaciado de contenedores de Recogida Selectiva, sin que en las mismas aparezca el detalle de los días concretos en que se prestará dicho servicio. Recomendamos que se elabore un calendario anual de prestaciones con indicación de los días de la semana en que se va a producir la recogida de cualquier tipo de residuos diferentes de los orgánicos*

2

*En virtud de lo establecido en el apartado 1.3 del Pliego de Condiciones Técnicas, la empresa concesionaria se responsabiliza de evitar el desbordamiento de los contenedores procediendo a su vaciado inmediato,*

*pero no se indica exactamente cómo lo va a hacer. Sugerimos que se establezca un procedimiento de información interno de la propia empresa consistente en que, cuando el empleado de limpieza detecte un contenedor en situación de desbordamiento, lo comunique telefónicamente, de forma inmediata, al responsable interno del servicio. Los avisos recogidos en el día serán atendidos de modo que se subsane la anomalía en un plazo no superior a las 48 horas.*

3

*Según se indica en el punto 1.2.1 del Pliego de Condiciones Técnicas, será obligación de la empresa concesionaria la colocación de tres contenedores para la recogida de escombros. Advertimos del incumplimiento de dicho compromiso y sugerimos que se proceda a su puesta en marcha.*

4

*El apartado 1.8 del citado Pliego de Condiciones incluye una serie de obligaciones de la empresa concesionaria orientadas a la prestación del servicio de información al ciudadano, entre las que se encuentra la habilitación, para tal fin, de una Oficina ubicada en el casco urbano. Recordamos la necesidad de dar cumplimiento a esta especificación o, en su defecto, se habiliten mecanismos alternativos de información y atención al ciudadano por parte de Tetma S.A. que aseguren una respuesta eficaz e inmediata a los problemas que se planteen relacionadas con las prestaciones comprometidas en la concesión.*

### **Recomendaciones derivadas de las revisiones efectuadas en el trabajo de campo en cuanto a contenedores de residuos sólidos**

5

*Se constata, de forma general, existencia de depósitos de cajas de cartón y de envases ligeros alrededor, no sólo de las áreas de Recogida Selectiva, sino en el interior de los contenedores de basura. Sugerimos la puesta en práctica de dos líneas de intervención: uno interno y otro externo: El primero consistiría en establecer el sistema de información ya mencionado: los empleados de limpieza avisan y el servicio de recogida actúa en un plazo no superior a 48 horas. El segundo contempla la necesidad de la puesta en*

*marcha de un plan municipal detallado y calendarizado de entrevistas y/o reuniones con los propietarios o responsables de los establecimientos que son principales generadores de residuos de este tipo, al objeto de advertirles de sus obligaciones en esta materia, y se les avise de las sanciones correspondientes en caso de infracción, buscando con cada uno de ellos el procedimiento más adecuado para su recogida.*

6

*La existencia reiterada de trastos viejos, electrodomésticos, colchones, muebles y restos de obra, no sólo junto a contenedores o áreas de aportación, sino también en las aceras, dificulta la movilidad de las personas y pueden ser causa de accidente. Resulta necesario revisar a fondo el procedimiento empleado hasta la fecha, al objeto de lograr que los ciudadanos cumplan con las normas establecidas y, mientras tanto, es absolutamente imprescindible que el vehículo de recogida puntual de trastos viejos realice esa tarea, en toda la población, todos los días.*

7

*Sugerimos se estudie la posibilidad de colocación de los contenedores de escombros previstos en las especificaciones técnicas reseñados en el contrato con la empresa concesionaria, procediendo, en su caso, a la adecuada divulgación entre la ciudadanía, con independencia de que la Corporación aborde la posibilidad de instalar un Ecoparque Municipal.*

8

*Sugerimos la colocación de aquellos elementos físicos apropiados que permitan la ubicación correcta de los contenedores de basura para evitar su desplazamiento arbitrario por parte de terceros.*

9

*Si bien el número global de contenedores se ajusta a las normas legales establecidas, sugerimos el estudio de una mejor distribución y, en su caso, de un incremento de contenedores en aquellas zonas donde el crecimiento demográfico se está produciendo de manera más acusada, debido a las nuevas edificaciones de viviendas.*

## **Recomendaciones derivadas de las revisiones efectuadas en el trabajo de campo en cuanto a la limpieza viaria**

10

*Que los Servicios Técnicos Municipales dispongan de la programación detallada de actividades a realizar por la empresa concesionaria, tanto en lo referente a sus características como a su frecuencia (baldeos, alcorques, imbornales, etc.) y establezcan un sistema de seguimiento y control eficaz que asegure el cumplimiento estricto de dichas tareas.*

11

*Que se empleen los recursos humanos y materiales necesarios con el fin de asegurar la eliminación diaria de todas las deposiciones caninas, tal como está obligada a realizar contractualmente la empresa concesionaria, según se especifica en el epígrafe (a) del Artículo 6º del Pliego de Condiciones Técnicas. En este sentido recordamos que la obligada recogida diaria de las deposiciones caninas por parte de los empleados de limpieza debe incluir también aquellas que están blandas. Para ello, y a falta de soluciones mejores, sugerimos se dote al empleado de algún producto (p. ej.: serrín) con el que lograr la compactación de la deposición y poderla recoger con más facilidad e higiene. Por otra parte, ha de intensificarse, por parte de los Servicios Municipales competentes, la campaña de concienciación ciudadana hacia los propietarios de estos animales, desarrollando un plan de comunicación personalizada en el cual se les reitere la información de los recursos que el Municipio pone a su disposición (“pipi-canés”, bolsas, pinzas...) y se les traslade la firme decisión de la Corporación para endurecer y aplicar las sanciones previstas en las ordenanzas municipales a los que incumplan las normas al respecto.*

12

*Los solares sin vallar se convierten en habituales lugares de depósito incontrolado e irregular de escombros, trastos viejos y algún que otro residuo orgánico. Sugerimos al Ayuntamiento que ejerza las necesarias acciones de identificación de estas situaciones irregulares, requiriendo a los propietarios de solares sin vallar para que procedan a cumplir con las preceptivas ordenanzas municipales.*

13

*La estación primaveral propicia la aparición de malas hierbas en bordillos de aceras y otros espacios públicos, lo que hace necesaria una intensificación de la atención hacia su eliminación. Constatamos la habitual ausencia de medidas de este tipo durante todo el período de la investigación y advertimos de la necesidad de corregir esta deficiencia a fin de dar cumplimiento a lo indicado en el epígrafe (a) del Artículo 6º del Pliego de Condiciones Técnicas firmado con la empresa concesionaria..*

14

*En las zonas peatonales, es frecuente la existencia de hojarasca que, en muchas ocasiones, está mezclada con papeles, plásticos y envases. Resulta necesario asegurar que dichas zonas queden totalmente limpias diariamente.*

15

*Se observa con alguna frecuencia la existencia de vehículos en la vía pública que, por su apariencia externa, todo indica que se encuentran abandonados. Urge la puesta en marcha de un sistema eficaz de vigilancia y detección de vehículos abandonados, aplicando al respecto con todo rigor las Ordenanzas Municipales.*

16

*Hemos constatado la aparición de numerosas pintadas en paredes cuya superficie total rebasa holgadamente los requeridos 100 metros cuadrados que establece el contrato para que la empresa concesionaria intervenga. Sugerimos se aborde este asunto con la mayor celeridad y se exija el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa concesionaria.*

17

*Resulta imprescindible, por motivos de higiene en la población menuda, introducir cuantas modificaciones sean necesarias en las especificaciones de la limpieza de accesos a colegios y parques infantiles, procediendo a eliminar la suciedad existente con anterioridad a su ocupación por parte de niños y niñas.*

Con posterioridad a la emisión de nuestro Informe Anual, hemos venido siendo informados por parte de la Concejalía de Servicios Municipales de las medidas llevadas a cabo por los servicios técnicos para la intensificación del seguimiento y control del grado de cumplimiento de las especificaciones técnicas contenidas en el contrato suscrito por la empresa concesionaria. Como consecuencia de dicho seguimiento, el Ayuntamiento ha procedido a efectuar las siguientes actuaciones en relación con dicha empresa:

12 de julio de 2007 (Reg. 1596 de 160707)

*Requerimiento suscrito por la Sr<sup>a</sup> Alcaldesa a la empresa TETMA S.A. para que cumpla con las obligaciones asumidas en el contrato y, en particular, con aquellas cuyo incumplimiento denuncian los servicios técnicos municipales (...) con el apercibimiento de que, de no hacerse así en los próximos dos meses (...) se iniciarán las actuaciones legales precisas tendentes a la resolución de este contrato.*

27 de septiembre de 2007

Pleno Municipal en sesión ordinaria.

*Visto el dictamen favorable de la Comisión Informativa de Urbanismo y Servicios, reunida en sesión ordinaria de 20 de septiembre de 2007, el Pleno del Ayuntamiento, por unanimidad, acuerda iniciar expediente sancionador para la determinación de los hechos que suponen incumplimiento en la ejecución del contrato de limpieza viaria de 150704 suscrito con TETMA S.A. y solicitar de los servicios técnicos municipales un informe en relación con los incumplimientos contractuales detectados, una evaluación económica de los servicios contratados y no realizados y la concreción de los daños ocasionados a la Administración Municipal como consecuencia de los incumplimientos, así como de su posible evaluación económica.*

*29 de noviembre de 2007*

*Pleno Municipal, en sesión extraordinaria*

*Vista la propuesta de acuerdo formulada por la Comisión Informativa de Urbanismo y Servicios, de 22 de noviembre de 2007, el Pleno del Ayuntamiento, por unanimidad, acuerda iniciar expediente para la determinación de los hechos que suponen incumplimiento en la ejecución del contrato de Recogida y Transporte de Residuos Sólidos Urbanos con la mercantil TETMA S.A. y (...) solicitar de los servicios técnicos (...) informe de los incumplimientos contractuales detectados, así como su evaluación económica y de los daños ocasionados a esta Administración Local como consecuencia de dichos incumplimientos.*

*4 de Diciembre de 2007*

*Decreto de la Alcaldía nº 1243 por el que se resuelve:*

- ✓ Aprobar los criterios de valoración propuestos por el Técnico de Control y Seguimiento de los Servicios de Limpieza de las Vías Públicas y Recogida de transporte de RSU, sobre la distribución de recursos a los efectos de determinar el precio de cada uno de los servicios y de las obligaciones que comprenden el contrato con TETMA S.A.*
- ✓ Aprobar la evaluación de los servicios contratados y no realizados por TETMA S.A., así como del grado de incumplimiento de los mismos durante los meses de enero a septiembre de 2007.*
- ✓ Aprobar la cuantificación de las deducciones y las sanciones procedentes en función de los incumplimientos identificados.*
- ✓ Declarar probada la existencia de daños y perjuicios causados a esta Entidad Local por el sufrimiento por los vecinos de un incorrecto estado de las vías públicas y el fuerte malestar que la precaria situación de la limpieza viaria ha causado en el vecindario y en las relaciones del mismo con esta Corporación Local.*

*10 de diciembre de 2007*

*Pleno del Ayuntamiento, en sesión extraordinaria*

*Visto el dictamen favorable de la Comisión Informativa de Urbanismo y Servicios, de 22 de noviembre de 2007, y atendiendo a la complicación de los informes y documentos a elaborar y el elevado número de procedimientos en tramitación, los cuales justifican la adopción de la medida para ampliar el plazo para la resolución en virtud de lo dispuesto en el artículo 42 y siguientes de la Ley 30/1992, (de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común) el Pleno del Ayuntamiento, por unanimidad, acuerda aprobar la prolongación del plazo para la resolución del procedimiento incoado a TETMA S.A. por acuerdo del Pleno de 27 de septiembre de 2007, para la determinación de los hechos que suponen incumplimiento en la ejecución del contrato de 15 de julio de 2004, fijando dicha prolongación en seis meses.*

El Defensor del Ciudadano de Benetússer manifiesta su satisfacción por las iniciativas municipales adoptadas en relación con un problema que fue objeto de investigación de oficio realizada por esta Institución e insta a la Corporación Municipal para que la aplicación de las citadas medidas, acordadas en los Plenos de 27 de septiembre, 29 de noviembre, y 4 y 10 de diciembre de 2007, orientadas a sancionar y, en su caso, resolver, los contratos en vigor con la empresa concesionaria tengan, en el plazo más breve posible, consecuencias favorables en la mejora de la calidad del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos y de la limpieza viaria en nuestro municipio. A tal fin recomendamos que, tras la elaboración de los correspondientes estudios de viabilidad legal y económica, se identifiquen y apliquen las alternativas más apropiadas que aseguren el cumplimiento de dichos objetivos de servicio público con criterios de máxima eficacia y eficiencia social.



Además, pusimos de manifiesto la necesidad de que la Corporación Municipal acometiese la implementación del Plan Especial de Accesibilidad elaborado en el año 2003, para que, de manera sistemática e introduciendo las modificaciones apropiadas al mismo en aquellos aspectos que debiesen ser actualizados en virtud de la normativa legal posterior a su elaboración, se planificasen las etapas y fases de realización de modo que las asignaciones presupuestarias anuales fueran asumidas razonablemente y se utilizaran cuantos recursos y ayudas externas fuera posible obtener para este tipo de proyectos, procedentes tanto de organismos europeos como estatales, autonómicos o provinciales.

Dichas actuaciones, como ya dijimos, debían tener, por su envergadura técnica y presupuestaria, una proyección más prolongada y, por ello, en nuestra opinión, requerían formar parte de planes estratégicos de adecuación plurianuales. En este sentido, constatamos gratamente que el tema de la accesibilidad ha sido incluido en las líneas estratégicas de la Agenda 21 Local, aprobadas recientemente por el Ayuntamiento, y recomendamos a la Corporación Municipal la adopción de las decisiones oportunas que contemplen e incluyan, en su planificación presupuestaria anual, las previsiones de inversión acordes con dicho objetivo estratégico, atendiendo a criterios de prioridad social en el marco de las relaciones entre el Ayuntamiento y el Foro de Participación Ciudadana de la Agenda 21 Local.

Por otra parte, y atendiendo a la magnitud global de las adecuaciones necesarias para resolver los problemas relacionados con la accesibilidad en nuestro municipio y que han ido acumulándose a lo largo de los años, estamos de acuerdo en que

resulte razonable que su ejecución deba ser abordada mediante una planificación a medio plazo. Lo que ya no resulta tan comprensible es que determinadas adecuaciones de la red viaria peatonal, realizadas últimamente con motivo de las nuevas edificaciones urbanas, sigan llevándose a cabo con resultados que, en la mayor parte de los casos, continúan dificultando el libre tránsito por los itinerarios peatonales en los casos de personas con discapacidad que necesitan desplazarse en silla de ruedas.

Consideramos que resulta sumamente paradójico verificar cómo adecuaciones viarias de nueva realización, han necesitado en unos casos y van a necesitar en otros, de nuevas reformas. No alcanzamos a comprender este tipo de actuaciones, máxime cuando por todos es sabido que las cosas salen más baratas si se hacen bien a la primera.

El pasado mes de enero nos fue presentada una queja por una vecina cuya hija necesita desplazarse en silla de ruedas. Tuvimos ocasión de acompañarla por distintos itinerarios peatonales que habían sido objeto de reciente adecuación en cuanto a rampas se refiere, pudiendo comprobar sobre el terreno los grados de dificultad que esas nuevas adecuaciones presentaban para su acceso en silla de ruedas. En virtud de ello, hemos procedido a admitir a trámite la queja y hemos solicitado a la Alcaldía ordene lo necesario para que se nos informe de los criterios en que se han basado los servicios técnicos municipales responsables, a la hora de aplicar la normativa vigente, en la concesión y control de ejecución de las nuevas edificaciones en todo lo referente a la adecuación de las nuevas aceras y rampas peatonales, cuyos criterios generales y características específicas están recogidas en una serie de normativas autonómicas como son la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y

Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación; el Decreto 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se desarrolla la citada Ley, y la Orden de 9 de junio de 2004, del Consell de la Generalitat, que desarrolla dicho Decreto, en materia de accesibilidad en el medio urbano.

Benetússer, 12 de febrero de 2008  
El Defensor del Ciudadano.

Francisco Labiós Serrats

# anexos

## AneXo 1: ACTIVIDADES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE

### Año 2007

|                |   |
|----------------|---|
| <b>Febrero</b> | Día 2: Asistencia a la VI Gala de l'Esport organizada por la Concejalía de Deportes.  |
| <b>Marzo</b>   | Días 9 a 12: Asistencia a los actos de celebración del 8 de marzo: "30 años de feminismo"<br><br>Día 14: Asistencia al acto de inauguración de la nueva Comisaría de la Policía Local de Benetússer.  |
| <b>Abril</b>   | Día 25: Asistencia a la presentación de la "Xarxa de Municipis sense Violencia de Gènere", en el Centre Cultural "El Molí".<br><br>Día 29: Asistencia al Concierto de Primavera organizado por la Unión Musical de Benetússer.  |
| <b>Mayo</b>    | Día 31: Asistencia a la presentación de la "X Semana de Cine de Benetússer" y los "XI Premios Siroco", en el Centre Cultural "El Molí".   |
| <b>Junio</b>   | Día 11: Asistencia a la Asamblea del Foro de Participación Ciudadana de la Agenda 21 de Benetússer.<br><br>Día 14: Asistencia a la celebración de la "Cena de Socias" del Grup de Dones ALOMA.<br><br>Día 15: Asistencia en el Centre Cultural EL MOLI, al acto de inauguración de la XV Semana de la Tercera Edad.<br><br>Día 21: Asistencia a la Charla-Coloquio "El Corpus Misionero", organizada por el Círculo Cultural y Recreativo "Els Escalons".<br><br>Día 30: Asistencia a la recepción y entrada de gala de Moros y Cristianos. |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Julio</b>     | Día 18: Asistencia a la sesión extraordinaria del Consell Econòmic i Social de Benetússer.  |
| <b>Octubre</b>   | <p>Día 5: Asistencia al día de puertas abiertas del antiguo Molí de Favara.</p> <p>Día 5: Asistencia a la celebración del Día del Socio del Centro Cultural y Recreativo “Els Escalons”.</p> <p>Día 9: Asistencia a la recepción oficial con motivo de la celebración del 9 d’Octubre en el Centre Cultural “El Molí”.</p> <p>Día 17: Asistencia a la sesión ordinaria del Consell Econòmic i Social de Benetússer.</p>   |
| <b>Noviembre</b> | <p>Día 20: Asistencia al Pleno Municipal Infantil.</p> <p>Día 22: Asistencia a la Mesa Redonda “Hem avançat cap a la igualtat?, celebrada en el Centro Cultural y Recreativo “Els Escalons” y organizada por la Concejalía de la Mujer, con motivo de la celebración del XX Día Internacional contra la violencia hacia las mujeres.</p> <p>Día 24: Participación en la concentración y manifestación del Consell de les Dones “Per l’erradicació de la violencia de gènere”, celebrada en la Plaza del Ayuntamiento de Benetússer.</p>   |
| <b>Diciembre</b> | <p>Día 12: Charla-Coloquio: “<i>La ciudadanía y los Ayuntamientos: Nuevas propuestas para la participación ciudadana en las políticas municipales</i>” a cargo del Defensor del Ciudadano, en el Centro Cultural EL MOLÍ y organizada por el Foro de Participación Ciudadana de la Agenda 21 de Benetússer,</p> <p>Día 13: Charla-coloquio: “Los ayuntamientos y la democracia participativa: Nuevas perspectivas para el ejercicio activo de la participación ciudadana en las decisiones públicas municipales” a cargo del Defensor del Ciudadano en el salón de Actos de FLORIDA UNIVERSITARIA de Catarrosa y organizada por Escola de Ciutadania en Femení “María Moliner”.</p> |

## **ANEXO 2: Liquidación del Presupuesto de 2007**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 59 del Estatuto del defensor del Ciudadano, se detalla a continuación el estado de ingresos y gastos de funcionamiento correspondientes al ejercicio 2007.

| CONCEPTO                                  | INGRESOS | GASTOS   |
|---|----------|----------|
| Presupuesto global                        | 6.000,00 |          |
| Aportación para Cooperación Internacional |          | 3.600,00 |
| Material oficina y consumibles ordenador  |          | 354,29   |