



*Defensor de la
ciudadanía*

INFORME ANUAL

2023

GRANADA

Informe Anual

2 0 2 3

DEFENSOR
DE LA CIUDADANÍA

G R A N A D A





DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA

Calle Horno de San Matías, 6. 18009, Granada

Tfno: 958 24 69 46

www.granada.es/defensor

defensorciudadano@granada.org

© DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA. Ayuntamiento de Granada
INFORME ANUAL 2023.

Edita: Ayuntamiento de Granada

Diseño: Josemaría Medina Alvea

Maquetación y Producción: TADIGRA.

Taller de Diseño Gráfico y Publicaciones, S.L. Granada. (tadigra@tadigra.com)

Printed in Spain

Impreso en España

Se permite la reproducción total o parcial del contenido, siempre que se cite la fuente.

En ningún caso será con fines lucrativos.

Ejemplar realizado por la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada.



**“Hasta las bacterias funcionan
por consenso, o no funcionan”**

**Eduardo Punset, escritor, político, divulgador científico
y economista español**



Índice

Presentación: El acuerdo de Doñana, un ejemplo a seguir	11
Introducción	15
Estructura del informe.....	21

I. Un año en cifras. Estadísticas y balance de gestión

1.1. Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía.....	23
1.2. Situación de los casos atendidos	24
1.3. Resumen de actuaciones.....	24
1.4. Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitudes de mediación, información, valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de derechos.....	26
1.5. Ciudadanía y género	27
1.6. Sugerencias de la ciudadanía	28
1.7. Web y redes sociales.....	28

II. De qué se quejan las granadinas y granadinos

6	2.1. ¿Cuáles son las principales problemáticas presentadas por la ciudadanía en 2023.....	29
	1. Cortes de luz en distrito Norte y otros municipios granadinos.....	31
	1.1. Un problema que no cesa.....	31
	1.2. Cortes en la provincia	33
	1.3. A vueltas con los datos oficiales.....	34
	1.4. Primera respuesta del Parlamento Europeo a la petición de amparo granadina	38
	1.5. Endesa sostiene no poder evitar trampas a terceros en las instalaciones de enlace	41
	1.6. Los cortes de luz saltan a la prensa internacional.....	42
	1.7. La Comisión Europea prosigue adelante con la petición del defensor.....	44
	1.8. Hay solución probada para hogares con personas electrodependientes	44
	1.9. Problemas de potencia energética en algunos barrios	45
	1.10. Propuestas de acción	46
	2. Dificultades de acceso a las administraciones.....	49
	2.1. Una queja transversal presente en reclamaciones por otros asuntos	49
	2.2. Dificultades para entender el sistema de notificaciones	52



2.3. Deficiente funcionamiento y difícil navegación por los portales web.....	53
2.4. Acceso telefónico imposible.....	54
2.5. Dificultad para obtener cita previa y posterior tiempo de espera.....	54
2.6. Falta de interlocución: ¿a quién le consulto mis dudas?.....	55
2.7. Retrasos en la tramitación, esperas prolongadas.....	56
2.8. Problemas con la sede electrónica.....	56
2.9. Dificultad para contactar por mail.....	57
2.10. El teléfono 010.....	57
2.11. Desconcierto ciudadano ante el asunto competencial.....	58
2.12. Falta de alternativas para realizar gestiones.....	58
2.13. Consecuencias para los administrados.....	59
2.14. Propuestas de acción.....	60
3. Acceso a recursos básicos.....	66
3.1. Acceso a vivienda.....	66
3.2. Propuestas de acción.....	73
3.3. Acceso a ayudas económicas.....	75
3.4. Acceso a citas en Extranjería para regularización y solicitudes de asilo político.....	78
4. Servicios Sociales.....	81
4.1. Servicio de Ayuda a Domicilio.....	81
4.2. Dependencia y discapacidad.....	83
4.3. Personas sin hogar.....	87
4.4. Barreras arquitectónicas.....	90
4.5. Las personas con trastornos de salud mental.....	91
4.6. Otros asuntos.....	95
4.7. Propuestas de acción.....	97
5. Limpieza, Medio Ambiente y Sostenibilidad.....	105
5.1. Limpieza de calles.....	106
5.2. Contenedores.....	108
5.3. Otros problemas en la materia provocados por incivismo..	111
5.4. Suciedad generada por animales.....	111
5.5. Contaminación del aire, lumínica, odorífera y de antenas de telefonía.....	112
5.6. Propuestas de acción.....	114
6. Mantenimiento de la ciudad.....	114
6.1. Parques, jardines y zonas verdes.....	115
6.2. Aceras, calzadas y pavimentos en mal estado.....	118
6.3. Alumbrado público.....	119
6.4. Mobiliario urbano, columpios y otros elementos de la ciudad.....	119
6.5. Pérdidas de agua en tomas de riego.....	120



7. Ruidos.....	120
7.1. Establecimientos y locales privados.....	121
7.2. Equipamientos, servicios y eventos públicos.....	125
7.3. Otras fuentes de ruido que generaron reclamaciones	131
7.4. Reunión con la plataforma de afectados.....	133
7.5. Propuestas de acción.....	133
8. Movilidad.....	135
8.1. Transporte público	135
8.2. Cortes de tráfico, accesos restringidos y cambios de sentido de vías urbanas	141
8.3. Mayor presencia de agentes para agilizar flujos de tráfico ...	142
8.4. Seguridad vial	144
8.5. Los elementos de ordenación del tráfico.....	147
8.6. Propuestas de acción.....	153
9. Protección Ciudadana: seguridad, multas, conflictos vecinales y otros.....	153
9.1. Más vigilancia policial	153
9.2. Las quejas por multas.....	158
9.3. La importancia de la Unidad de Mediación.....	159
10. Ocupación de la vía pública.....	160
10.1. Exceso de mesas y elementos en terrazas	160
10.2. Quejas por denegación de terrazas.....	162
10.3. Otras ocupaciones puntuales de la vía pública	163
10.4. Propuestas de acción	164
11. Urbanismo	165
11.1. Retrasos en la concesión de licencias	165
11.2. Dificultad para contactar con el área.....	166
11.3. Molestias por obras.....	166
11.4. Tardanzas en recepcionar.....	167
11.5. Denuncias por presuntas actuaciones urbanísticas irregulares de vecinos	168
11.6. Avisos por mal estado de terrenos, edificios e inmuebles..	169
11.7. Posibles incumplimientos de la ordenanza de edificación.	171
11.8. Propuestas de acción	172
12. Salud y Consumo.....	172
12.1. Salud	172
12.2. Consumo	177
12.3. Propuestas de acción	181
13. Reclamaciones Patrimoniales	183
13.1. Peticiones de indemnización por daños en la vía pública..	183
13.2. Propuestas de acción	184
14. Hacienda.....	185
14.1. Consultas para la correcta realización de gestiones con la agencia tributaria	185



14.2. Propuestas de acción	188
15. Asuntos varios	189
15.1. Consultas	189
15.2. Peticiones de ayuda en la realización de gestiones y trámites concretos.....	189
15.3. Denuncias, rectificaciones y usuarios que aportan datos personales falsos.....	191
15.4. Peticiones para obtención de citas.....	192
15.5. Quejas por asuntos graves que dependen de otras instituciones	193
15.6. Ruegos de colaboración recibidos de otras administraciones y servicios municipales.....	195
15.7. Posibles casos de discriminación	195
III. Buenas Prácticas de gestión en la administración pública	
1. Orientación hacia la calidad y la excelencia como fórmulas de trabajo	199
2. Comprensión y diálogo con los usuarios `reincidentes´	200
3. La reclamación como modo de corregir fallos	201
4. Un indicador del sentir ciudadano	202
5. El valor de la escucha activa	204
6. Personalización de la atención	205
7. Una herramienta para revisar procesos y procedimientos dentro de las áreas	206
8. La importancia de la coordinación	207
9. Resolver problemas también es perseverar en el intento	208
10. El valor de la mediación	209
IV. Procedimiento de actuación	211
V. Cómo se presentan las quejas y sugerencias.....	213
Anexos:	
1. Misión, visión y valores del defensor de la ciudadanía de Granada .	215
2. Guía de procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias	217
3. Recomendación sobre la obligatoriedad de la cita previa	220
4. Recomendación aparcamiento residentes en vías de estacionamiento limitado	224
5. Documento reivindicaciones de entidades sociales granadinas que trabajan con personas con diversidad funcional	231
6. Recomendación relativa al consumo en edades precoces de pipas de agua en nuestra ciudad.....	238



PRESENTACIÓN EL ACUERDO DE DOÑANA, UN EJEMPLO A SEGUIR

El pasado 27 de noviembre, informativos de todo el país se hacían eco del acuerdo por el parque de Doñana, un acuerdo alcanzado cuando las posiciones parecían irreconciliables y un acuerdo en que *“todos ganan y nadie pierde”* que supo conciliar intereses superiores: la protección del parque y el desarrollo económico de la comarca.

La entonces vicepresidenta tercera del Gobierno y el presidente de la Junta de Andalucía se daban la mano en un gesto que vino a demostrar que *“el diálogo funciona cuando se practica con el interés general como objetivo”*. Sin entrar en los detalles del acuerdo, la foto de Teresa Rivera y Juanma Moreno fue la del necesario ‘alto el fuego institucional’, la del diálogo fructífero y la voluntad política por el bien de todos. Todas las partes afectadas —administraciones, agentes económicos y sociales, vecinos, ecologistas y agricultores— cedieron en distintos matices posibilitando un consenso casi generalizado que vino a traer paz social y mejoras para el territorio.



Se ha escogido este acuerdo ejemplar para arrancar la introducción de esta memoria 2023 porque de algún modo sintetiza el espíritu del informe de gestión anual que hoy aterriza en este salón de plenos, un documento que pone sobre la mesa lo que algunos ciudadanos han considerado mejorable o han pedido a sus instituciones...Pero un documento que sobre todo apela a **la alianza como piedra de toque** para la calidad en la atención a las necesidades ciudadanas, necesidades tantas veces contrapuestas o en conflicto.

La foto de Doñana se empeña en demostrarlo: en cualquier institución se puede perpetuar la discordia y dejar que fluya la confrontación o apostar por la palabra y hacer del pacto un modo de trabajo que “*distribuya*” política y socialmente las consecuencias positivas entre las partes. Sobran ejemplos de regiones o municipios con grandes logros en materia de cohesión.

El año 2023 fue un periodo marcado por el desencuentro en el ámbito nacional, un sentir que resultó en ocasiones extrapolable al ámbito local. La preocupación respecto a indicadores económicos; la fractura social en torno a iniciativas públicas, la división por cuestiones de convivencia ciudadana, el afán de denuncia y acusación, los problemas para lograr el entendimiento en facetas cotidianas o la tendencia creciente a judicializar conflictos fueron menú casi diario en los distintos ámbitos de gobierno.

12

También en el nivel local y en materia de quejas, pocas cuestiones quedaron al margen de la batalla entre grupos: partidarios frente a detractores de casi todo, con debates airados incluso en temas baladíes o en asuntos de fácil solución.

Vecinos que quieren alimentar colonias felinas frente a quienes se sienten amenazados por su proliferación. Vecinos que exigen contenedores en un emplazamiento frente a los que solicitan el lugar opuesto. Vecinos que consideran que el ruido de sus casas o negocios entra en “*lo razonable*” frente a otros empeñados en endurecer sanciones. Vecinos que sugieren peatonalizar todo el casco urbano frente a los indignados por no poder circular por determinadas calles. Vecinos que piden bolardos y otros que solicitan su total retirada. Vecinos que claman por el acceso a recursos básicos frente a otros que piden que se acorte el gasto para ayudas directas. Vecinos que sugieren ampliar las zonas de expansión canina frente a los que protestan por molestias de mascotas. Vecinos que piden zona azul para revitalizar sus negocios frente a los enfadados por la ampliación de estas.

Y así, casi cualquier realidad tuvo un anverso y un reverso que precisó de acuerdos a la luz de las normas o en su caso, revisión de las mismas. Preciso de mediación, requirió un mayor impulso o necesitó de escucha y sobre todo, mucho diálogo.



A veces el malestar manifestado en escritos y llamadas a la oficina del defensor no respondió tanto a la intensidad o gravedad de los problemas expuestos como a un modelo aprendido, un paradigma que parece funcionar: radicalizar el mensaje y elevar el tono. Así se muestran los parlamentos en las pantallas de televisión; así se manifiesta la calle en demasiadas ocasiones; así se tensionan ciertos debates en las redes.

Por ese modelo aprendido de enfrentamiento para lograr las cosas algunos usuarios cargan las tintas en sus visitas: en lugar de pedir, parecen exigir; en lugar de preguntar, reivindicar o amenazar. A veces ofenden a un gobierno o se muestran descreídos de que protestar vaya a servir. Todo ello al margen de si están en lo cierto o no.

En medio de la discordia política y un debate electoral que fue casi constante a lo largo del pasado 2023, la foto de Doñana se hace viral por lo ejemplarizante del acuerdo; por la voluntad de entenderse cuando todo parecía perdido.

Además, un consenso modélico como el alcanzado tras años de complejas disputas evidenció que el diálogo en aras del interés general puede ir copando cada vez mayores espacios en la vida institucional y pública.

Y esta fórmula de resolución de conflictos es la que inspira esta memoria y alumbra el trabajo cotidiano de la oficina del defensor, una receta que, partiendo de la escucha y la mediación, **aspira a la calidad total en la atención a la ciudadanía** como principal objetivo del servicio público.

Manuel Martín García

Defensor de la ciudadanía de Granada



INTRODUCCIÓN

Dos mandatos diferentes marcaron el devenir del Ayuntamiento en el pasado ejercicio 2023 pero, como se verá, las quejas fueron similares en lo que a temáticas se refiere. Ni las necesidades ciudadanas cambian de golpe con cada cambio de gobierno, ni las políticas municipales son procesos con efectos inmediatos.

Y a pesar de que unos u otros equipos municipales puedan marcar caminos diferentes para la resolución de conflictos; a pesar de las diferencias de gestión que puedan existir, la oficina del defensor no entra a señalar cambio alguno. Por el contrario, se ha procurado que el informe de gestión 2023 ofrezca **un tratamiento uniforme y homogéneo** de los asuntos que preocuparon a la ciudadanía. Sin recalcar diferencias en un año que fue compartido, por así decir, por dos regidores.

En este objetivo de abordar el ejercicio 2023 como un todo o una globalidad sin distinciones, se ha conformado un índice de temáticas que no coincide plenamente con la organización municipal de ninguno de los periodos. Las concejalías han podido transformarse, cambiar sus denominaciones, competencias o cometidos, —es algo legítimo que depende de la consideración de los alcaldes—, pero esta memoria no se ha elaborado siguiendo la estructura municipal planteada por ninguno de ellos.

Tampoco se establecen diferencias entre semestres en lo relativo a enfoques o índices de respuesta. La intención es precisamente la contraria como se ha dicho. Se hace para **centrar el esfuerzo en dar voz a la ciudadanía, en subrayar la importancia de la escucha y el valor de la cohesión.**

Tal vez hacerlo de este modo sirva también al espíritu que anima la redacción de esta memoria: subrayar la apuesta por la **calidad como eje de trabajo.**

Entrando de lleno en el contexto del ejercicio pasado es preciso recordar que si la memoria presentada en 2022 fue la de la remontada tras los últimos rescoldos de la crisis sanitaria; el escenario 2023 fue de continuidad en esa senda de reactivación y empuje económico¹. Granada acogió una cumbre europea; se vistió de largo para recibir el desfile de las fuerzas armadas; el turismo superó datos de afluencia pre-pandemia y la economía creció un 2,8% si bien la inflación resultó un factor muy negativo y lamentablemente,

1. A pesar de la elevada inflación, la recuperación española resultó más intensa de lo estimado inicialmente.



la provincia cerró el año con la tasa de paro más alta del país, con un 21% de desempleo.

Entrado 2024 cumpla de nuevo con mi responsabilidad presentando a la sociedad granadina, a los colectivos sociales, a los corporativos municipales, a las administraciones y medios de comunicación el Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada.

Quiero en esta introducción apuntar algunas cuestiones que para la oficina del defensor siempre serán bandera, comenzando por **el objetivo de calidad**.

Calidad, transversalidad, interdisciplinariedad y por supuesto, imparcialidad, independencia, confidencialidad y otros principios básicos alumbran el trabajo de una oficina orientada a la defensa de los derechos de los administrados y la mediación **desde dentro de la propia administración pública**.

Antes de entrar de lleno en los contenidos es importante volver a recordar otras premisas importantes de partida.

16

La primera de ellas: **por definición una oficina del defensor es un gran contenedor, un receptor de quejas, reclamaciones, problemas y demandas ciudadanas**. Por lo que la memoria que hoy ve la luz se limita a ordenar y describir todo ello. Y aunque en 2023 hubiera éxitos municipales, grandes avances e hitos, mejoras para la ciudad o la gestión de los alcaldes pudiera haber resultado excelente, la gente continuó dirigiéndose a nuestra oficina sólo y exclusivamente para protestar por lo que falla, lo que preocupa, lo que es preciso mejorar.

Junto a esta idea, reiterar otra cuestión de fondo: a esta puerta no llaman todos los granadinos; sólo lo hacen algunas personas, las que puntualmente tienen necesidades. Por tanto, **nuestras cifras no hablan de toda la población** sino del segmento de vecinos que decidieron venir hasta aquí para pedir ayuda. Y aunque no sean cifras extrapolables que dibujen una realidad única para todo Granada, aportan una información aprovechable para la acción.

Hay una tercera cuestión: el marco de trabajo de la oficina del defensor es el Ayuntamiento; las quejas que se atienden provienen de granadinos; **las problemáticas en su mayoría son de ámbito municipal** (aunque a veces se atiende a usuarios de otras ciudades y municipios). Un defensor cumple con su función cuando hace recomendaciones *“encaminadas a la mejora de la calidad de los servicios públicos”*; cumple con su tarea cuando asesora o pregunta en materia de derechos. La propia rendición de cuentas al Pleno es obligada y siempre debe de quedar **al margen del signo político** que gobierne y del momento o coyuntura políticos.



Por tanto, **estas páginas no acogen crítica hacia un equipo municipal, sea del color que sea**, ni pretenden denunciar el quehacer técnico o la acción de gobierno. Y de hecho, como se verá, casi ninguno de los asuntos que se abordan en este informe han sido previamente anunciados a los medios, pero sin embargo casi todos ellos han sido trasladados a las áreas correspondientes para su solución.

Con estas premisas de partida, carece de sentido plantear este documento como herramienta útil para el enfrentamiento político por asuntos de limpieza, movilidad o servicios sociales, por apuntar algunos temas netamente municipales. No cabe esperar que una memoria que contiene quejas y reclamaciones ciudadanas en un periodo, pueda albergar lo contrario. Y en este sentido **no debiera usarse como munición política**.

Dos apuntes más. De un lado hacer hincapié en **la transversalidad** de las temáticas que llegan a la oficina. En un formulario de queja sobre pilonas, —que es un asunto del área de Movilidad—, puede subyacer un problema de inaccesibilidad a la administración; puede haber un desconocimiento sobre iniciativas municipales en marcha; puede esconderse un conflicto de intereses entre vecinos. O todo ello.

Es decir, a veces, una sola queja afecta a más de un tema e implica comunicación con más de un área. Una sola reclamación acoge dos, tres o más reclamaciones.

Y en línea con lo anterior, destacar otra premisa: **la interdisciplinariedad** de determinadas actuaciones. Así, ante una reclamación por una plaga de cucarachas generada por un vecino que acumula basuras, la oficina se dirige a Servicios Sociales por el posible síndrome de diógenes; contacta con Medio Ambiente para que se intensifique la limpieza y con el área de Salud en materia de lucha antivectorial. A veces también se hace partícipe de determinados problemas a los presidentes de las juntas de distrito y a otras administraciones.

Por todo lo dicho este informe de gestión 2023 aporta **cifras que son atenciones**: hay gran cantidad de usuarios que requieren una, dos, tres, cuatro o más actuaciones.

En otro orden de cosas queda incidir en tres aspectos más relativos al contenido. El más destacado de ellos, la **preeminencia de lo cualitativo sobre lo cuantitativo** como un modo de transmitir realidades sociales de personas concretas que tienen sus características y necesidades particulares. Hay abundantes testimonios con citas literales extraídas de llamadas, visitas y formularios. Citas que en ocasiones se acortan o retocan para mayor legibilidad,



aunque se mantenga la fidelidad a determinados giros, expresiones y sentir de los vecinos.

En segundo lugar, como no puede ser de otro modo, apuntar al cabal cumplimiento de la **ley de Protección de Datos**. En el informe de gestión se comparten relatos omitiendo cualquier referencia de carácter personal.

Queda abordar un tercer asunto que, pareciendo obvio, resulta relevante: en cada apartado **se han seleccionado algunos casos, los más representativos y novedosos o aquellos que inciden en cuestiones de mayor calado**. Por supuesto que no están todos los casos atendidos ni tan siquiera los aportados resultaron ser siempre las realidades más graves.

En la Presentación preliminar se hablaba de calidad del servicio público como orientación hacia el cambio necesario. Al respecto, las defensorías —sean del ámbito competencial que sean— tenemos una labor que realizar. Lejos de fiscalizar o judicializar las actuaciones de las administraciones —existen instancias para ello—; lejos de controlar la discrecionalidad organizativa de las administraciones, los defensores pretendemos conseguir la **máxima colaboración de las administraciones en el logro de los objetivos de calidad en la prestación de los servicios** públicos.

18

Somos por tanto un puente dentro de las instituciones; una herramienta a la hora de señalar la responsabilidad de los servicios y un instrumento —ajeno a la vía contencioso-administrativa— que intenta reconducir ciertas praxis y mediar en beneficio de administrador y administrado.

Al igual que en las oficinas de defensa del pueblo o de la ciudadanía, en otros ámbitos administrativos en los que se han implantado las figuras ombudsmen, el gran reto es que la ciudadanía o un colectivo concreto dentro de esta (el menor, el estudiante, el paciente, el contribuyente, etc) cuente con un mecanismo al que acudir, una oficina que escuche las demandas planteadas; las canalice; y garantice en la medida de lo posible que éstas sean o vuelvan a ser atendidas.

Por todo lo dicho, lo verdaderamente relevante de este informe de gestión 2023 está en los últimos apartados de cada uno de los capítulos, los epígrafes denominados **‘Propuestas de acción’** en los que, ya sea de oficio o por indicación de usuarios de la oficina, se sugieren actuaciones que bien podrían reforzarse, impulsarse o al menos tomarse en consideración.

Lo verdaderamente interesante se aloja también en el apartado final de **‘Buenas Prácticas’**.

Para introducir esta memoria se escogió la foto de Doñana y con ella acabo con el deseo de que esta imagen prevalezca en nuestra memoria al menos por un tiempo.

A pesar de la inherente discrepancia en cualquier cuestión que afecte a la convivencia, a pesar del permanente conflicto de intereses y posiciones, está claro que **los costes del desacuerdo resultan muy elevados para el bien común**. Sin negociación, sin pactos ni compromisos, el juego político resta fuerza a los gobiernos y con ello los gobiernos podrían restar derechos a la ciudadanía.

El equipo de la oficina del defensor deja para el final el agradecimiento a los compañeros, trabajadores municipales de las distintas áreas; a la corporación y a tantas otras instituciones de la ciudad por colaborar con nuestro trabajo; por revertir problemas; por arbitrar soluciones y por **imprimir toda la calidad posible en las tareas propias del servicio ciudadano**.







ESTRUCTURA DEL INFORME ANUAL 2023

El informe de gestión 2023 se compone de seis apartados comenzando por el **capítulo I, 'Un año en cifras'** que contiene por así decir la parte cuantitativa de esta memoria, es decir, el total de casos atendidos, su distribución por género, las vías de recepción de quejas, el estado de ejecución de los expedientes, la presencia de la oficina en redes sociales, y en definitiva las estadísticas y balance global del ejercicio

El **segundo capítulo 'De qué se quejan los granadinos y granadinas'** se subdivide a su vez en dos grandes bloques.

EN EL PRIMERO DE ELLOS SE OFRECEN LOS DATOS PORCENTUALES de las problemáticas consideradas como principales para el defensor. Lamentablemente un año más, encabezan este 'ranking' los cortes de luz en el distrito Norte granadino, con un 17% sobre el total, seguido de las dificultades para acceder a las administraciones, una realidad que estuvo presente en un 13% de los casos, y la falta de recursos económicos y otros problemas sociales, un fenómeno que subyace en un 12% de las atenciones. Seguidamente se consideran problemáticas principales los ruidos en la ciudad; y cuestiones de limpieza, medioambiente y mantenimiento. Ambas con un 11% respectivamente, y un gran apartado de cuestiones relacionadas con la movilidad y la protección ciudadana que suponen un 9%. Hay a continuación tres asuntos que copan el 6% respectivamente sobre el volumen total de quejas ciudadanas. Se trata de problemas que encuentran personas en situación de dependencia, con problemas de discapacidad u otros, así como las reclamaciones ciudadanas en materia de Urbanismo. También absorbió un 6% de las peticiones y consultas el epígrafe denominado 'Varios asuntos' que apunta a casos que no se pudieron encasillar en una determinada materia concreta. Por último, se registró un 5% de casos vinculados con trastornos y problemas de salud mental y un 4% de asuntos derivados a las áreas de Salud Pública y Consumo.

Frente a lo cuantitativo, EL SEGUNDO APARTADO DENTRO DE ESTE CAPÍTULO II SE CENTRA EN OFRECER DETALLE DE ASPECTOS CUALITATIVOS, con testimonios concretos, actuaciones de la oficina, informes de las áreas municipales, ejemplos de mediación y en definitiva, el relato descriptivo de realidades humanas con multitud de matices. Comprende un total de quince apartados o epígrafes ordenados por materias en los que se hace referencia a quejas concretas que constituyen el día a día de la oficina. Por ello este apartado es el que ocupa más páginas de este informe anual de gestión. En él se desglosan asuntos que, sin ser los prioritarios por volumen de quejas, están muy presentes y descri-

ben de modo más atinado lo que la ciudadanía pide, sugiere o plantea a sus instituciones. Finaliza la descripción de cada una de las materias con un epígrafe denominado 'propuestas de acción' en el que, a iniciativa de la propia oficina en colaboración con entidades sociales o, en su caso, a sugerencia de nuestros usuarios, se ponen sobre la mesa planteamientos que podrían servir para mejorar la calidad en la atención ciudadana.

El **capítulo III** contiene un decálogo de '**Buenas Prácticas de gestión en la administración pública**' con casos atendidos a lo largo de 2023, ejemplos que subrayan algunas de esas experiencias y acciones que resultaron encomiables o efectivas en el pasado ejercicio; ponen en valor actuaciones que dieron buenos resultados. Por si pudieran resultar útiles para optimizar aspectos de la labor municipal y porque orientan hacia metodologías y protocolos de calidad en la gestión.

Como es tradicional, los **capítulos IV y V** contienen respectivamente el '**Procedimiento de actuación**' de la oficina del defensor así como el relato detallado de '**Cómo la ciudadanía puede presentar sus quejas**'.

Y para finalizar, el **sexto capítulo** es un apartado que contiene un total de seis **Anexos** con recomendaciones y sugerencias que igualmente podrían resultar útiles.





I. UN AÑO EN CIFRAS: ESTADÍSTICAS Y BALANCE DE GESTIÓN

A continuación se exponen los principales datos de gestión del año 2023 analizados desde una triple perspectiva:

- Atenciones a ciudadanos y colectivos que se han dirigido a la oficina presencialmente o a través de llamadas, mensajes, correos electrónicos, reuniones o contacto a través de redes sociales
- Actuaciones impulsadas desde la oficina para la defensa y protección de los derechos sociales.
- Algunos comentarios y reflexiones sobre los principales resultados de nuestra actividad.

1.1. Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía

Durante 2023, **un total de 10.834 personas han acudido al Defensor de la Ciudadanía de Granada**, bien demandando la supervisión de la administración pública (al entender que ha podido haber vulneración en algunos de sus derechos); bien solicitando mediación, información, valoración, amparo o asesoramiento sobre el ejercicio de los mismos; bien realizando propuestas o sugerencias.

La evolución de las personas atendidas en los últimos años es la siguiente:

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ATENCIONES POR AÑO

2015	3.224 personas
2016	5.239 personas
2017	10.897 personas
2018	11.314 personas
2019	12.023 personas
2020	15.938 personas
2021	16.850 personas
2022	12.149 personas
2023	10.834 personas

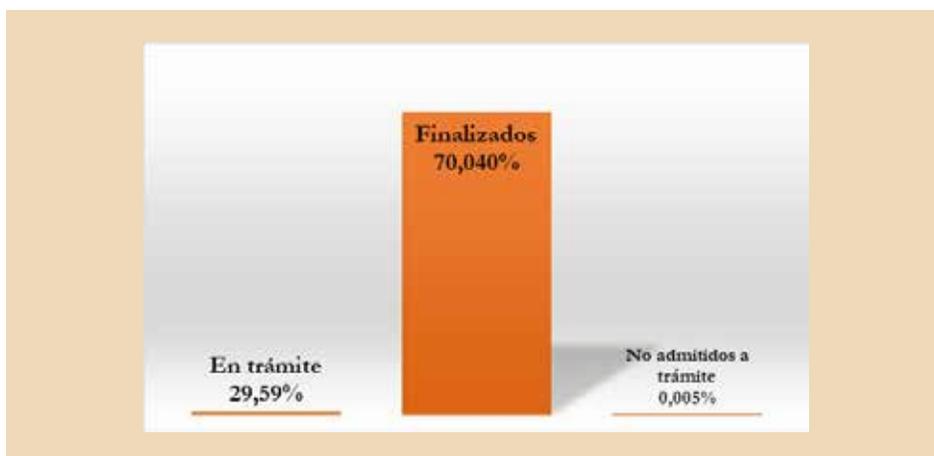


1.2. Situación de los casos atendidos:

24

Situación expedientes	%
Finalizados	70,040
En trámite	29,59
No admitidos a trámite	0,005

1.3. Resumen de actuaciones





- La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de 10.834 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir **una media de más de 902,83 actuaciones al mes.**
- Durante 2023 se han recibido/ atendido un total de 6.998 llamadas telefónicas solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas 5.997 han sido solicitando orientación especial y / o petición de amparo. Las llamadas solicitando orientación especial y / o petición de amparo son aquellas en las que además del correspondiente asesoramiento, en la mayoría de ellas es necesario realizar una labor de contención emocional y conllevan la derivación tanto al recurso adecuado, como el traslado del caso a las entidades o autoridades pertinentes, realizando por nuestra parte un seguimiento posterior.
- La labor de mediación en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía sigue siendo bastante significativa, y ha supuesto un incremento del 10% con respecto al año 2022.
- Las diferentes concejalías del Ayuntamiento de Granada y Administraciones Públicas, resolvieron/ corrigieron más del 70,40% de las actuaciones demandadas por el Defensor de la Ciudadanía. La Administración acepta nuestra actuación en el 69,9 % de los casos.
- Las actuaciones realizadas han resultado positivas para la mayoría de las personas que han acudido a este servicio, tanto para la resolución de sus quejas, problemas o sugerencias, como para la información, valoración y asesoramiento sobre sus derechos.
- Se ha trabajado con más de ochenta colectivos, asociaciones, plataformas, consejos y entidades sociales en la protección, promoción y divulgación de derechos.
- En referencia a la colaboración de las diferentes concejalías y administraciones públicas con el Defensor de la Ciudadanía en el desempeño de sus funciones, la principal valoración a señalar es el normal desarrollo en la mayoría de los expedientes tramitados, que alcanza el 70,40%. Aun así, cabe destacar que en un 32% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda o tercera vez nuestra petición, y en un 9% ha sido necesario dirigir escritos de advertencia ante la persistencia en no enviarla información requerida. A la luz estos datos, no renunciamos a solicitar mayor esfuerzo y rapidez en la contestación de los requerimientos.

1.4. Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitud de mediación, información, valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de derechos

Modalidad de recepción	%
Presencial	7,50%
A través de teléfono (llamada o mensaje)	14,53%
A través de la página web	68,76 %
A través de las redes sociales	6,76 %
A través del registro general	2,45 %

26



1.5. Ciudadanía y género

En cuanto a la distribución por género:

Mujeres	51,32 %
Hombres	48,68 %



27

- **Los 5 temas de quejas y consultas de mujeres que más se diferencian de los hombres son:**
 - Dificultades económicas en los hogares.
 - Problemas de vivienda.
 - Cortes de luz.
 - Servicios Sociales y Dependencia.
 - Salud mental.
- **Los 5 temas de quejas y consultas de hombres que más se diferencian de las mujeres son:**
 - Desempleo y ayudas públicas.
 - Dificultades para acceder a los servicios públicos. Brecha digital.
 - Ruidos.
 - Problemas relacionados con la convivencia en la ciudad.
 - Movilidad, multas, seguridad y protección ciudadana.



1.6. Sugerencias de la ciudadanía

En referencia a las sugerencias recibidas observamos:

Sugerencias recibidas	3,14 %
-----------------------	--------

1.7. Nuestra web y redes sociales

En cuanto al análisis del uso de las redes y nuestra web por parte de la ciudadanía como canal de acceso a la información sobre sus derechos, destacamos:

- **Página web:** www.granada.es/defensor
 - Durante 2023 hemos recibido **129.289 visitas** a nuestra web. Representa una media de **396,6 visitas diarias**.
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/defensorgranada>
 - Durante 2023 hemos tenido **un total de 6.779 seguidores**.
 - Respecto al perfil medio de las personas que nos siguen, **los tramos de edad más representativos son los comprendidos entre los 45 y 54 años**, siendo el **49% mujeres** y el **51% hombres**.
 - Representa una media de **132 visitas semanales** al perfil de facebook.
- **Twitter:** <https://twitter.com/defensorgranada>
 - Desde la puesta en marcha del perfil de Twitter (marzo 2017), hemos ido creciendo. **Durante 2023 se han registrado 1.984 seguidores**.

28





II. DE QUÉ SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS

2.1. ¿Cuáles son las principales problemáticas presentadas por la ciudadanía en 2023?

1. Cortes de Luz en el distrito Norte y otros municipios granadinos (17%)

- El drama humano de vivir sin luz, pagándola
- Los cortes se extienden a la provincia
- Problemas de potencia energética en el barrio

2. Dificultad de acceder a las administraciones públicas (13%)

- Una queja transversal presente en gran número de reclamaciones
- Citas previas concedidas para un plazo demasiado extenso
- Acceso telefónico imposible
- Falta de interlocución y respuesta

3. Falta de recursos económicos y problemas sociales (12%)

- Acceso a ingresos económicos: empleo y ayudas
- La necesidad de vivienda y los elevados precios
- Acceso a la regularización
- El sinhogarismo

4. Problemas de limpieza, medio ambiente y mantenimiento (11%)

- De establecimientos y locales privados
- A vueltas con los contenedores
- El incivismo ciudadano

5. Ruidos (11%)

- Quejas por ruidos que proceden del exterior de los edificios y reclamaciones por ruidos indeseados en el seno de las comunidades de vecinos
- De equipamientos, servicios y eventos públicos
- Vecinales

6. Movilidad, Protección Ciudadana y Ocupación de la vía pública (9%)

- Transporte público, cortes de tráfico, seguridad vial
- Mayor presencia de agentes
- Las quejas por multas
- El asunto de las terrazas

7. Dependencia, accesibilidad y otras barreras (6%)

- Las personas con dependencia o con discapacidad
- Las barreras arquitectónicas

**8. Urbanismo (6%)**

- Agilización de expedientes
- Más comunicación con la ciudadanía

8. Asuntos varios (6%)

- Consultas, preguntas y peticiones de ayuda
- Consumo en edades precoces de pipas de agua

9. Problemas de Salud Mental (5%)

- La necesidad de prevención
- Destinar más recursos a esta realidad humana

10. Salud y Consumo (4%)

- De mascotas y otros animales
- La falta de respuesta a los consumidores y los incumplimientos de contratos de las empresas





1. Cortes de luz en el distrito norte y otros municipios granadinos

1.1. Un problema que no cesa

Lamentablemente, de nuevo en 2023 en Granada, el problema de los cortes de luz en distrito Norte volvió a copar de manera abrumadora el número de quejas a la oficina. Al igual que ejercicios anteriores, las reclamaciones llegaron a través de llamadas y formularios de los vecinos, llegaron por registro; llegaron a través de redes sociales y grupos de whatsapp, llegaron por informes que las propias asociaciones del barrio y entidades sociales proporcionan al defensor y presentan ante la mesa técnica mensual contra los cortes de luz. Llegaron a lo largo del año...

En datos porcentuales, las interrupciones de suministro eléctrico **representan un 17 %** sobre el total de atenciones realizadas en 2023. Es de destacar en este apartado que, en bastantes ocasiones, un solo usuario con un solo número de contador nos transmite un volumen elevado de incidencias correspondientes a distintos días y horas y nos facilita dichos números de incidencia, los que la empresa suministradora le facilita con cada llamada.

Son casos como los que siguen:

— Usuario que sufre interrupciones y NO ENTIENDE QUE LA EMPRESA NO LE ATIENDA RECLAMACIONES POR PÉRDIDAS DE ALIMENTOS: “(...) los cortes de suministro siguen a día de hoy en la zona norte, invierno y verano, mas de 8 años. A Endesa les pongo la reclamación por estar mas de 15 horas sin suministro y perder los alimentos de la nevera y siempre contestan lo mismo, creo que es una máquina, que ellos no son los responsables de los inconvenientes que suelo tener en mi casa. Este año llevo tres reclamaciones por perdidas de alimentos y nada y aparte el inconveniente de vivir sin suministro con mi madre de 90 años. Después que busquen viviendas para gente que no tiene donde vivir y estén en la calle y la poca vergüenza que me mande Endesa un recibo atrasado de 20€ amenazando que si no pago tengo corte de suministro (...)”

— TRES DÍAS SIN SUMINISTRO: “(...) desde el sábado 11-11-2023 hasta la fecha de hoy, 7:00 de la mañana del 14-11-2023 sin suministro eléctrico, y nada, nos ignoran. Las reclamaciones las cierran y dicen que no son responsables y no mandan al equipo técnico a reparar nada y toda la información que dan es mentira. A ver cuando se organiza alguna movida...”

— Madre con HIJA PEQUEÑA QUE CELEBRA CUANDO, AL LLEGAR A CASA Y TOCAR EL INTERRUPTOR, LA LUZ SE ENCIENDE: “Cuando venimos de la calle, lo primero que hace es darle al interruptor. Cuando ve que tenemos luz, se pone a hacer fiestas. Da palmas y se pone muy contenta”

— Estudiante TEMEROSA DE QUEDARSE SIN ELECTRICIDAD MIENTRAS PREPARA SU TRABAJO DE FIN DE GRADO: “Los cuatro años de carrera han sido mortales por los cortes”

32

— Mujer con MADRE CONECTADA A OXÍGENO: “Para mí es muy duro, pero para ella es todavía mucho peor, porque está en una situación en la que precisa del oxígeno las 24 horas. Le temo a que llegue la noche” (...) “Ayer se fue a las nueve y vino a las nueve y media, pero después se fue a las once menos cuarto y volvió a las dos menos diez de la mañana”; “se pone nerviosa” y “Al no tener brasero, nos quedamos heladas de frío. Tengo que llevarla a acostarla más temprano. Me dice que hasta que no quiere hasta que venga la luz” (...) “Está oscureciendo y ya tengo unos nervios que no me dejan”.

— USUARIA QUE LLEVA ANOTADAS DECENAS DE NÚMEROS DE INCIDENCIA: “Me ducho por las noches a oscuras”; “el técnico no acude muchos días, me quedo esperando”; (...)”En Endesa me piden día y hora del corte y son semanas y meses de apuntar cortes a todas horas”

También hubo ejemplos de usuarios desesperados porque el servicio de la empresa resultó mejorable en otros aspectos:

— “(...) les escribo ante mi impotencia y desesperación de no tener solución y agotar todas las vías ..le explico mi situación a día de hoy. A primeros de diciembre en la comunidad donde resido se pegó fuego el cuarto de contadores. Viéndose afectado mi contador y luz de mi piso quedando sin luz durante un mes en pleno invierno. Pasado el mes se reparó todo el cableado y se procede a dar aviso a la compañía de suministro en su caso Endesa. Pues bien a día de hoy sigo sin contador y pasándome facturas estimadas totalmente desorbitadas estoy al corriente de ellas pero me resulta una inversión para una persona jubilada muy importante para pagar ...ya agoté todas las vías de reclamación tanto escritas como por teléfono y vía Internet. Yo solo quiero saber si pueden echarme un pequeño cable y intercedan para que me pongan el contador y seguir pagando mis facturas de luz como antes de lo acontecido”



Se ha dicho en múltiples ocasiones: estamos ante un asunto cronificado —quince años han transcurrido— que de nuevo en 2023 estuvo presente en un año marcado especialmente por los elevados precios del recibo eléctrico.

1.2. Cortes en la provincia

De todos es sabido que esta realidad no sólo afecta a Norte, se suman al problema del distrito múltiples municipios. Peligros, Pinos Puente, Valderrubio, Pulianas, Cijuela, Chauchina, Darro, Iznalloz, Maracena, Atarfe, Vegas... También esta pandemia de apagones se cebó, se ceba, con el área metropolitana de Granada, unos municipios con gran población que tampoco cuentan con las infraestructuras adecuadas para suministrar electricidad de forma regular a todos los vecinos que pagan sus facturas¹.

De nuevo el pasado ejercicio volvió a estar presidido por la **voluntad política e institucional compartida de unirse para acabar con el problema**. Bajo esta premisa, el año arrancaba con la creación de un nuevo grupo de trabajo impulsado por el gobierno municipal, una mesa abierta a la participación de las personas afectadas para analizar la situación de forma periódica y realizar iniciativas conjuntas. Así lo

2. En diciembre del año pasado, se sometía al **Pleno de la Diputación** una moción para pedir a la Junta de Andalucía la apertura de expediente a Endesa por incumplir sus obligaciones contractuales de las personas con contrato y alta que sufren interrupciones de suministro en determinados municipios granadinos



anunciaba el entonces alcalde, Francisco Cuenca, tras una reunión mantenida en el centro cívico Norte con colectivos, asociaciones, entidades y representantes vecinales del barrio. Con la iniciativa, un nuevo grupo de seguimiento del problema venía a sumarse a las dos mesas existentes —la de carácter técnico y la integrada por representantes políticos— y a las distintas plataformas y asociaciones, en este caso para dar un mayor relieve a la participación de los afectados.

Si a lo largo del primer semestre hubo goteo de quejas, estas se intensificaron a mediados de año coincidiendo con uno de los veranos más sofocantes de los últimos tiempos. Así, en un solo fin de semana de julio un total aproximado de 400 familias de Joaquín Corral Almagro, Conde de Torrepalma y calle Bermúdez de Pedraza sufrieron un corte de luz de más de 24 horas en una jornada de temperaturas elevadísimas. Si fue un transformador ardiendo el causante de este gran apagón, los clientes al corriente de sus facturas fueron los grandes perjudicados. Vivieron una jornada completa sin el necesario suministro.

El domingo 23 de julio vecinos de Cartuja, Casería de Montijo y La Paz se concentraban para *“rogar, suplicar, implorar ayuda a las instituciones”*.

Terminado el periodo estival, la plataforma vecinal presentaba ante el registro de la empresa un listado de 256 incidencias *“que en ocasiones han llegado a durar más de 12 horas continuadas”* ya que *“ni todas las familias telefonan a la distribuidora pidiendo un número de incidencia, ni posteriormente llegan todas las incidencias a la propia plataforma, por lo que el número de afectados es sin duda varias veces superior”*.

34

En su escrito apelan a *“un fenómeno recurrente y generalizado”* que califican de *“grave incumplimiento de sus obligaciones”* por parte de la empresa que presta el servicio.

Ante la situación, la presidenta de la asociación Nueva Cartuja, Rosa García, remitía una carta para su lectura en el seno de la mesa técnica contra los cortes de luz, una misiva en la que a más de relatar la realidad y sus consecuencias *“un verano insufrible, invisible donde los cortes se han alargado durante días”*, reiteraba la realidad de las personas que dependen de holsters, máquinas de oxígeno, medidores de glucosa e insulina en frigoríficos: *“¿habrá que esperar a que le cueste la vida a alguien?”*. Y aseguraba que *“sólo un 5% del uso de la electricidad en distrito Norte es para actos ilícitos”*.

También en aquel documento preguntaba a Endesa cómo es posible que un transformador pueda ser manipulado por terceros, cómo no se logra impedir el acceso, cómo no se impulsan las medidas de seguridad que sean necesarias para impedir estas prácticas.

1.3. A vueltas con los datos oficiales

A primeros de septiembre algunos barrios seguían con **cortes diarios de hasta 7 horas** con importantes pérdidas para negocios y establecimientos. La asociación Pro Derechos Humanos Andalucía de Granada contabilizó en más de 50.000 el total de hogares andaluces sometidos a cortes de luz durante el verano. En Granada el



número de familias afectadas en el periodo a decir de la asociación fue de 4.875. En un comunicado remitido a los medios denunciaba tardanzas de más de 17 horas por parte de Endesa para acudir a averías

También a lo largo de todo el ejercicio, la oficina del defensor participó o promovió diversas acciones para contrarrestar en lo posible la problemática vecinal, comenzando por una misiva fechada en marzo al **consejero de Política Industrial y Energía de la Junta de Andalucía**, Jorge Paradela, a pocos meses del inicio de la legislatura autonómica y con una doble petición:

De un lado, mantener un encuentro de trabajo donde abordar soluciones, propuestas “*y cuantas iniciativas pudieran servir al objetivo compartido*”.

De otra parte, solicitar los datos sobre interrupciones de suministro eléctrico en el distrito Norte correspondientes al ejercicio 2022, es decir:

1. Todos los datos de TIEPI³ y NIEPI⁴ para el periodo 2022 en todo el distrito Norte desglosados por CUPS (o con el máximo detalle que permita la Orden Eco/797/2022) o en su defecto, curvas cuarto-horarias que permitan calcular el TIEPI y NIEPI desglosadas por CUPS⁵.
2. Todos los datos de incidencias para 2022 en todo el distrito, desglosados por CUPS (o con el máximo grado de detalle que permita la Orden ECO/797/2002), independientemente de la forma en que se haya registrado dicha incidencia (llamadas de clientes, información de subcontratas, etc).

35

En respuesta a los datos solicitados, a principios de mayo, la viceconsejera, Ana María Vielba expresaba en una carta al defensor total disponibilidad para cualquier aclaración y le trasladaba informe de la Secretaría General de Energía; un informe que repasaba peticiones anteriores similares en los que la propia consejería —anteriormente de Hacienda y Financiación Europea— remitía a su vez a los datos de cortes de suministro solicitados por el defensor para el periodo 2016/2021⁶.

3. TIEPI: tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada en media tensión

4. NIEPI: número de interrupciones equivalente de la potencia instalada en media tensión

5. CUP: Código Universal de punto de suministro. Identifica cada vivienda, negocio o local que recibe suministro.

6. En 2022 llegaron a la oficina los datos solicitados a la Junta de Andalucía en 2021 (número de horas y frecuencia de cortes referidos al periodo 2016/2021), unos datos (consistentes en un total de 160.751 registros de incidencias) de cuya lectura técnica se dedujo inobservancia por parte de E-Distribución SLU en materia de calidad individual, que es la referida a cada contador, a cada consumidor.

En el periodo citado hubo **UNA MEDIA DE 3 CORTES DE LUZ POR HORA EN EL DISTRITO**. Y además de estos incumplimientos en materia de calidad individual (no en la zonal) también se detectaron incumplimientos en la “continuidad en el suministro” dado que, si según la legislación, a partir de un número determinado de cortes, la empresa distribuidora tiene tarifa plana para cortar, en el distrito Norte granadino, lo que pudo estar ocurriendo es que no se

Tras esta referencia, el informe afirmaba que *“los datos de TIEPI y NIEPI que facilitan las empresas distribuidoras no vienen desglosados por CUP”*; que los últimos datos disponibles de estos indicadores corresponderían a 2021; y que esa administración no disponía de los datos de incidencias por CUPs, por lo que consideraba que la oficina del defensor se podía dirigir a la empresa distribuidora, a la Subdelegación del Gobierno, a la Junta de Andalucía en Granada, al Ayuntamiento, *“ya que para abordar y paliar la problemática de los cortes de suministro es necesaria la colaboración de todos”*.

Al respecto, en opinión de este defensor, carece de sentido que ni la empresa distribuidora ni la propia administración autonómica puedan facilitar unos datos tan necesarios para conocer el mapa de cortes de luz en el distrito. Porque sin ellos, **sin estos datos pormenorizados, no se puede analizar el alcance, la dimensión, la repercusión o la trascendencia del problema; no se pueden valorar los daños materiales y humanos causados; no se puede pedir responsabilidad a la empresa ni indemnizaciones para los afectados.**

También en opinión de este defensor, carece de sentido que la consejería responsable para todo el territorio andaluz responda remitiendo a una mesa técnica mensual en la que nunca los representantes de la empresa distribuidora ofrecen ni han ofrecido los datos a pesar de habérselo solicitado en repetidas ocasiones. Endesa aduce complejidad técnica: no es sencillo realizar el análisis tal vez por lo difícil de ver todos los suministros reales que dependen de cada transformador y de cada circuito.

36

De acuerdo. Se puede entender que disponer de los datos resulte tarea compleja, pero al menos, contando con ellos, se podrían **planificar acciones preventivas en determinadas zonas, calles o barrios concretos**. Y se podrían emprender acciones legales. Acciones legales de cada vecino, cada familia; acciones legales que implicarían gasto para los afectados; acciones legales que se dilatarían en el tiempo; acciones legales de abogados particulares frente a las asesorías jurídicas y despachos de una empresa distribuidora de energía del grupo de empresas del Ibex. Acciones legales siempre basadas en pruebas y testigos de unas interrupciones de suministro que debieran estar registradas y haber sido aportadas por parte de la compañía eléctrica.

Si bien se entienden las razones de dificultad o de índole técnica que para la compañía tiene esta tarea; también se pone de relieve una realidad lamentable: los datos con los que se trabaja en la mesa técnica ciudadana no provienen de Endesa sino que son los recogidos, registrados, anotados y ofrecidos por vecinos y asociaciones. Unos datos que, gozando de validez, son siempre parciales, no dibujan la realidad completa, no permiten actuaciones o inversiones globales para prevenir o contrarrestar los cortes de luz.

dió el suministro eléctrico con la mínima continuidad requerida, y en consecuencia, se pudo haber impedido el acceso a la red de distribución.



También en marzo de 2023, el día 20, el defensor recibió la visita de un **mediador o consultor que se dijo “independiente”** y que acudió a la oficina —según explicó— por encargo de Endesa para escuchar propuestas y soluciones en el objetivo de lograr una mayor calidad en el suministro a consumidores que pagan.

Habló de mediar entre afectados y empresa distribuidora e impulsar la figura del “defensor del cliente”. La visita se atendió y parecía esperanzadora. Además, para la oficina, cualquier vía de mediación resulta interesante en este capítulo pero la realidad es que de esta persona no volvimos a tener noticias. Lo cierto es que, una vez se le explicó la problemática en profundidad, pudo caer en la cuenta de la complejidad de que un mediador o consultor fuera capaz por sí solo de resolver semejante problemática.

En cualquier caso y en el intento de lograr ayuda por parte de la Junta de Andalucía, el mismo mes de marzo el defensor solicitó reunión con el delegado territorial de Energía en Granada, un encuentro que no llegó a producirse en el ejercicio aunque hubo intentos por ambas partes de casar agendas para lograrlo.

Junto a la petición a la Junta de Andalucía, este defensor se dirigió el mismo mes de marzo del pasado ejercicio 2023 a la presidenta de la **comisión de peticiones del Parlamento Europeo**, Dolors Montserrat, —una vez había transcurrido un semestre desde la comparecencia granadina en Bruselas⁷ para interesarse por los avances y novedades habidos durante este tiempo en la materia. Y para informarle de que, durante los seis meses transcurridos, el problema había continuado: *“El invierno ha sido muy duro para muchas familias, personas enfermas, mayores, electrodependientes, estudiantes, etcétera”*.

La respuesta no se hizo esperar y el 12 de abril, la secretaria de la citada comisión comunicaba que la petición se había puesto a disposición de todos los miembros solicitando, si procediera, actualización del informe inicial. Cuatro días más tarde, la Secretaría nos informaba de que la Comisión no aceptaba la actualización —por considerar válido el informe anterior— y advertía de que **“las autoridades españolas aún no han respondido a nuestra carta”**.

Entretanto se continuaba a la espera de la respuesta de Europa, se retomaban otros intentos e iniciativas anteriores como el iniciado durante la pandemia de **pedir apo-**

7. La comparecencia se produjo el 8 de septiembre de 2022; la petición se materializó en solicitar una carta de emplazamiento al Reino de España para que adoptase las medidas que pudieran resolver de verdad los constantes cortes de luz en el barrio. También en aquella jornada de septiembre se rogó a la UE la comprobación sobre el terreno del grado de aplicación de la legislación europea y se pidió la apertura de un proceso de revisión de las inversiones en materia de infraestructuras realizadas por la empresa distribuidora de electricidad en centros de distribución y cuadros de baja tensión. Antes de aquella visita, se había enviado abundante documentación a la comisión de peticiones relativa a la situación de Norte, y a los graves problemas y deficiencias que tiene la Red de Distribución eléctrica.



yo a Naciones Unidas. Se hacía dirigiendo un escrito a Stefania Errico, del alto Comisionado de la ONU para los derechos Humanos (con la que se había mantenido correspondencia antes de la crisis sanitaria). En el texto le recordamos que el 19 de noviembre de 2020 nos habían confirmado que la solicitud de amparo para los vecinos de Norte había sido transmitida a un Relator Especial sobre derecho a la vivienda adecuada, Sr. Balakrishnan Rajagopal, y a un Relator Especial sobre derechos humanos y pobreza extrema, Sr. Olivier De Schutter.

Le reiterábamos asimismo que si bien comprendimos las limitaciones derivadas de la pandemia para una visita oficial a Granada, transcurrido el tiempo, el problema seguía vigente: *“los cortes de luz no cesan y nadie parece capaz de frenar, poner fin, acabar con esta realidad injusta que vulnera un haz importante de derechos de las familias que habitan en el distrito”*.

En este sentido se le rogaba nuevamente que hicieran suyo el problema y retomaran la posibilidad de visitar nuestra ciudad para conocer de primera mano esta realidad.

A más de atender las propias peticiones y reclamaciones vecinales que continuaron llegando por diversas vías, a lo largo del ejercicio el defensor se reunió con algunos representantes de instituciones de la ciudad que mostraron su apoyo a los vecinos en la lucha contra las interrupciones de suministro eléctrico. Fue el caso del nuevo arzobispo, José María Gil Tamayo y de la anterior rectora de la Universidad, Pilar Aranda, entre otros.

38

Tras las elecciones municipales de mayo, la nueva alcaldesa de Granada, Marifrán Carazo, manifiesta voluntad política e institucional para abordar el problema de una forma integral y coordinada entre las distintas administraciones competentes. En los primeros días plasmó dicha intención reuniéndose con los portavoces de la corporación para solicitarles unidad ante el problema y también, requiriendo a la Subdelegación del gobierno la convocatoria de la mesa de carácter político con presencia de las tres administraciones, -una mesa que no se convocaba desde febrero de 2022-.

También al inicio del mandato la regidora mantuvo un encuentro con el defensor para tratar entre otros, el tema de los cortes de luz en el distrito y manifestó su intención de reunirse con responsables de Endesa dentro de las competencias municipales.

1.4. Primera respuesta del Parlamento Europeo a la petición de amparo granadina

El mes de julio trajo la esperada respuesta del Parlamento Europeo a la petición de amparo para las familias y vecinos de Norte que, pagando sus facturas se ven privadas de suministro eléctrico, La petición había sido cursada en 2021 y defendida en Bruselas en septiembre de 2022 en una comparecencia donde el defensor solicitó a Europa que obligara al Reino de España a adoptar las medidas necesarias para acabar con la emergencia social y humanitaria.

En el escrito de respuesta la Comisión de Peticiones de la UE recordaba que en febrero 2023 había remitido al Gobierno de España —ministerios de Transición





Ecológica y de Interior—, a la Junta de Andalucía y a la Fiscalía de la comunidad autónoma de Andalucía, Ceuta y Melilla una carta apelando a *“la necesidad de abordar urgentemente la situación mediante un enfoque holístico que incluya la cooperación de los agentes nacionales, sociales y privados pertinentes”*. Y junto a esa carta también les había enviado las *“observaciones”* (de dicha comisión) a la petición de amparo de Manuel Martín. Dijeron los integrantes de esta institución europea que *“corresponde a las autoridades nacionales actuar en consecuencia”* dado que *“los litigios entre consumidores y proveedores de energía o entidades responsables de la instalación, mantenimiento y mejora de la red eléctrica no son competencia de la Comisión sino de las autoridades nacionales”*.

A lo largo de todo su escrito, un texto de seis páginas, el Parlamento Europeo recordaba que son los estados miembros los que tienen el cometido y están obligados a *“velar por el cumplimiento de sus obligaciones en materia de derechos fundamentales derivadas de acuerdos internacionales y de sus propias legislaciones internas”*. Pero no obstante manifestaba su intención de *“persistir en la supervisión de la debida aplicación de la legislación de la UE por parte de España”* y así aseguraba que aprovecharía *“todas las oportunidades para dialogar sobre esta cuestión con las autoridades españolas, sobre todo en el contexto de los debates y las actualizaciones solicitadas sobre la aplicación de la Directiva eléctrica”*.

Manuel Martín valoró positivamente que Europa hubiera instado a las instituciones españolas a *“abordar urgentemente la situación”* si bien lamentó que nuevamente el asunto competencial viniera a empañar el fondo de la cuestión impidiendo aclarar qué se exige a cada administración para acabar con el problema; qué deberes concretos tiene cada cual; cuáles son las actuaciones realizadas y previstas por los Ejecutivos nacional y autonómico y **qué inversiones y acciones reclamarán a la empresa distribuidora de energía para reparar económica y moralmente a las familias y sobre todo, para prevenir nuevos cortes de luz en estos barrios.**

40

El defensor asumía que Europa deba respetar la soberanía de los estados miembros pero esperaba una respuesta más efectiva para las familias que *“llevan quince años indefensas, enredadas en promesas, palabras, mesas, cartas, declaraciones y gestos, pero sin luz”*.

“Es injusto que vecinos honrados que pagan puntualmente sus recibos, asuman estos apagones; es descabellado que plataformas, colectivos y asociaciones vecinales tengan que organizarse para liderar esta batalla sin medios, sin recursos, sin datos oficiales, sin un conocimiento exhaustivo del conglomerado de leyes eléctricas y a pesar de la complejidad que supone conocer este sector económico” afirmó. Y realizó un símil simplificado del lado de los consumidores de otros bienes necesarios como el alimento: *“sería implantable que un cliente que paga su pan no se pudiera llevar a casa su barra y soportara que el horno o panadería adujera que no puede ofrecerle la barra pagada porque alguien le está robando la luz”*.

Por ello afirmó no entender *“cómo es posible que con tantas instituciones, organismos, agencias, comités y administraciones como existen no seamos capaces de poner fin a una realidad que afecta a un sinnúmero de familias con menores, mayores, jóvenes y hasta electrodependientes”*. Y consideró sorprendente que si la comisión europea había remitido la citada carta a las administraciones el 7 de febrero de 2023, *“hayan podido transcurrir más de cinco meses desde entonces y no se haya hecho nada”*.



1.5. Endesa asegura no poder evitar posibles trampas de terceros en las instalaciones de enlace

Tras la respuesta europea, a finales de septiembre, algunos vecinos informaban de una nueva realidad: clientes de Endesa —algunos de ellos beneficiarios de bono social eléctrico— se estaban viendo inmersos en anomalías porque terceros pudieran estar manipulando o haber manipulado sus contadores. Es decir, pudieran estar ‘enganchándose’ de modo fraudulento a su fluido eléctrico.

Lógicamente el usuario que tiene la anomalía no dispone de medios para contradecir la documental de Endesa: otro castigo más para quienes, con bono social o sin él, pagan luz y viven sin luz.

El defensor comunica el caso por carta a los máximos responsables de las tres administraciones así como al responsable de Endesa en Granada. En su escrito solicitaba que, bajo el amparo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, se midiera también la intensidad que entra en el cuadro casa, ya que se podría estar tratando de trampas de terceros en la derivación individual (línea que va desde el contador hasta el cuadro general de mando y protección de la vivienda) a lugares que pudieran estar pasando inadvertidos. Porque no tiene sentido que una persona acostumbrada a pagar una cuantía baja al mes por su luz —beneficiario de un bono social, por ejemplo— se arriesgue a pagar una factura elevadísima de anomalía en lugares que se sabe que hay inspecciones cada seis meses.

41

Facturas elevadísimas que no podrían explicar, reclamaciones a la empresa difíciles de demostrar por la imposibilidad de estos clientes para detectar por sí mismos determinados asuntos técnicos.

Manuel Martín pidió prevención y monitorización por parte de la compañía para **evitar una nueva “revictimización” de vecinos** de Distrito Norte: no solo sufren cortes de luz, sino que también podrían verse inmersos en costes por posibles fraudes que no han cometido y ante los que no tienen ningún mecanismo para defenderse.

Se remitió el escrito *“en representación de quienes a veces no quieren facilitar su identidad por temor a posibles represalias y esos otros que podrían encontrarse con facturas imposibles de asumir (...) para romper esta cadena, evitar que suceda y no sean las familias afectadas quienes deban combatirlo individualmente y por sus propios medios”*.

La respuesta de Endesa, fechada el 2 de noviembre, se basa en que la manipulación procede del intento de abastecer actividades ilegales; lamenta *“las repercusiones gravísimas en colectivos de especial vulnerabilidad”* y asegura compartir idéntica preocupación que los vecinos a los que se les pudiera sustraer luz *“en este caso, en instalaciones particulares de vecinos que, al igual que a nosotros, están causando gravísimos perjuicios”*.

En el capítulo de soluciones, la empresa distribuidora recuerda que cuando se detecta el estado anti-reglamentario y peligroso de una instalación, *“esta entidad, lejos de arreglar la concreta manipulación tiene la obligación de proceder al corte de suministro hasta su normalización”*.



Y explica que esas cajas o instalaciones que pudieran estar siendo manipuladas por terceros, no son responsabilidad de E-Distribución, es decir, las `instalaciones de enlace´ —las que unen la caja general de protección con las instalaciones interiores o receptoras de cada usuario— son responsabilidad de los usuarios, “*quienes habrán de mantener en correcto estado todos los elementos que la componen*” (desde la caja general hasta la derivación individual a la vivienda). Mientras que la acometida —parte de la instalación de la red de distribución que alimenta la caja general de protección— es de titularidad y por tanto, responsabilidad de la empresa.

Para apoyar su posicionamiento, aportaba un croquis con los límites de responsabilidad entre cada cliente y Endesa. Es decir, tampoco para estos casos nos aceptan la petición expresa de que se mida también la intensidad que entra en el cuadro casa para evitar —cuando se detectaran facturas excesivas— esas posibles trampas de terceros en las instalaciones de enlace. Y derivaba la responsabilidad a los posibles afectados como titulares obligados a mantener dichos cuadros de luz.

De acuerdo, que, si bien es su responsabilidad del usuario mantener en correctas condiciones sus instalaciones de enlace, no es menos cierto que la imputación de una posible anomalía debe hacerla la empresa. Es decir, le correspondería —en colaboración con los cuerpos de seguridad— detectar con métodos técnicos quién está provocando el problema, algo que podría hacerse midiendo la intensidad a la entrada de la vivienda (en el cuadro). De manera que si coincide la intensidad en la vivienda con la intensidad de la acometida, la anomalía sería del cliente. Pero si dicha intensidad resultara menor, podría haber un tercero que hubiera manipulado las instalaciones de enlace y esto es lo que la empresa debiera detectar o localizar.

42

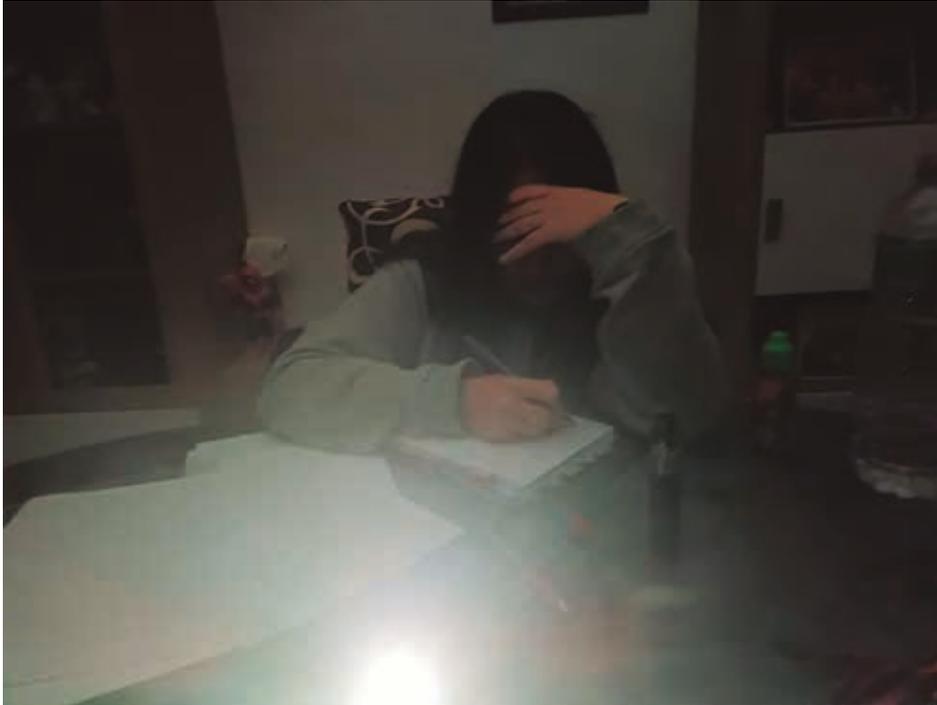
Afortunadamente no se registraron muchos casos porque tampoco parecían existir posibilidades de prevenirlos ni resolverlos.

1.6. Los cortes de luz saltan a la prensa internacional

Septiembre llevó la problemática del distrito granadino a las páginas de uno de los diarios más prestigiosos e influyentes del mundo, ‘**The New York Times**’. En un reportaje en el que hablaban los propios vecinos afectados y se relataba la tragedia que las interrupciones causan en sus vidas cotidianas, el diario neoyorquino recordó que el defensor había denunciado la realidad ante la propia Unión Europea.

Un mes más tarde, el 6 de octubre, coincidiendo con el cuarto aniversario del encierro protagonizado por el defensor y el cura del barrio de La Paz, Mario Picazo para dar visibilidad al problema de los cortes de luz, las puertas de San Francisco en Camino de Ronda volvían a llenarse de vecinos portando velas y carteles bajo el eslogan “*Seguimos sin luz pagando luz*”.

También en octubre, una importante fundación, proponía a la oficina del defensor la posibilidad de contactar a su vez con un bufete de abogados de Madrid para “*emprender una causa colectiva*”. Según refirieron, iban a estudiar qué bufetes podrían estar dispuestos a asumir este proceso “*sin coste alguno para los afectados*”. La



propuesta quedó en el tintero por unos meses pero en 2024 se han retomado los contactos.

43

Pocos días antes, la compañía E-Distribución presentaba un dispositivo especial para garantizar el suministro eléctrico durante la Cumbre Europea, una iniciativa tan necesaria como plausible. La prensa informó de que dicho dispositivo incluía la **revisión, inspección y adaptación** de las infraestructuras eléctricas de media tensión; el refuerzo de un equipo técnico para abordar posibles incidencias así como la disposición de líneas de alimentación alternativa para posibilitar la continuidad del suministro en caso de ser necesario.

Esto último, el sistema de alimentación alternativo, **es algo que se lleva pidiendo muchos años** (en concreto un SAI para personas electrodependientes). Y así como el dispositivo previsto para la Cumbre fue encomiable dada la importancia y repercusión de dicho encuentro europeo en Granada, también resulta importante la vida de los vecinos conectados a máquinas y sometidos a cortes de luz. Y también sería loable y necesario que la empresa propusiera algún sistema de suministro para estos casos y asumiera su coste.

En octubre, la **mesa técnica** contra los cortes de luz reiteraba **peticiones históricas** como la disponibilidad de un **teléfono** que sea atendido directamente desde Granada o la búsqueda de alguna solución técnica de emergencia para los centros de salud, colegios, **negocios y comercios de los barrios**. La mesa se centró en las medidas de prevención ante la bajada de temperaturas, pero también en la necesidad



de “pedir agilidad y decisión a la empresa suministradora en un diálogo constante y abierto con Endesa desde el gobierno municipal”.

Un mes más tarde, en noviembre, la alcaldesa de Granada volvía a dirigirse a la subdelegada del Gobierno para solicitarle nueva convocatoria de **la mesa política** contra los cortes de luz, en el afán de reforzar los dispositivos, planificar alternativas o soluciones en el marco de las distintas competencias y en colaboración con asociaciones y vecinos para “adelantarnos al invierno y prevenir interrupciones de suministro eléctrico ante la llegada del frío que hace sufrir más al distrito”.

1.7. La comisión europea prosigue adelante con la petición del defensor de la ciudadanía

Pero la mejor noticia del mes de noviembre fue la nueva misiva recibida de la presidenta de la comisión europea de peticiones. En dicha carta, breve pero esperanzadora, Dolors Montserrat informaba al defensor que dicha comisión proseguía con el examen de la petición granadina de amparo.

Aunque sin explicitar nada concreto, el escrito hablaba de pedir un dictamen a la comunidad autónoma así como información actualizada sobre el procedimiento de infracción, dos cuestiones no detalladas y que hasta el momento no se habían puesto sobre la mesa por parte de Europa.

44

Se reproduce seguidamente el grueso de la citada carta:

*“Tras el debate mantenido, nuestra comisión ha decidido solicitar a la Comisión Europea información actualizada sobre la evolución del procedimiento de infracción relativo a este asunto. Asimismo, la comisión también ha decidido **solicitar un dictamen informativo a las autoridades regionales** competentes. Cuando la Comisión de Peticiones haya recibido la información requerida, proseguiremos el examen de su petición y, naturalmente, le iremos informando del curso que se dé a la misma”*

1.8. Hay solución probada para hogares con personas electrodependientes

El año acabó bien: diciembre puso en el centro del debate a las personas en situación de electro dependencia del distrito Norte y a tantas otras en idéntica situación.

Un reportaje del periódico Ideal informaba del éxito de una prueba piloto en marcha en una vivienda del distrito Norte donde residía una vecina conectada a una máquina⁸. La noticia explicaba que una empresa granadina de energía, *Tesa Energía* había desarrollado un proyecto de I+D+i de soporte vital para los afectados, las denominadas “vitalbox”, unas baterías capaces de servir como alternativa de respaldo energético para personas electrodependientes.

8. Si bien el periódico se hizo con la noticia, la iniciativa de impulsar una prueba piloto en una vivienda salió adelante por iniciativa del defensor con Tesa Energía



Baterías de litio de pequeño tamaño con autonomía para 24 horas, capaces de saltar al segundo de producirse la interrupción eléctrica (0,0548 segundos) y de volver a recargarse en el momento de regresar la luz a la vivienda. La instalación de las vitalbox conlleva un acople al cuadro eléctrico doméstico y la vida útil de las baterías es de 8 años. Por su parte, el coste del proyecto ascendió a 12.000 euros y el coste de cada aparato está en torno a 8.680 euros más I.V.A.

La oficina del defensor lleva **años reclamando esos “SAIS domésticos” o equipos de alimentación eléctrica ininterrumpida** para los hogares de personas enfermas; para que no corrieran peligro con cada corte de luz. Algo parecido a lo que existe en hospitales pero a otra escala. Y sobre todo, algo que Red Eléctrica debiera contemplar y en su caso, asumir como solución para todos los afectados: clientes al cabo de sus facturas que pueden perder la vida con cada corte de suministro. La empresa *Tesa Energía* se comprometía además a poner a disposición de cada cliente un número de teléfono para mantenimiento de equipos y para resolver incidencias.

Como consecuencia del reportaje, el 18 de diciembre, vecinos del barrio impulsaban una recogida de firmas para pedir a Endesa la implantación de estos equipos en los domicilios de personas electrodependientes del barrio.

1.9. Problemas de potencia energética en el barrio

Pero aquella noticia esperanzadora del diario *Ideal* desvelaba otras dos cuestiones igualmente importantes vinculadas al proyecto.

45

De un lado, *Vitalbox* había estado recabando datos sobre la red eléctrica y tan sólo en el último mes había contabilizado más de 116 cortes —no aportaban datos sobre la duración y el total de calles y viviendas afectadas—.

De otro lado, la empresa había evidenciado que la potencia energética no llegaba ni a los 180 voltios cuando según la ley, el suministro de luz debería estar en los 230 voltios. Algo que acarrea una consecuencia evidente: luz de baja calidad, es decir que la tensión que llega a la vivienda es muy baja. El Real decreto 1955/2000 de 1 de diciembre establece que la variación de la tensión no puede superar el margen de $\pm 7\%$ y **las mediciones realizadas por Tesa Energía revelaron que las variaciones de tensión alcanzaban hasta el 26%**.

No obstante estos datos, —muy importantes por sus implicaciones—, el reportaje supuso un revulsivo para la señora afectada: “*en este último mes la casa de Beatriz no se ha apagado*”; para sus vecinos “*Pepe ha bajado varias veces a cargar el aparato de insulina de su mujer*” y un haz de esperanza para otras tantas familias granadinas y de otros puntos de la geografía.

Todo dependerá de la voluntad política de solicitar a la empresa suministradora la implantación del sistema en todos los hogares granadinos con clientes de Endesa en idéntica situación. Algo que esta oficina del defensor solicita entre las propuestas de acción que seguidamente se enumeran.

En el mes de febrero, al cierre de este informe anual, de nuevo una buena noticia salta a los medios, fruto de reuniones de trabajo mantenidas entre ayuntamiento, responsables de Endesa y defensor. Se anuncia de un lado, la construcción de un nuevo transformador en Cartuja y el compromiso de instalar otros cinco más, así como el apoyo a las personas electrodependientes que recibirán asesoramiento de un técnico municipal para tramitar sus solicitudes de suministro específico ante Endesa.

1.10. Propuestas de acción

1. Solicitar que en la mesa técnica mensual, **la compañía eléctrica ofrezca datos de trazabilidad de las incidencias mensuales** (fecha y hora de inicio, fin de cada incidencia, actuaciones realizadas). Aún siendo conscientes de que no son datos fáciles de obtener, se pide a la empresa un esfuerzo por el valor de esos datos para la solución del problema.
2. Seguimiento del grado de cumplimiento de la línea de trabajo apuntada en febrero 2024 de puesta en marcha de 1+5 transformadores. Y **que se derive a otro transformador a determinados bloques** donde viven personas que pagan sus facturas y sufren constantes cortes de luz
3. Solicitar a la empresa medidas para detectar qué puede haber pasado cuando un vecino habituado a pagar cantidades escuetas y constantes en su **factura de la luz**, se encuentra con elevados importes. A pesar de que estos elementos (cajas o instalaciones de enlace) no sean titularidad ni responsabilidad de la compañía (como esta ha indicado)
4. **Que el Gobierno de España afronte el problema del cultivo y distribución de marihuana de forma global, eficaz, coherente y planificada. La impunidad con la que actúan determinadas mafias es uno de los problemas que más erosiona la convivencia, más desigualdad genera y, en mayor medida, cercena las oportunidades de estos barrios.** Cuando las fuerzas de protección ciudadana realizan “redadas” en viviendas cortan suministros que afectan a todos por igual: a los que cometen fraude y a los que pagan sus recibos.
5. Instar a la Junta de Andalucía a **sancionar a la empresa** Endesa cuando esta no cumpla con los contratos de las personas usuarias y cuando la red eléctrica no reúna la calidad adecuada.
6. Estudiar la **posible solicitud de colaboración a la Fiscalía Provincial de Granada** aportándole los datos obtenidos por la oficina del defensor correspondientes al periodo 2016-2021 para que valore si pudo haber habido incumplimientos en calidad individual (posible vulneración derechos de consumidores) y rogando se actúe de oficio a la vista de esos de datos, tanto en materia de reparación de daños materiales (devolución de cantidades imposible de cuantificar) como en lo relativo al perjuicio moral (igualmente muy complejo de evaluar).



Es decir, que estudie si el tipo de infracción que Endesa podría haber cometido en determinados momentos pudo haber sido un “delito contra los consumidores” y más concretamente un “desabastecimiento de materias primas o productos de primera necesidad”, al menos en los casos en que se hubieran superado las 65 horas de corte en un año natural (dado que en ese punto se alcanza el nivel de tarifa plana para cortar y se podría estar impidiendo el acceso a la red de distribución). Para ello es necesario disponer de los datos de 2022 y 2023m tal como se ha apuntado.

7. Solicitar que, en las actuaciones e intervenciones públicas no se alimenten **prejuicios sobre todo un barrio** ya que, además de ser un planteamiento sesgado, puede reforzar la fractura social, el miedo, el rechazo, el estigma y la exclusión social.

8. Reiterar la petición a Endesa Granada para que, de una vez por todas, instale **una línea telefónica de atención vecinal**, un número 958 para registrar incidencias, validado mediante sistema de calidad y con acceso para la administración competente con un informe de calidad individual para cada cliente que registre incidencias, que indique tanto las horas de interrupción como el tiempo, con aportación de curva horaria validada mediante sistema de calidad para su comprobación íntegra por la administración competente.

De nuevo en el marco del acuerdo alcanzado con Endesa en febrero de 2024, se va a poner en marcha una prueba piloto con un teléfono específico que filtraría las llamadas de incidencias de algunos vecinos identificándolos de modo automático, es decir, sin pedir los datos. Siendo una medida que pueda resultar interesante, entretanto esta oficina del defensor reitera la petición histórica de un número 958 exclusivo de atención vecinal.

9. Reiterar la petición de realización de un “Mapa de puntos calientes” en las líneas de baja tensión con pérdidas no técnicas para poder realizar **acciones preventivas**.

10. Reiterar la petición de revisar y reforzar el procedimiento que la compañía sigue cada vez que surgen **incidencias** —los pasos que da, los tiempos medios que tarda en devolver el suministro, las respuestas que ofrece a las reclamaciones económicas de los afectados, etc— y valorar cambiarlo o reforzarlo caso de ser necesario.

11. Pedir a la empresa un informe sobre las **inversiones realizadas** en los últimos años, con fechas y detalles concretos.

12. Solicitar la instalación de **sistemas de alimentación ininterrumpida** en los hogares de personas electrodependientes del barrio y que dichas baterías y su instalación sean asumidos por Red Eléctrica. Dado que se ha comprobado que es un sistema eficaz y que a la usuaria a la que se le hizo la prueba piloto en diciembre de 2023 no ha estado ni un solo día sin luz.

13. Pedir a la empresa distribuidora que mejore las protecciones, configuración y aislamiento de las redes de baja tensión y se revisen las instalaciones de las personas usuarias que están al corriente de pago de sus facturas.

14. Solicitar a la compañía que se asigne **a cada contador del distrito Norte a una línea de baja tensión** concreta, de manera que se puedan contrastar los datos de energía de los concentradores y contadores de teled medida en tiempo real.

15. Instar al Gobierno de España a que el problema de los cortes de luz sea **un asunto de estado** y se aborde en el Congreso.

16. Que se dé cumplimiento a la ley 24/2013 de 26 de diciembre y se exija a la compañía suministradora las inversiones necesarias para garantizar una adecuada prestación. Endesa debe garantizar la **modernización y mejora de las infraestructuras, redes y acometidas**; la cabal prestación del servicio a las personas usuarias que abonan sus recibos y acabar con las incidencias e interrupciones eléctricas que tan terribles consecuencias están teniendo para la población.

17. **Valorar la posibilidad de apertura de un expediente a Endesa en relación con la calidad del suministro** eléctrico que se ofrece en la zona Norte —diferenciando por centros de distribución— en el que se determinen los posibles incumplimientos de la empresa.

18. Que el Ayuntamiento lidere en colaboración con la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) una **Red de Ciudades** y municipios afectados por injustos cortes de luz para el impulso y seguimiento de actuaciones que acaben con dicho problema.

19. Que las administraciones competentes analicen en profundidad **los problemas de potencia energética** en el barrio, contrastando los datos aportados por el informe de la empresa *Tesa Energía o en su caso* que la compañía certifique la tensión que llega a cada una de las viviendas. Porque a la realidad de vivir sin luz pagándola, se suman un problema de potencia en este distrito. Con ello además se dará cumplimiento al Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre Y que la compañía certifique la tensión que llega a cada una de las viviendas en aras de iniciar una reclamación administrativa o judicial —caso de incumplimiento de la citada normativa— por el nivel de tensión en las viviendas.

20. Seguimiento de las iniciativas anunciadas en febrero 2024 relativas a los transformadores, teléfono de incidencias y suministro específico para electrodependientes.





2. Dificultades de acceso a las administraciones

2.1. Una queja transversal presente en reclamaciones sobre diversos asuntos

En el Informe de Gestión de la Oficina del Defensor del pasado ejercicio 2022 las dificultades para acceder a las administraciones constituyeron el principal motivo de queja en nuestra ciudad. En aquel documento se detallaban algunas de las principales barreras ciudadanas para comunicarse con las administraciones: problemas con las notificaciones que no llegan; mejorable diseño y navegación de los portales web; acceso telefónico imposible —líneas no atendidas, inexactas, incorrectas o que comunican, etc—; problemas con la sede electrónica; tener que entenderse con empresas concesionarias; ausencia de interlocución para realizar consultas, exponer dudas o resolver seguimiento de expedientes; esperas prolongadas en el tiempo y citas previas agotadas por dilatados periodos o imposibles de obtener presencialmente. Etcétera. También se desglosaban algunas de las consecuencias que esta inaccesibilidad provoca en los administrados.

De nuevo en este 2023 el total de quejas y reclamaciones que directa o indirectamente tuvieron relación con esta realidad resulta elevado con un 13%; lo que evidencia que estamos ante una queja transversal que viene implícita en una gran mayoría de escritos y llamadas. **La pandemia marcó un antes y un después en materia de inaccesibilidad a las administraciones.** FINALIZADA LA CRISIS, LA INACCESIBILIDAD A LAS ADMINISTRACIONES NO DEBERÍA CONSTITUIR UNA DE LAS PRINCIPALES QUEJAS.

49

Ocupa el segundo lugar sobre el total. Y así, ya se tratara de solicitar un certificado de empadronamiento, matricular a un hijo en un centro educativo, pedir una ayuda económica o evitar el recargo en una multa —por señalar algunos casos concretos detectados en la oficina—, la ausencia de interlocución con las instituciones volvió a generar desorientación y pérdida de oportunidades.

Una parte importante de la ciudadanía que acude a la oficina se muestra perdida dentro de la administración donde debe consultar; vienen para recibir asesoramiento o indicaciones sobre los pasos que deben dar para solventar su situación.

Fue el caso de un usuario que acudió a contar su situación médica —en lista de espera para una intervención quirúrgica— y las repercusiones que desconocer fecha de operación estaban teniendo y podrían tener en su vida laboral e ingresos familiares.



50

— *“Desde septiembre de 2022 me encuentro en lista de espera para una intervención quirúrgica (detalles). La fecha de garantía de 180 días caducará el próximo mayo de 2023. El pasado abril llamé a (hospital) para informarme sobre fecha estimada de mi operación y me comunicaron que “no se va a poder respetar la garantía”. Esto me ha preocupado enormemente porque, además del problema de salud, el no poder trabajar (estoy con baja laboral) está generando problemas económicos en mi familia dado que mi mujer no trabaja, tengo dos hijas menores y los únicos ingresos que percibo ascienden a 890 euros. Razones de salud y razones de urgencia para incorporarme a mi puesto de trabajo me generan ansiedad y temor y no sé a qué institución acudir para pedir que por favor atiendan mi problema y me den fecha para operarme cuanto antes. Entiendo que hay listas de espera pero necesito una respuesta, una fecha, un plan de actuación. Temo perder mi puesto de trabajo porque una baja laboral tan prolongada pueda ser un problema organizativo y económico para mi empresa: quiero volver a trabajar ya para sacar adelante a mi familia (...)”*

Desde la oficina se le ayudó a redactar la hoja de reclamaciones para presentar en el SAS.

Hubo también quienes manifestaron descontento o malestar por sentir que no habían sido DEBIDAMENTE ATENDIDOS.

Veamos el caso de un usuario que había pedido tiempo atrás un certificado de servicios prestados como personal eventual en el Ayuntamiento, un documento que le urgía y se estaba demorando demasiado. Tras hablarlo con el



servicio correspondiente se le facilitó de inmediato y explicaron a la oficina que creían que dicha petición ya había sido resuelta con anterioridad.

Por su parte hubo personas que consideraron que una mala praxis administrativa les había generado un problema. En este grupo hay gente que piensa que “protestar no sirve”, que “reclamar es una pérdida de tiempo”.

Veamos otro caso:

— “El pasado día (fecha) presenté en la sede electrónica una instancia en la que denunciaba el golpe que recibió un árbol en la vía pública cuando el camión que realiza las labores de abastecimiento del (nombre y domicilio del supermercado) realizó maniobras de aparcamiento. En dicha instancia aporté fotografías de la matrícula, así como de los daños ocasionados. Hasta el momento no se me ha comunicado nada al respecto y desconozco el estado de mi denuncia. No es la primera vez que hechos como éste ocurren. En noviembre del año pasado el mismo camión cercenó completamente el árbol colindante y mi compañero puso otra denuncia que tampoco ha obtenido ninguna respuesta. La obligación de los ciudadanos es denunciar cualquier atentado contra las zonas ajardinadas y el arbolado viario de la ciudad, pero el Ayuntamiento también debe de estar obligado a responder a dichas denuncias y a actuar en consecuencia.”

Mantenimiento habló con la empresa responsable del camión, que asumiría los gastos de los desperfectos. Así mismo aseguró que estaba previsto plantar ese árbol en otro emplazamiento para su correcta conservación.

Hay personas que se sienten cautivas como demandantes de una documentación; a veces se las re-victimiza al someterlas a un peregrinaje de un lugar a otro para relatar la misma realidad ante distintas instancias. Pero uno de los principales y más importantes efectos tiene que ver con un alejamiento progresivo de las prestaciones y servicios para ciertos segmentos de población más vulnerables y por supuesto, con la pérdida de plazos para determinadas gestiones administrativas que requieren de documentación.

Al igual que en el pasado 2022, pese a la variedad de casos que se presentan, en 2023 suelen repetirse las problemáticas. Seguidamente se enumeran algunos de los problemas detectados que se ejemplifican con quejas.

2.2. Dificultades para entender el sistema de notificaciones

Se trata sobre todo de notificaciones de Hacienda y de sanciones de tráfico; notificaciones que tienen consecuencias jurídicas para los administrados especialmente el comienzo del cómputo de plazos para aportar nueva documentación o para presentar alegaciones, entre otras. Y plazos que, una vez

superados, implican a su vez recargos y costes para los administrados. La realidad es que a veces los interesados desconocen que deben estar pendientes y creen que compete a la administración avisarles o advertirles:

— *“El objeto de la presente reclamación es que ya hace años que los recibos de la contribución de la casa de mi madre en (domicilio postal) me vienen con recargo habiéndoles certificado que me los manden a la dirección donde vivo en (municipio), ya que los recargos si que me los mandan aquí, esta es solo es una de las muchas contrariedades que sufro, pues las reclamaciones si que me vienen a (domicilio actual), y después hay que hacer cien cosas para pagar lo que debería venir a su tiempo y a su lugar propio (...).”*

La respuesta de Hacienda no se hizo esperar y tras consulta sobre el domicilio fiscal realizada en catastro, y en la base de datos de recaudación municipal, el área recuerda al usuario que los recibos de cobro periódico se gestionan en padrón con los datos que envía el catastro.

— *“Los recibos emitidos no se envían por correo certificado, por lo que el Ayuntamiento no puede asegurar la recepción de los mismos, siendo el interesado el que tiene que estar pendiente durante el periodo voluntario para recoger el recibo en el caso de que no le haya llegado a su domicilio”. Es decir, el Ayuntamiento manda carta de pago a donde indica el catastro y no por correo certificado, sino ordinario. Se entiende que el contribuyente no está pendiente, pero sí que sabe que le va a llegar. De ahí la importancia de recomendar a todo el mundo que en lo posible domicilie sus recibos.*

52

El escrito continuaba explicando que *“Todos los años se publica en el BOP la aprobación con carácter provisional los Padrones del Impuesto de Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana y Rústica, anunciándose su exposición al público a efectos de reclamación, por plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a su publicación en el BOP”*. Por último, la respuesta del área de Hacienda añade que *“Con la publicación del presente Edicto, se entienden notificadas colectivamente las liquidaciones contenidas en los Padrones (...) y advierte de que, no obstante, con carácter meramente informativo, serán enviados al domicilio fiscal de los interesados, de forma individual los recibos del Impuesto de Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana”*.

— Otro caso al respecto: *“Que estando en el extranjero se ha puesto en mi conocimiento la recepción en mi domicilio habitual de residencia, de una notificación por parte del Ayuntamiento de Granada. Que al cumplimentar la pantalla de datos personales obligatoria, seleccionando en el desplegado correspondiente el término ‘plaza’ para consignar el dato obligatorio ‘vía’, dicha entrada no es reconocida por la página, lo que en consecuencia impide —con aviso en ventana emergente— el avanzar al paso ‘siguiente’; que, en consecuencia, no es posible acceder a la notificación correspondiente.*



Expone, igualmente el usuario que al pretender enviar información de esta situación en el correo de incidencias que presenta la propia página, éste da error por no reconocimiento del mismo, por lo que el envío no tiene lugar; que esto le impide el acceso a dicha notificación y, en consecuencia, a proceder adecuadamente para su resolución *“hasta que las circunstancias técnicas se resuelvan”*.

También en este ejemplo, la incidencia fue resuelta y comunicada por el director Técnico de Innovación y Agenda digital.

2.3. Mejorable funcionamiento y navegación de algunos portales-web

En la memoria 2022 se aportaron ejemplos de las dificultades que determinadas páginas implican para la ciudadanía. Centrándonos en el ejercicio 2023 y en el Ayuntamiento de Granada, al respecto es preciso subrayar el avance que ha supuesto la entrada en funcionamiento del **asistente virtual “Vega”** que aparece en pantalla cada vez que se entra a la web municipal ayudando a la ciudadanía a resolver dudas, obtener impresos, acceder a recursos, para quienes, navegando por la página no encuentran aquello que precisan.

Cuando el asistente `no reconoce´ o no interpreta el texto escrito por el usuario, sale por defecto un mensaje en el que advierte que no ha podido ayudarle —por no entender la petición o consulta— y ofrece un teléfono de contacto del Ayuntamiento así como el 010.

53

Se trata sin duda de un gran recurso siempre que esté dotado de la información que la ciudadanía requiere con más frecuencia. Por ello tal vez en este apartado, la principal mejora que se podría impulsar tiene que ver con la carta de contenidos. Porque `Vega´ localiza en pocos segundos la respuesta y ofrece un catálogo de enlaces, pero a veces los contenidos que aparecen en dichos enlaces no están del todo actualizados o resultan escasos. En alguna ocasión el documento que estuviera colgado en su día en un apartado ha sido borrado por obsoleto pero no se han incorporado nuevos datos con lo cual, puede haber en ocasiones un vacío informativo.

2.4. Acceso telefónico imposible

Teléfonos incorrectos y no actualizados, líneas que comunican o que no responden, desconocimiento de los números y líneas a los que acudir, llamadas que se transfieren sin éxito...En este apartado hay reclamaciones de todo tipo: *“el teléfono da señal pero nadie lo coge”*, *“comunica a todas horas”*, *“la telefonista me dio instrucciones incorrectas”*, *“me transfirieron de una línea a otra sin resultado”*, *“dejé mensaje en buzón sin que me devolvieran la llamada”*, *hay una cadena de teléfonos en la web pero ninguno sirve por no estar actualizados o ser incorrectos”*. Etcétera.



Es importante subrayar que a veces a la propia oficina del defensor le cuesta contactar telefónicamente con determinados servicios y administraciones — Diputación, Junta de Andalucía, Gobierno de España, etcétera— y en menor lugar pero también dentro de la propia casa —el Ayuntamiento—, puede resultar complicado acceder a personas y servicios. Si este es un escollo con el que a veces nos topamos, cuál será el reto al que se enfrenta la ciudadanía.

Se apunta un caso singular en tanto que la usuaria asegura haber llamado “*decenas de veces*”:

— *“Llevo ya varios días llamando al centro Municipal de (distrito), y no hay forma de que cojan el teléfono. Ni siquiera sois capaces de poner una grabación para que esperes el turno o algo que indique que hay allí alguien vivo. Las dos veces que me lo han cogido, tras llamar decenas y decenas de ocasiones y perder mi tiempo, la persona por la que pregunto, o no está o está ocupada y que llame más tarde. De verdad si esto es un servicio público digno, no ya de Europa, de cualquier país, que venga Dios, si es que existe y lo vea. Que vergüenza como funciona todo, el tiempo que hay que perder día tras día, de una forma miserable, para cualquier cosa por sencilla que sea (...) Esperando que algún día se dignen ustedes de tratar con algo de dignidad y respeto a los sufridos ciudadanos, aquí dejo mi queja, a ver si vale ni que sea para engordar las estadísticas”*

54

2.5. Dificultad para obtener cita previa y posterior tiempo de espera

Se apunta un caso:

— *“Que en la última semana del mes de febrero del año en curso, solicité a través de la página habilitada por el Ayuntamiento, CIGES, cita previa para el servicio de urbanismo, apareciendo diferentes nombres de personas, a lo que dicha página no te asigna cita sino que te sale un aviso de que el servicio no tiene horas prefijadas, debiendo cumplimentar los datos, quedando a la espera de que te asignen una cita que te comunicarán por electrónico. A la vista del tiempo transcurrido, no sólo no se ha comunicado nada, ni siquiera resguardo de haber solicitado la cita, sino que no es posible pedir una nueva cita que dice que se encuentra pendiente de asignación, creando una gran indefensión al ciudadano que no es atendido en sus peticiones. Ruego se curse la queja pertinente y se adopten las medidas oportunas asignando una cita a través del propio mecanismo habilitado”*.

Este usuario no está del todo en lo cierto porque de hecho el sistema facilita la primera cita disponible en el primer día y hora disponibles y una vez escoges día y hora te manda un mail con los datos de la cita.

En este ejemplo estamos de nuevo ante un importante avance impulsado por el Ayuntamiento. **CIGES** son las iniciales de cita previa y gestión de colas, **un sistema desarrollado para realizar una gestión más eficiente de las colas y esperas**, para mejorar la eficacia operativa y aportar una mayor satisfacción al usuario.



Además de gestionar de manera eficiente el tiempo de espera y dar tranquilidad a la ciudadanía al saber cuándo será atendida, CIGES permite al Consistorio granadino obtener datos estadísticos para planificar con precisión el servicio.

En contra de la afirmación de la usuaria, el sistema resulta apropiado, dado que ofrece sobre la marcha “resguardo” o “notificación” de haber solicitado dicha cita en una fecha determinada. Eso sí, siempre que el usuario indique un correo electrónico o un teléfono al que remitir la confirmación de la cita.

2.6. Falta de interlocución: ¿a quién le consulto mis dudas?

A veces el problema radica en la imposibilidad de realizar consultas, exponer dudas o resolver preguntas particulares sobre asuntos concretos:

— “Que ha intentado por teléfono y por vía telemática contactar con el Ayuntamiento. Que los teléfonos de la página de inicio del Ayuntamiento y del directorio que viene para la ciudadanía, en concreto los de la Agencia Tributaria, los del 010 y el (número) no funcionan”.

— “Que no cogen nunca el teléfono, el referido a (número) que aparece en el directorio web siguiente: <https://www.granada.org/inicio.nsf/xtelefonos>. Tampoco funciona el certificado electrónico. Me funciona en todos los organismos, a excepción del Ayuntamiento. Quiero expresar una queja formal, debido a lo difícil que ponen la administración a los ciudadanos. Quiero poner una queja para que se aporten soluciones a todo esto y se comunique a los ciudadanos que no sabemos a dónde acudir. A veces no se puede dedicar tanto tiempo (por problemas familiares) a una administración tan complicada”.

55

2.7. Retrasos en tramitación y esperas prolongadas

En este apartado, la ciudadanía tiene ‘urgencias’ que para las administraciones, lógicamente, constituyen un expediente que ha de guardar su turno.

— “El retraso en la tramitación del carnet de familia numerosa por parte de la delegación de Familia de la Junta de Andalucía, a pesar de haber presentado toda la documentación requerida el pasado 10 de noviembre, ha provocado que se me anule el bono social eléctrico, desde el pasado 18 de diciembre cuando expiraba nuestro carnet de Familia Numerosa. Por ello solicito se me realice la renovación a la mayor brevedad, ya que se están perjudicando mis derechos y por supuesto mi economía familiar. Asimismo le comento que en caso de no tener el carnet también podría verme perjudicada en la petición de la bonificación fiscal del IBI 2023, cuyo plazo de solicitud ha abierto ya el Ayuntamiento de Granada”.

Como tantos otros usuarios, la reclamante relataba perjuicios y añadía haber presentado queja en el registro de la delegación de Familia y “enviado 4 mails solicitando al menos un certificado que justifique que se está realizando dicha tramitación, sin obtener ninguna respuesta”.



Tras contactar con la Junta de Andalucía se resolvió el caso con calidad y la usuaria quedó satisfecha.

2.8. Problemas con la sede electrónica

Una gran parte de la ciudadanía se encuentra con dificultades para realizar trámites con certificado electrónico. Sin ser responsabilidad de las instituciones, esta realidad existe y por ello también se reproduce algún caso.

— *“Necesito que el Ayuntamiento me comunique por correo postal el estado de mi expediente. Tienen un problema informático y no tienen bien mi certificado digital (ya el Ministerio mediante la red Sara les ha trasladado el problema porque reside en el Ayuntamiento). No puedo hacer ningún trámite si no es presencial en Registro General (...) Lo cierto es que ellos me comunican que tengo algo on line que no puedo ver, y lo cierto es que no han depositado el dinero en mi cuenta desde que ellos aceptaron que se equivocan allá por el mes de junio. Solicito por favor que solucionen mi problema de acceso a sede electrónica”*

A veces no se abonan las cantidades debidas porque los interesados desconocen que tienen que aportar un número de cuenta (modelo de designación de cuenta bancaria con el certificado de titularidad).

56

2.9. Dificultad para contactar por mail

— *“Que con fecha 1 agosto 2018 tengo autorización para acceder a la aplicación informática habilitada para introducir las matriculas de los vehículos autorizados a circular en zonas de acceso restringido para viviendas turísticas según consta en el expediente (Número). Dicha autorización tiene que renovarse con fecha 1 de agosto de 2023. Con fecha de hoy, 24 de julio de 2023 he solicitado la renovación de la mencionada autorización. Registro de entrada (número) entregada en la Junta Municipal Distrito (distrito). Me gustaría saber que ocurre si con fecha 1 agosto 2023 no he obtenido respuesta de autorización para circular. ¿Existirá algún problema para acceder al garaje situado en calle (nombre)? De ser así como puedo solucionarlo?. He intentado también hablar por teléfono en el (número) de Movilidad pero no me lo han cogido. Ruego respondan a este correo para saber a que atenerme”.*

En el caso apuntado, desde la oficina se contacta de inmediato con el área de Movilidad que, a su vez contacta con la usuaria y le indican que, entretanto se resuelva la autorización puede enviar las matrículas de los vehículos al correo de accesos.





Una solución provisional muy adecuada que solventa los posibles retrasos en los trámites necesarios para la autorización definitiva. **Pero esta medida debiera ser informada por más canales**, por ejemplo a través de banner en la web municipal, para que llegue a todos los vecinos que puedan encontrarse en similar situación.

Aunque el correo electrónico y las redes sociales no sean los medios adecuados para comunicarse con la administración, no dejan de ser una herramienta de uso habitual para la ciudadanía. Es cierto que proporciona cercanía o proximidad, pero no es el medio idóneo para plantear solicitudes.

2.10. El teléfono 010

En este apartado hubo vecinos disconformes con que este teléfono de atención ciudadana no resultara gratuito:

— *“Que he tenido que llamar al número de información del Ayuntamiento desde dentro del municipio, al número 010. En una ocasión no me contestó nadie, hice tres llamadas seguidas, y la consecuencia es que:*

— *El Ayuntamiento no informa que es de pago, el ciudadano tiene la confianza de que un ayuntamiento no te va a cobrar por solicitar información.*

— *Por las tres llamadas, sin que me respondiesen, me han cobrado 1,03 €*

— *Posteriormente hice otra llamada que sí me atendieron, y esta vez fue 1,92 €*

— *Es una auténtica vergüenza, que el Ayuntamiento de Granada cobre por dar información al ciudadano.*

— *Es la primera vez que pido información al Ayuntamiento, y será la última. Espero que con los 3,15 € que me han cobrado, junto con lo que cobran a todos los demás ciudadanos, por lo menos informen como se utilizan y para que sirve”.*

57

2.11. Desconcierto ciudadano ante el asunto competencial

A veces, los ciudadanos no saben la instancia administrativa a la que deben acudir para realizar un determinado trámite. Por ejemplo, desconocen si para pedir la revisión del PIA (Programa de Atención Individual) de la Dependencia deben acudir a la concejalía de Asuntos Sociales, a la delegación de Familia de la Junta de Andalucía o al ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. En estos casos, la oficina del defensor es una mera oficina de información que facilita teléfonos, direcciones o impresos; o que remite peticiones de un ciudadano a una entidad.

— *“La enfermera del centro de salud me dijo que tengo que pedir la revisión del PIA y no sé donde debo acudir. No puedo salir de mi casa ya que dejaría solo a mi marido, que está imposibilitado. Llevo días y días llamando a todos los teléfonos y nadie me coge, ¿quién*

me dice a mi dónde tengo que ir? Es una pena no saber cómo actuar y que nadie te pueda atender”

La coordinación de actuaciones entre administraciones con competencias similares resulta primordial para resolver problemas ciudadanos. La simple derivación de una instancia a otra, la propia consulta interna y la consiguiente explicación al ciudadano pueden prevenir que una simple petición de información se acabe convirtiendo en una queja.

2.12. Falta de alternativas para realizar gestiones

En abril llegó el caso de un señor que ante su inminente jubilación, intentaba contactar con la delegación de Inclusión Social de la Junta de Andalucía en Granada para informarse sobre trámites y gestiones al respecto.

Según refería, su principal reclamación tenía que ver con problemas para acceder a dicha administración:

— “(...) te ofrecen teléfonos de contacto que no responden” o “intento pedir una cita previa y me aseguran que no pueden facilitármela”, etcétera.

58

Tras diferentes intentos, el usuario se dirigió al defensor para poder contactar con alguien de la delegación que le informara y orientara en el proceso de tramitación de su jubilación. La oficina remitió escrito a la delegada para pedirle que contactaran con el usuario y, en lo posible vehicularan algún protocolo que evitara estos u otros obstáculos similares a futuros administrados. La delegada respondió a la petición con prontitud, aceptando la propuesta.

Como se ha apuntado anteriormente, también en este apartado hubo en 2023 iniciativas municipales y proyectos de mejora destacados.

Así, a finales de marzo, un correo electrónico en el tablón anunciaba una buena noticia: *“Lotus Notes mejora la accesibilidad en el Ayuntamiento”*, un escrito en el que se pedía que *“todas las cuestiones relacionadas con personas físicas o jurídicas (interesados) y localizaciones (domicilios), se remitieran a un correo (mail específico) donde se encargan de atenderlas lo antes posible”*.

Y lo más importante, dicho mail proponía que *“para agilizar la respuesta, facilitar toda la información de que dispongáis: adjuntad documentación, pantallazos, mensaje de error, la fuente del dato que queráis dar de alta o modificar, etc”*.

A su vez añadía que en casos urgentes —*“hay un ciudadano esperando la resolución de un trámite”*— el número de teléfono disponible (número específico). *“Este teléfono suena a la vez en todos los terminales telefónicos de las personas que atienden datos básicos y siempre está atendido. Si comunica es porque todos los operadores disponibles están atendiendo otras llamadas”*.



Asimismo, en el primer semestre del pasado ejercicio, la concejalía de Innovación remitía un escrito anunciando la creación del **Comité Técnico de Innovación y Ciudad Digital** del Ayuntamiento de Granada, “*al objeto de canalizar las iniciativas en estas materias para conseguir la adaptación del funcionamiento de la administración local a las necesidades de la ciudadanía y de la sociedad, consiguiendo ofrecer desde el Ayuntamiento de Granada una respuesta eficaz y eficiente*”.

Sin duda hay avances, pero queda camino por recorrer.

2.13. Consecuencias para los administrados

Como se viene diciendo, resultan muy variados los efectos que la falta de acceso o el acceso inadecuado a la administración genera en la ciudadanía: desorientación, frustración, pérdida de oportunidades y el consiguiente malestar.

Otra de las consecuencias más importantes de la inaccesibilidad de la ciudadanía a las administraciones tiene que ver con retrasos en la tramitación de diversidad de gestiones.

Ya se trate de la entrega de una autorización de aparcamiento en zona azul para residentes que ENTRETANTO SE RETRASA, SUPONE GASTO PARA EL AFECTADO:

— *“Que habiendo presentado instancia para autorización de aparcamiento de residentes en vías de estacionamiento limitado con fecha diciembre de 2022, a día de hoy (mediados de enero 2023) no tengo contestación por parte del área de Movilidad. En años anteriores nunca habían tardado tanto en contestar y el problema de no tenerla es el perjuicio de no poder estacionar en una zona donde todo es zona azul”.*

YA SE TRATE DE RECIBIR UNA AYUDA ECONÓMICA Y NECESITAR PARA ELLO UNA ENTREVISTA O CITA CON UN TRABAJADOR SOCIAL: *“Quiero dejar constancia de la lista de espera en el centro cívico (distrito) en asuntos sociales. Debido a la situación de urgencia que padezco y así he dejado constatada. He contactado para solicitar cita y ser atendida y me han dado para el día 1 de agosto. Los ciudadanos no podemos estar tanto tiempo sin poder asesoramiento para tramitar ayudas. No puedo adjuntar ningún documento porque la cita me han facilitado telefónicamente (...)”.*

O ya se trate de que un área municipal remita un informe a otro área para que un usuario pueda a su vez obtener resolución sobre una reclamación patrimonial que igualmente le ha ocasionado daños. El caso que se explica seguidamente resulta elocuente:

— Usuario presenta petición de responsabilidad patrimonial por accidente en vía pública. Se incoó el correspondiente expediente y se nombró un instructor que solicitó mediante oficio un informe pericial contradictorio al área



de Mantenimiento “*sobre la seguridad de la baranda o cualquier otra consideración oportuna para la resolución del expediente*”.

Pero, habiendo transcurrido el plazo otorgado por el instructor y sobre todo, HABIÉNDOSE SUPERADO CON CRECES EL PLAZO DE SEIS MESES PARA RESOLVER LA RECLAMACIÓN PATRIMONIAL, AÚN NO SE HABÍA EMITIDO EL INFORME SOLICITADO.

El afectado pedía a la oficina del defensor que requiriera a la citada concejalía la elaboración y remisión del citado informe pericial. Algo que aún no se ha recibido aunque se haya podido realizar y el caso se encuentre finalizado.

2.14. Propuestas de acción

Efectivamente los problemas para acceder a las administraciones son un escollo histórico, una reclamación que está en la calle y una realidad compleja de solventar. Es cierto que cada vez son mayores las demandas ciudadanas y cada vez más procesos exigen trámites o documentos administrativos.

Ya se ha dicho: en la pandemia se agudizó el problema, pero finalizada la crisis del Covid, el público sigue protestando por lo mismo aunque en menor intensidad.

Es una queja transversal la inaccesibilidad y todas las administraciones tienen responsabilidad en ello.

En este apartado se sugieren nuevamente algunas propuestas ya apuntadas por este defensor en la memoria 2022, aunque adaptadas al nuevo ejercicio 1. Abordar con representantes sindicales y las áreas municipales que correspondan, la **eliminación de la obligatoriedad de la cita previa**. Esta propuesta se planteó ante la anterior Corporación Municipal en el informe de gestión de la oficina del defensor correspondiente a 2022, un ruego para que el Pleno lo estudiara. Es decir, que las puertas presenciales permanecieran abiertas en el Ayuntamiento una vez finalizadas las medidas impuestas por la pandemia, y muy especialmente para esas personas que no saben o no pueden pedir cita previa por los cauces telefónico o electrónico debido a distintas barreras —digital, económica, idiomática o personal—; debido a la limitación de los canales dispuestos para obtenerla; debido a la saturación de los mismos o debido a otras razones.

Desde la oficina del defensor se considera en primer lugar que la cita previa como opción primera o preferente es una herramienta que ordena la atención ciudadana e incide en la eficacia y eficiencia tanto para la administración



como para el administrado. Es decir, como opción preferente o como modalidad de acceso a la administración ofrece indiscutibles ventajas.

El problema radica en su obligatoriedad, pues de ser una posibilidad, una modalidad, una alternativa u opción pasaría a ser una exigencia, una imposición, un requisito o una condición: *“sin cita previa no se puede atender”*. Es algo que no pasa siempre ni pasa en todos los servicios municipales, pero es algo que habría que evitar en las áreas que tienen contacto con el público.

Esta oficina no está proponiendo la eliminación de la cita previa sino la eliminación de su obligatoriedad en tanto que podría implicar una restricción del derecho de la ciudadanía a acceder a la administración.

Más aún en los casos en que exista riesgo de no poder conseguir dicha cita dentro de un plazo necesario para poder realizar otra gestión administrativa sujeta asimismo a un plazo.

Más aún considerando la realidad de personas que carecen de habilidades digitales, equipos o conexión para ello.

Más aún en un momento en que distintas administraciones e instituciones de todo el país se están posicionando respecto de la obligatoriedad de la cita previa; mostrando disconformidad con ciertas deficiencias inherentes a su gestión. De hecho, esto fue un goteo en 2023 como se apunta seguidamente.

En febrero el Ayuntamiento de Valencia eliminaba la obligatoriedad de pedir cita previa para acudir al Consistorio. El gobierno de Cantabria lo hacía en agosto apelando a que se trataba de *“un clamor ciudadano”*, ya que constituía una *“barrera de acceso a la administración”*. Por su parte, en septiembre el consistorio sevillano aprovechaba el fin de la situación de crisis sanitaria para habilitar la atención presencial sin cita previa obligatoria en horario de mañana en las oficinas de registro de los distritos de la capital hispalense.

En octubre se sumaba la comunidad canaria, que también eliminó la obligatoriedad de la cita previa como requisito general, una medida con la que dicha autonomía no sólo devolvía *“el ejercicio de un derecho ciudadano que había sido limitado”* sino que la medida apelaba a los planes del Gobierno para la simplificación administrativa y la eliminación de la burocracia.

No sólo instituciones de distinto signo político y ámbito han respaldado la medida, sino que también se han posicionado al respecto defensorías de todo el país comenzando por los defensores del Pueblo español y andaluz, así como los defensores de Galicia, Cataluña, Castilla y León o País Vasco entre otros. Asimismo, algunos juristas han cuestionado la habilitación normativa para



mantener la obligatoriedad de la cita previa una vez finalizadas las restricciones de la pandemia.

La Constitución obliga a las administraciones a servir con objetividad a los intereses generales y, como ha recordado el Tribunal Supremo, “*el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la administración como organización servicial que lo gestiona*”⁹.

La actual Ley de régimen jurídico del sector público, obliga a que las administraciones respeten en su actuación los principios de servicio efectivo y *proximidad* a los ciudadanos. Y respecto a la administración electrónica, la ley deja a las personas físicas *decidir* libremente si se quieren relacionar electrónicamente o no con la administración.

Por todo ello, dado que una gran cantidad de vecinos manifiesta dificultad de acceso o solicita la eliminación de la citada obligatoriedad de la cita previa y en aras a lograr una solución al problema planteado se propone que todas las administraciones granadinas —especialmente en los servicios que están cara al público—, estudien la posibilidad de eliminar la cita previa obligatoria¹⁰.

62

Todo ello al tiempo que se articulan mejoras en los distintos canales para acceder a cita —telemáticos, telefónicos y presenciales—; al tiempo que se consideran posibles garantías a favor de quienes precisan de cita previa urgente para poder efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo. También al tiempo que se dota de los recursos humanos y materiales necesarios para lograr la máxima calidad en la atención ciudadana.

Para finalizar añadir que al cierre de este documento, **el ministro de Transformación Digital y Función Pública, José Luis Escrivá, informaba del proyecto de eliminación de la cita previa obligatoria en las administraciones públicas** que se instauró con la pandemia y aseguró que ello “*requiere un cambio normativo que veremos cómo lo traemos al Parlamento lo antes posible*”.

En definitiva, **la petición formulada por la oficina del defensor en el informe de gestión 2022 y reiterada de nuevo en esta memoria 2023 tiene todo el sentido** y queda esperar al respecto la aprobación en las Cortes.

9. de 23/03/2021 (RC 3688/2019)

10. En el caso concreto del Ayuntamiento de Granada, aunque se han dado pasos al respecto, sería deseable que Corporación municipal, junta de personal, sindicatos y quien corresponda en cada servicio o área, estudien la posibilidad de eliminar dicha obligatoriedad.



2. Actualización permanente y alojamiento en lugar visible del listín telefónico municipal en la web. Es decir, ordenar por grandes áreas algunos de **los principales teléfonos de contacto del Ayuntamiento, organismos autónomos y empresas municipales con los que la ciudadanía desea contactar**. Centros municipales de servicios sociales, centros deportivos, centros de participación activa, servicio de infracciones de tráfico, Gecor, padrón, reclamaciones patrimoniales, 010, Hacienda, transporte Público, oficinas desconcentradas, tanatorio, averías de Emasagra, etcétera. Existen herramientas para conocer cuales son los items más demandados por los granadinos, esos serían los teléfonos que podrían ofrecerse en lugar más visible. También mejoraría la percepción de mayor accesibilidad al Ayuntamiento si esta medida se acompañara de una campaña de información —por ejemplo, a través de cartelería en centros cívicos y edificios municipales—.

3. En este apartado se vuelve a recomendar **que el teléfono 010** (que ofrece información sobre servicios, atiende consultas sobre estado de tramitación de expedientes, recibe avisos sobre incidencias en el funcionamiento de los servicios y deriva cuestiones a las distintas unidades administrativas) **sea gratuito** y más operativo. Según figura en el portal del Ayuntamiento, en el momento actual el precio aplicable al usuario que llama es el equivalente al precio de una llamada fijo-fijo de ámbito metropolitano (desde red fija); y el equivalente al de una llamada móvil-fijo en el territorio nacional (desde red móvil).

4. Desde la oficina del defensor se solicita a las áreas la **pronta respuesta a las quejas y reclamaciones**, una respuesta que ha de constar por escrito. Como se ha apuntado a lo largo del capítulo, hay consultas que no precisan de un completo informe técnico. En ocasiones basta con informar de que la actuación solicitada “*se toma en consideración*” para la próxima campaña, para cuando haya disponibilidad presupuestaria, para someter al parecer de la próxima junta de distrito o para su estudio por técnicos municipales. En otros casos sería suficiente con comunicar que una avería, un fallo o incidencia puntual “*han sido reparados*”. **La calidad de las respuestas no sólo reside en los contenidos sino también en los tiempos de tardanza** para resolver o canalizar una reclamación.

5. De nuevo en materia de accesibilidad a las administraciones es preciso incidir en la importancia de la proximidad, la calidez, la escucha activa y el seguimiento de los distintos asuntos. En este sentido podría impulsarse algún tipo de **formación o reciclaje en materia de habilidades** o entrenamiento emocional para personal que esté en atención al público



6. A veces, la posible desconexión, alejamiento o falta de comunicación por rivalidad entre servicios y entre administraciones se traslada al ciudadano, por lo que habría que arbitrar **vías de trabajo conjunto** en aras de un entendimiento y cooperación que redunden en la efectividad y calidad en la atención

7. También podrían plantearse reorganizaciones o reordenaciones puntuales para dotar de **mas personal allá donde sea oportuno**, una propuesta que además de motivar y servir a las carreras profesionales, se oriente también hacia la **formación** para una mayor **movilidad funcional**, una mayor satisfacción profesional y una mayor versatilidad y optimización de los recursos humanos

8. En el apartado de la administración electrónica queda un gran camino por recorrer. El derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad a los servicios de la sociedad digital debiera ser real. La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos y amenaza con desplazar a otros, los que se sienten incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas indispensables para ejercer derechos en plenitud y disfrutar de las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital. La clave está en **implantar mejoras para dar servicio de calidad a estos usuarios.**

64

Al respecto, en el caso concreto del Ayuntamiento, sería interesante colocar en la página inicial de la web municipal un enlace bien visible con los trámites más usuales como “*Solicitar certificado del padrón*”, “*presentar una instancia*”, “*pagar multa de tráfico*”, “*consultar estado de mi expediente*”, “*gestionar tal impuesto*”, etcétera. **Y que dichas gestiones se pudieran tramitar en dos o tres clicks.** Hay que pensar que la ciudadanía, cuando entra en el apartado ‘sede electrónica’ dentro del portal municipal, primero ha de identificarse, a continuación buscar el trámite que desea realizar —ello, sin tener claro cuál la gestión concreta que quiere realizar—. A continuación, redactar la solicitud, aportar la documentación y subirla, y luego firmar electrónicamente —que también conlleva dificultades—. Si el Ayuntamiento le ofrece de primeras la posibilidad directa y de manera simplificada la opción de “*presentar una instancia general*”, que es el trámite mayoritario, puede que el público estuviera más satisfecho en su relación con el Ayuntamiento.

9. **Actualización de la información obsoleta que permanezca alojada en el portal municipal.** Y mejora del lenguaje y los contenidos (sin tecnicismos); de la usabilidad (para hacerlo más intuitivo y sencillo), de los tiempos de carga y también de la propia estructura de la página web (para evitar la catarata de pestañas que se despliegan en un sinfín de clics encadenados que pueden conducir a error en la búsqueda de trámites).

10. Mejora del funcionamiento del SIM (**Sistema Informático Municipal**)



11. Seguir avanzando en la **humanización de la administración**. Las normas no tienen rostro humano pero si las personas que hacen efectivo su cumplimiento y en este sentido, el exceso de burocracia administrativa tiene asignaturas pendientes tales como la coordinación entre administraciones, la agilidad y la calidez en la atención ciudadana, entre otras.

12. Por último, se propone valorar en qué medida el **Comité Técnico de Innovación y Ciudad Digital** creado por el Ayuntamiento y que echó a andar en marzo de 2023 podría servir como **nexo para la coordinación y difusión entre los trabajadores municipales de las actuaciones y avances que se propongan en materia de accesibilidad** a las administraciones.

Según la instrucción sobre el procedimiento para actuaciones y proyectos en materia de transformación digital corresponde al mencionado comité *“conseguir la adaptación del funcionamiento de la administración local a las necesidades de la ciudadanía y de la sociedad, consiguiendo ofrecer desde el Ayuntamiento de Granada una respuesta eficaz y eficiente, y conseguir poner en valor lo público a través de la coordinación y el trabajo en equipo de todas las direcciones del Ayuntamiento de Granada”*.

13. Todas las administraciones debieran apostar por la simplificación de determinados trámites; evitar la callada por respuesta y optar de manera decidida por una mayor rapidez o agilización de plazos. Ya que provocan gran indefensión en la gente.

A unos días del cierre de este informe de gestión anual, el 6 de febrero de este año, el presidente de la Junta de Andalucía, Juanma Moreno, anunciaba la aprobación del Plan Andalucía Simplifica, un paquete con más de 500 medidas —que incluyen tanto cambio de leyes y normativas como mejoras de los sistemas de organización, gestión y digitalización— con un triple objetivo: mejorar la vida de los andaluces, impulsar la actividad económica y transformar el funcionamiento interno de la Administración. Aunque al cierre de este informe de gestión, aún se desconoce todo el detalle del contenido de las medidas anunciadas, el proyecto resulta esperanzador en tanto que prevé incluir propuestas en diversidad de materias desde la aplicación de la ley de la dependencia, a la renta mínima de inserción o el acceso de las pequeñas y medianas empresas a licitaciones públicas, por señalar algunos casos. El defensor de la ciudadanía celebra este plan para Andalucía, convencido de que muchas de las medidas que se pongan en marcha mejorarán el acceso de la ciudadanía a la administración, haciéndola más cercana. Esperanzado también en que estas iniciativas sirvan para responder a un gran número de las quejas y reclamaciones que llegan hasta la oficina



3. ACCESO A RECURSOS BÁSICOS

En este apartado se detallan reclamaciones por dificultad de acceso a tres tipos de recursos básicos: vivienda, ayudas y regularización, dado que constituyen una barrera para algunas personas.

3.1. Acceso a vivienda

Los elevados precios de la vivienda en Granada¹¹, el encarecimiento medio de los alquileres¹², la subida de los tipos de interés y la falta de viviendas son realidades que impactan en el conjunto de la población y muy especialmente en las personas con menos recursos o más vulnerables¹³.

En definitiva, también las dificultades de acceso a este bien necesario que es tener un techo llegan a la oficina del defensor... Peticiones de vivienda social; dificultades para acceder a una habitación en alquiler sin tener nómina ni aval; los elevados precios del arrendamiento en la ciudad; los lanzamientos de viviendas; los desahucios por impago o simplemente información para inscripción en el registro de demandantes constituyeron el grueso de solicitudes de 2023 relativas a este recurso de primera necesidad que, para algunas personas parece un bien de lujo. También hubo casos de vecinos que denunciaron distintas formas de infravivienda en sus entornos.

Veamos la variedad de casos que se presentan. Aunque son casos reales, en la redacción de los mismos se utilizan nombres ficticios.

— NECESITA VIVIENDA PERO NO TIENE RECURSOS:

Rocío acude a la oficina para pedir ayuda en la búsqueda de un inmueble: “*Os escribo desde la desesperación porque necesito una vivienda urgentemente. Tengo 29 años, soy una mujer trabajadora y luchadora pero no tengo recursos suficientes para pagar un alquiler de 400 euros, llevo varios años viviendo en casas de amigas, a veces me he quedado a dormir en el coche, padezco de depresión, ansiedad e insomnio. Mis familiares no tienen recursos económicos y poco espacio en sus hogares para ayudarme, estoy sobreviviendo con*

11. El precio interanual de la vivienda en Granada se disparó en un 7,8% según noticia publicada el 4 de septiembre en el periódico Granada Hoy

12. Según el portal inmobiliario Idealista, se registró un encarecimiento medio del 11%.

13. Según un informe elaborado por el sindicato Comisiones Obreras, el total de personas demandantes de vivienda protegida en la provincia ascendía en octubre de 2023 a 21.000 personas.

A principios de enero de este año, **el avance del nuevo plan de ordenación urbanística** marcaba el objetivo de más de veinte mil viviendas para atender la demanda de una década.

trabajos temporales como limpiadora (...) No soy un animal, soy una persona, necesito tener un techo para poder hacer mi vida (...)”.

— DESAHUCIO DE ALQUILER POR POSIBLE IMPAGO.

Francisco vive de inquilino. Al morir su madre, con la que vivía, el dueño del piso quiere que abandone la vivienda por temor a que sea insolvente. Él se niega a marcharse, el arrendador lo ha denunciado, el asunto está en los tribunales. Se le explica que la oficina no puede actuar pues el juzgado debe dictaminar.

— REQUERIMIENTO DE DESALOJO POR OCUPACIÓN

Carmen ha recibido comunicación requiriéndola para que en el plazo de 15 días desaloje voluntariamente su vivienda (por ocupación ilegal). Dice vivir desde hace 9 años en dicho domicilio con sus dos hijos, siendo este último menor de edad y estando escolarizado en centro educativo cercano, al que *“asiste habitualmente y con buen aprovechamiento”*. La situación económica de la unidad familiar es de extremada vulnerabilidad por lo que solicita seguir viviendo en esa casa, regularizar la situación con un contrato de alquiler *“asequible”* y que *“para hacer efectivo el contrato de alquiler, me inscriban como demandante de*





vivienda pública”. Se deriva el caso a la oficina social de la vivienda para que la concejalía remita informe de vulnerabilidad social de esta familia al juzgado.

— QUEJA POR ELEVADOS PRECIOS DE LA VIVIENDA EN GRANADA

Pablo pide que el Ayuntamiento “*declare a Granada como zona tensionada de alquiler debido a las inmobiliarias y fondos buitres, que poseen todos los inmuebles (...)*”. Escribe porque lleva meses buscando piso “*para irme a vivir solo, pero todo está copado por las dichas inmobiliarias que no bajan de 650 euros los pisos normalitos*”.

— PETICIÓN DE ASESORAMIENTO PARA PODER OPTAR A AYUDAS AL ALQUILER SOCIAL

También hay quien ruega a la oficina que “*le ayude a agilizar la tramitación de informe de especial vulnerabilidad*” para poder concurrir a la convocatoria de ayudas en régimen de alquiler de concurrencia no competitiva para determinados colectivos (Orden de 10 de junio de 2022).

— PETICIÓN DE EXCEPCIÓN DEL REGISTRO DE DEMANDANTES DE VIVIENDA POR LA URGENCIA Y LA EXCLUSIÓN

68

Y en esta línea hay usuarios que precisan de una autorización municipal que les exceptúe de la obligación de adjudicación de vivienda protegida a través del registro público de demandantes de VP, y ello por reunir los requisitos establecidos en la normativa: carácter de urgencia y unidad familiar en riesgo —con informe de servicios sociales—. Se le asesora al respecto.

— PROTESTAS VECINALES POR OCUPACIÓN DE VIVIENDA EN ENTORNO REFERENCIAL

Por su parte, algunos vecinos se dirigen a la oficina a pedir ayuda por los efectos nocivos que una ocupación ilegal les está provocando: “*Se metieron okupas en mi casa y para defender mi propiedad, acudí a un abogado de oficio. No he recuperado mi casa y encima, me obligan a pagar costas*”.

En este caso concreto, la oficina contactó con el abogado quien nos comunicó que estaba presentado recurso —dado que la usuaria tenía derecho a justicia gratuita—. Se explica a la reclamante que ha de esperar la resolución judicial que dictamine la recuperación del importe de las costas. Asimismo se le recomendó que, si estaba disconforme con el proceder del letrado, solicitara nuevo abogado de oficio que reanudara el procedimiento judicial para recuperar la vivienda.



— PROTESTA POR ASENTAMIENTO CHABOLISTA EN ENTORNO RESIDENCIAL

En el mismo apartado, hay peticiones para que el Ayuntamiento intervenga y acabe “*de una vez*” con algún asentamiento o chabola: “*En terreno cercano a (lugar) hay una chabola que habitan unas personas que se han apropiado de dicho terreno, que recolectan todo tipo de basuras y enseres por lo que parece que tienen síndrome de Diógenes, tienen más de 10 perros. Estos días de calor sufrimos malos olores a animal en descomposición provenientes de este asentamiento. Nuestras plantas han sido invadidas por plagas de insectos, están proliferando ratas. Además hacen fuertes ruidos cerca de nuestra vivienda (...)*”.

Tras la correspondiente visita de inspección, el informe de la Policía Local admite con todo lujo de detalles que se trata de “*un foco insalubre*” con mención expresa de la necesidad de “*desinfección, desratización y desinsectación*”; “*atención de animales de los que no se pueda acreditar titularidad ni se encuentren en las debidas condiciones higiénico sanitarias*”; así como “*limpieza y retirada de residuos*”. Contiene dicho informe la comunicación a los servicios municipales para adoptar las medidas cautelares y proceder a los trabajos citados así como el balance de las actuaciones realizadas.

Y, en paralelo al informe policial y la actuación de las áreas de Medio Ambiente y Limpieza; la actuación de los Servicios Sociales, concedores de la situación de vulnerabilidad de los residentes de dicha infravivienda ubicada en solar existente entre una vivienda habitada y otra en construcción.

Relatan la carencia de ingresos de sus habitantes, la inexistencia de suministros mínimos vitales (“*la constructora les ha cedido suministro eléctrico*”); la dificultad para acceder a una vivienda y la negativa de dos de los residentes a cambiar su modo de vida y de un tercero a incorporarse a recursos de acogida municipales y/o recursos residenciales para mayores.

La descripción de la intervención del centro municipal abarca un amplio abanico de actuaciones a lo largo de los últimos años. En materia de vivienda “*a partir de 2023 se inicia una intervención social centrada en la búsqueda de alojamiento alternativo*”. Relatan haber contactado con la hermana de uno de ellos, propietaria de la vivienda contigua “*dejadles tranquilos, ellos no hacen daño a nadie y quieren vivir allí*” así como con la constructora que edifica en el solar colindante, que ha ofrecido distintas alternativas aunque “*no aceptan ninguna de las propuestas*”.

No obstante también en este caso, Servicios Sociales sostiene que “*se seguirá interviniendo con ellos en la medida en que se pueda y siempre aceptando sus decisiones, favoreciendo su participación, promoviendo la adquisición de habilidades, destrezas, capacidades para salir de su situación y lograr la integración*”.



Al respecto destacan objetivos como garantizarles unos ingresos mínimos y prestaciones; orientarles hacia los sistemas de protección social; fomentar la toma de conciencia para que contemplen las opciones que la constructora les ofrece para recuperar un proyecto de vida personas y social lo más aceptable posible, todo ello tomando en cuenta *“las decisiones de las personas implicadas”*.

— Hubo más denuncias de este tipo en urbanizaciones. Por ejemplo, varios vecinos de un mismo entorno se dirigieron a la oficina para señalar chabola abandonada *“con el consiguiente riesgo de vandalismo, okupas, fuego (...) por no hablar de lo poco agradable que es ver los restos de una chabola desde la ventana”*. En primer escrito aseguraban que *“desde el pasado verano, no hay ningún habitante aunque anteriormente lo hubo”*.

Consultado Urbanismo sobre la titularidad de la parcela donde se encuentra la construcción citada nos comunican que tras visita de inspección y vista la ficha del catastro resulta ser titular la Junta de Andalucía.

Una vez dimos traslado a la administración autonómica para que actuara, el defensor recibe nuevas reclamaciones de otros vecinos de esa calle advirtiéndolo de que la construcción, que anteriormente no estaba habitada, *“ya había sido ocupada”*.

70

— FAMILIA CON MENORES EN VIVIENDA RÚSTICA NO URBANIZABLE

En materia de asentamientos en lugares no aptos, en 2023 llegaron otras quejas similares. Sirva también como muestra el caso de una familia instalada en una vivienda construida sin licencia de edificación y situada en finca rústica no urbanizable. El reclamante mostró preocupación por la atención social a los menores y por las condiciones de seguridad del inmueble. Desde la oficina se contactó con Urbanismo y con el centro municipal de servicios sociales correspondiente. Más allá de recibir un completo informe de cinco páginas con datos sobre la realidad socioeconómica, familiar, sanitaria y laboral de la unidad de convivencia, la situación educativa de los menores y un largo etcétera de cuestiones; en dicho informe se explicaba lo sucedido con la vivienda. Al parecer cuando la familia compró dicha finca *“con acceso a agua de riego”* y luz que obtienen *“gracias a un motor de gasolina”*, desconocían que la construcción en suelo rústico era ilegal. Del mismo modo el informe detallaba la composición y estructura de la vivienda y se aseguraba que *“se encuentra limpia, ordenada y con temperatura adecuada”*.

Tras los datos de valoración y diagnóstico, desde el correspondiente centro municipal de servicios sociales se aconsejaba la permanencia *“de forma provisional y temporal”* y *“en tanto se pueda facilitar el acceso a una vivienda permanente”*.



y normalizada que favorezca mejores condiciones de vida para esta familia y en especial para los menores". Por supuesto se aseguraba que todas las necesidades básicas de los niños estaban siendo cubiertas y se advertía de que el Ayuntamiento "*continúa interviniendo*" en las distintas materias, empleabilidad, integración socioeducativa, garantía de necesidades básicas y acceso a recursos de rentas mínimas entre otros.

— DENUNCIA POR PRESUNTO DESAHUCIO ILEGAL

Hubo además quienes, ante un desahucio legal, sostuvieron que la administración había cometido distintas injusticias e irregularidades. Fue el caso de una pareja que visitó la oficina en varias ocasiones para reclamar un desahucio por impago de unas deudas "*improcedentes*" —a decir de los afectados— sobre una vivienda de alquiler social con opción a compra de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía. Relataron además que el desahucio no se ajustó a la legalidad pues no les permitieron llevarse enseres. Y otras acusaciones similares.

Ante el caso, la oficina del defensor acogió en junio una reunión de mediación en presencia de las partes. Responsables de AVRA escucharon a los interesados antes de exponer las distintas actuaciones realizadas, mostrar documentos acreditativos —como el auto del juzgado— y responder a todas las consultas y preguntas. Uno por uno se fueron desmontando los argumentos de los reclamantes relativos a deuda presuntamente improcedente —de alquiler y de comunidad— así como sobre la supuesta sustracción de enseres y restantes denuncias.

AVRA recordó a los interesados —cronológicamente y con pruebas— las múltiples negociaciones y reuniones mantenidas con ellos para alcanzar acuerdos de aplazamiento, fraccionamiento y pago de recibos. Demostraron que, dado los ingresos de estas personas, podrían haber abonado las citadas deudas y continuar en dicho inmueble, una vivienda pública de la que pudieron disfrutar años con mucha minorización pero siempre en un marco de condiciones dado que "*hay muchas otras personas que igualmente necesitan este recurso y cumplen con los requisitos*".

En lo que a la entrada a domicilio se refiere, la empresa demostró ante los reclamantes que el procedimiento se había llevado a cabo con todas las garantías legales. De hecho en las diligencias de ordenación del lanzamiento se requiere a los demandantes para que antes de la fecha señalada retiren los enseres de su propiedad dado que el día señalado esos objetos serán considerados como abandonados a todos los efectos.



— HACINAMIENTO EN UNA VIVIENDA

Por último, en la misma línea de anteriores casos mencionados, llegó una queja por posible hacinamiento de personas en inmueble, personas en situación de desahucio. Los servicios sociales comunitarios remitieron escrito a la oficina social de la vivienda aclarando la situación de estas personas. “*Llegaron a Granada como refugiados*”, “*dentro de la unidad familiar podemos diferenciar dos unidades*”, es decir “*viven diez personas*” si bien “*la familia está muy unida y quieren continuar compartiendo*”.

También explicaban que “*(...) montaron un negocio que no funcionó*” y se les concedió ayuda económica para acceso a nueva vivienda que “*buscan activamente sin éxito*”.

De otra parte advierte el escrito que los afectados están en búsqueda activa de empleo “*encontrando problemas importantes para el acceso como la edad, el idioma, etc.*” y que a pesar de ello “*están muy integrados*”. Más allá de describir la situación de vulnerabilidad, los servicios sociales apuntan a la derivación a viviendas temporales entre otras propuestas de trabajo.

3.2. Propuestas de acción

72

Al igual que en ejercicios anteriores esta oficina mantuvo contacto con entidades como Stop Desahucios, así como con la Fundación ‘Por una vivienda Digna’, una entidad que trabaja en red —con 20 asociaciones granadinas— dedicada a facilitar el acceso a este recurso básico a determinadas familias.

Seguidamente se relata la dinámica de trabajo de esta asociación, que es muy activa en Granada. Se hace en tanto que sus reclamaciones y planteamientos puedan guiar este apartado de ‘propuestas de acción’.

Según nos relataron cada proyecto de lograr una vivienda para una familia arranca o debe partir de la unidad familiar, que es quien se acerca a la fundación porque no tiene acceso al crédito y desea acceder a un inmueble. Es decir, la familia elige y presenta una vivienda, y marca la cuota mensual que podría llegar a asumir (media de 200/330 euros). Se compromete asimismo a suscribir un seguro y a afrontar los recibos de IBI.

Por su parte, la fundación firma un contrato en el que queda recogido el compromiso entre la entidad y la familia, pero es ‘Vivienda Digna’ quien asume la compra de la vivienda, unos documentos que pasarán a estar escriturados a nombre de la familia una vez finalicen los pagos de la deuda ante la entidad. El importe máximo de las viviendas está en torno a 50.000 euros y el pasado 2023 se ayudó a un total de 26 familias.



En este momento la fundación no puede embarcarse en nuevos proyectos por el criterio de no asumir un nuevo endeudamiento hasta que no está finalizada la devolución de proyectos anteriores. Cuando hay problemas de impago se dialoga hasta ver qué cuota se puede asumir —por escueta que resulte— y por cuánto tiempo habrá impagado.

‘Por una vivienda digna’ empezó su actividad en 2003, hace más de 20 años y se autofinancia acudiendo al crédito de familiares, amigos y una pequeña red de colaboradores. Trabajan con Banca Ética y no acuden a subvenciones ni ayudas de entidades públicas —por acuerdo de los integrantes del patronato—.

A decir de esta fundación, la implantación del Ingreso Mínimo Vital —en adelante IMV— ha ayudado a muchas familias, pero “*hace aguas*” porque es incompatible con cualquier contrato de trabajo de cualquier importe y de cualquier duración. “*Esto conlleva que, en ocasiones, la persona renuncie a un trabajo (contrato de la duración que sea) por temor a perder el IMV y quedarse después sin el empleo y sin la ayuda*”. En este apartado parece que el Gobierno debiera replantearse la revisión de **estas condiciones para la concesión de IMV**.

Aunque la fundación no se financia vía subvenciones públicas, tiene peticiones para las administraciones.

Se apuntan algunas **“Propuestas de Acción”** que podrían tomarse en consideración por las distintas administraciones con competencias en la materia:

1. Así, según el parecer de algunos de los integrantes del patronato de esta fundación, el Ayuntamiento “*tendría que negociar con el Gobierno, con la Junta, con la Diputación y con los bancos para ofrecer viviendas a los vecinos con menos recursos; la vivienda en Granada es un grave problema, no hay pisos asequibles en venta, los precios son elevados, no hay alquiler social*”.

Es una realidad, en Granada hay escasez de pisos para alquiler social, no hay demasiadas viviendas para este cometido y las necesidades van en aumento. Es algo que sin duda están sufriendo muchas otras ciudades pero la realidad de Granada es ésta.

2. Relatan que existe una realidad social que choca con el derecho a la vivienda: las **familias que trabajan “en negro” y a las que nadie les va a hacer un contrato**. Algunas de “*esas personas podrían afrontar el pago de un alquiler con derecho a compra pero están en un limbo administrativo, sin papeles ni derechos reales*”.

3. Para ‘Vivienda digna’ sería muy deseable que el Ayuntamiento contemplara en el presupuesto una cuantía mayor para avalar/ayudar a familias por impago de alquiler —familias con determinadas garantías, en situación de

desahucio y con unas determinadas condiciones—. Aunque esto se está realizando con cargo a las denominadas **ayudas económicas municipales de emergencia**, se podría estudiar aumentar el importe o los plazos de concesión de las ayudas.

4. Proponen que el Ayuntamiento “*analice*” viviendas para poner en **alquiler social** y esperan que con la nueva fase de **Santa Adela** se disponga de algunas para destinarlas a alquiler social.

5. Consideran deseable que se creara una **ventanilla única** a la que puedan dirigirse las entidades que trabajan en Red en materia de vivienda para facilitar todas las gestiones relacionadas con esta problemática. Una ventanilla en la que estuvieran interconectadas las distintas administraciones con competencias y recursos en materia de vivienda.

6. Solicitan **mayor agilidad en el acceso a los servicios sociales municipales** porque “*tener fluidez con los trabajadores sociales o acceso a los Informes sociales de determinadas familias les permitiría agilizar la concesión de préstamos, la admisión de determinados casos de familias solicitantes*”.

7. Plantean al Ayuntamiento que colabore en la **intermediación con los bancos y entidades financieras** para que escuchen y atiendan las peticiones de ‘Por una vivienda digna’. A fin de cuentas se trata de peticiones para atender las necesidades de vivienda de vecinos de nuestra ciudad.

8. Piden al defensor de la ciudadanía que impulse un **convenio-marco entre la fundación Vivienda Digna y el Ayuntamiento** donde abordar algunas de la peticiones anteriormente propuestas.

74

3.2. Acceso a Ayudas

El segundo apartado de este capítulo referido a acceso a recursos básicos viene del lado de las ayudas. De nuevo en 2023 llegaron a la oficina casos de personas con dificultades serias para salir adelante. Personas que, a falta de un empleo o un salario estable o suficiente o por otros problemas para ganarse la vida, refieren haber intentado acceder al IMV u otras ayudas. Y como suele suceder en algunos casos, estas ayudas se retrasan o se deniegan en un gran número de casos por incumplimiento de algunos de los requisitos recogidos en la convocatoria.

Se trata de ayudas económicas de bajo importe para pagar bienes básicos como un alquiler, suministros de gas o agua, alimentos, medicamentos u otros de primera necesidad.



Una parte de los usuarios son personas en situación de vulnerabilidad que pueden haber llegado fuera de plazo a una convocatoria o no reunir la documentación completa, pero no en todos los casos hay exclusión. En ocasiones hay desconocimiento del procedimiento, documentación incompleta o sencillamente el usuario no tiene el perfil para optar a estos recursos (aunque refiera sentirse ahogado o al límite).

A través de los testimonios se puede ver la diversidad de casos que se presentan en este apartado:

— COBRA 600 EUROS Y NO PUEDE ACCEDER A NINGUNA AYUDA

— *“La cuestión es que no tengo ningún tipo de ayuda en estos momentos y mi salario no llega a 600 euros por lo que no me da para pagar ni hipoteca, luz, agua y además gastos que conlleva el llevar una vida medianamente digna. No puedo compatibilizar este trabajo de tres horas con otro, ya que debido a que la subvención la tiene cogida la empresa que me tiene contratado, no intereso a nadie y de poder rescatar dicha subvención para poder optar a otro trabajo tendría que abandonar yo la empresa, quedarme sin paro ni ningún derecho y esperar tres meses para que me pudiesen contratar otros. Se me ha dado el caso que teniendo un contrato firmado para compatibilizarlo por las tardes con lo otro, me lo han echado atrás el mismo día de comienzo de trabajo porque no podían beneficiarse de dicha subvención ni compatibilizarla con la que me tiene contratado a tres horas (por cierto, que no responden a mis llamadas ni mensajes tampoco) (...) Me he visto obligado en estos últimos meses a pedir ayuda para poder pagar la factura de la luz a Cáritas (el bono social no me lo dan porque como soy Fijo discontinuo, no tengo derecho al mismo) Que si estuviese con el Ingreso Mínimo Vital (que creo me traería mas cuenta visto lo visto) que si me lo darían...”*

75

— ESTÁ EN PROCESO DE RECIBIR UNA AYUDA PERO DESCONOCE EL ESTADO DE TRAMITACIÓN

— *“Resulta que en el mes de junio mi trabajadora social solicitó para mí una ayuda de primeras necesidades. He estado sin teléfono porque me lo cortaron y no sabía si se habrían puesto en contacto conmigo, si han intentado localizarme y no han podido (...)”*

Ante el caso, le contactan desde Servicios Sociales para pedirle documentación y avanzar en su expediente.

— SIN EMPLEO, INGRESOS NI AYUDA POR NINGÚN CONCEPTO, VIVE CON SUS PADRES:

— *“Que desde el año 2004 estoy en desempleo, no percibo ningún tipo de prestación ni tengo ingresos. En 2019 los servicios sociales me enviaron a Andalucía Orienta donde realicé un IPI (itinerario personalizado para la inserción laboral), unas acciones formativas y varias entrevistas con la orientadora (...) Cuando se tiene una determinada edad o*

circunstancia que limita el acceso al mercado de trabajo, el certificado de riesgo de exclusión de da prioridad en ayudas (...)”

— PERSONA EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ECONÓMICA Y DISCAPACIDAD (con la que la oficina intenta contactar en repetidas ocasiones sin éxito):

— “(...) me han dado una incapacidad permanente total y no encuentro trabajo. Lo estoy pasando muy mal porque antes podía trabajar echando horas, pero ahora no puedo. Tengo muchas deudas, no tengo domicilio, estoy de prestado, no pido solo un trabajo para mi discapacidad, sino respuestas y sobre todo, ayuda (...)

— PERSONA EN SITUACIÓN DE CALLE QUE PERDIÓ LA CITA PARA REVISIÓN DE SU DISCAPACIDAD Y SOLICITA NUEVA CITA PARA REALIZAR DICHA REVISIÓN Y CON ELLA, PODER PEDIR DE FORMA PARALELA LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA

— PERSONA EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN QUE ASEGURA ESTAR HUYENDO DE SU EX PAREJA “no tengo ingresos, desde diciembre me están dando alimentos, no sé a quién pedir ayuda (...) mucho dicen de ayuda pero yo no veo ayuda por ningún sitio (...)

— USUARIO QUE SOLICITA AYUDA ECONÓMICA porque “no llego a fin de mes” aún teniendo pensión por jubilación. Alude a que el motivo es que tiene deudas por tres préstamos bancarios. Desde Servicios Sociales nos confirman que no tiene derecho a compensación económica

76

Junto a estos mencionados llegan a la oficina peticiones para CUMPLIMENTAR Y REMITIR IMPRESO DE SOLICITUD DE INGRESO MÍNIMO VITAL EN EL INSS; PERSONAS QUE ASEGURAN QUE LES HAN REBAJADO EL IMPORTE DE LA AYUDA “con 150 euros no puedo vivir”. Efectivamente, en ese caso concreto, la Seguridad Social comunicó a la usuaria que según la información tributaria de la que disponía y atendiendo a la modalidad y número de miembros de su unidad de convivencia tenía derecho a una prestación por importe anual de 1.799 euros. Resulta un importe demasiado escueto pero es una realidad para algunas personas.

También se contactó con Servicios Sociales para conocer el estado de personas que decían necesitar ACREDITAR SU SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL PARA PODER ACCEDER AL IMV “denegado por falta de documentación”, una documentación incompleta pero por no acreditar debidamente la inexistencia de vínculos de parentesco, y por tanto ingresos por parte de su pareja.

Esto de la DOCUMENTACIÓN INEXACTA O INCOMPLETA suele ser una constante. Entre las causas de denegación por parte de la Seguridad Social que más se repiten: “No estar válidamente constituida la unidad de convivencia durante al menos los



últimos seis meses anteriores a la solicitud’ o *“La unidad de convivencia no coincide con los convivientes informados por el INE/Padrón”*.

Además se trata de un trámite con mucha documentación que comprobar: el Ayuntamiento facilita enormemente el trabajo a la Seguridad Social por lo que estos no debieran tardar en exceso en resolver las solicitudes.

— También hubo PETICIONES DE AYUDA ECONÓMICA PARA RENOVACIÓN DE SILLA DE RUEDAS: *“Teniendo discapacidad reconocida del 85%, hago mi vida diaria con silla mecanizada con baterías. Desde hace mas de un año la silla está averiada continuamente, teniendo que llevarla reiteradamente al servicio de reparaciones de traumatología para su arreglo. Últimamente no hacen ni caso (...) No tengo recursos económicos para solucionar este tema con la compra de otra silla nueva y normalizar mi vida con total autonomía (...)”*

3.3. Acceso a citas con Extranjería para regularización y para lograr asilo político

Por último apuntar que no lograr cita para ser atendido en Extranjería constituye un problema de acceso a un recurso básico para una persona migrante en situación administrativa irregular. De esa tramitación depende su permanencia en España y el acceso a determinados derechos entretanto reúne y entrega la documentación exigida por la ley.

La dificultad de no lograr cita se arrastra desde tiempo atrás tal como se indicó en la memoria 2022 de esta oficina. Para contrarrestar el problema citado la Policía Nacional puso en su día en funcionamiento en nuestra ciudad una plataforma electrónica de cita previa para la realización de algunos trámites. Se trataba con ello de simplificar el procedimiento y agilizar los trámites en el marco del objetivo de digitalización. Desde entonces y a través de un enlace alojado en la web del ministerio de Política Territorial, se pueden solicitar las citas on line para permisos y autorizaciones u otros trámites de extranjería en dependencias policiales.

En la presentación de la nueva plataforma se informó de que el sistema habilitaría citas previas para estos trámites de lunes a viernes en horario de mañana. El resto de trámites relativos a Extranjería —prórrogas de estancia, notificaciones de resolución de Protección Internacional, entrega de cédulas de inscripción u otras consultas— se seguirían atendiendo, *“como hasta ahora, mediante la personación del interesado sin necesidad de cita previa en las dependencias en horario de 13:00 a 14:00 horas”*.

Pero, si bien la organización o el sistema redundan en la eficiencia y evidencian la voluntad de solventar un problema, la oficina del defensor siguió re-



cibiendo quejas y peticiones de ayuda para lograr una cita previa con Extranjería a lo largo de 2023, especialmente por parte de usuarios que creían tener derecho a acogerse a asilo político, a “*protección internacional*”.

Lo cierto es que para lograr asilo político la persona ha de haber sido objeto de algún tipo de persecución por razón de género, raza, religión, opinión política, orientación o pertenencia a un determinado grupo social. Y en algunos de los casos atendidos, a pesar de que el usuario manifestara haber sentido inseguridad, malestar o amenaza en su país de origen, parecían responder a los requisitos legales establecidos para el reconocimiento de la reclamada “*protección internacional*”.

Es decir, en la mayoría de los casos se trataba de personas que anhelaban mejorar de vida, progresar o lograr un empleo y una vida estable en nuestro país. Y querían iniciar la tramitación para hacerlo posible. Es decir, en 2023 se recibió un importante número de peticiones para lograr cita en la sede de Extranjería bajo el pretendido paraguas de un necesario asilo político que no lo era.

78

— *“Que desde mi llegada a España, siguiendo las diferentes indicaciones de la policía y otros agente sociales como trabajadores sociales, he intentado solicitar cita de asilo político vía internet, telefónica y presencial y ninguna de estas maneras ha dado resultado, por la presente escribo para reclamar mi derecho a solicitar asilo político”.*

En estos casos se explica a los usuarios que no cumple con las condiciones requeridas y por tanto debe permanecer a la espera, debe seguir intentando esa ansiada cita on line para intentar regularizar su situación.

No obstante la recomendación que se hace a los solicitantes y dado el elevado número de casos, el defensor pidió una reunión con el comisario jefe de la Brigada provincial de Extranjería y Fronteras en Granada, José Ignacio Sánchez, un encuentro de trabajo que tuvo lugar en septiembre y en el que se transmitieron tanto las dificultades para obtener cita como algunos casos recibidos de personas solicitantes de asilo.

Una gran mayoría de casos de solicitantes de asilo llegados a la oficina en 2023 fue de personas pertenecientes al colectivo LGTBI+. Sirva como muestra el testimonio de una persona transexual que había realizado la transición en su país de origen, —un país en el que se sintió perseguido por ser activista del colectivo y desde el que decidió iniciar un proyecto migratorio para establecer su vida en España—. Seguidamente se relata esta realidad en tercer persona protegiendo los datos del usuario.



Desde su llegada, ha intentado pedir cita para solicitar asilo en Extranjería, pero debido a la situación actual con el procedimiento, no le ha resultado posible, por lo que se encuentra en situación irregular en nuestro país. Cuenta con empadronamiento en nuestra ciudad y con acceso a la sanidad pública andaluza, y está a la espera de recibir su tarjeta sanitaria. En Granada no tiene familia, no dispone de ingresos fijos ni una actividad laboral regulada: en este momento ejerce la prostitución, lo que le genera ansiedad y miedo, dado que ha vivido varias agresiones en los últimos meses por parte de clientes. El usuario muestra un claro deseo de abandonar la prostitución y, a pesar de no poder acceder a trámite de asilo, está buscando otras alternativas que le permitan regular su situación administrativa en España. Se trata de una persona vulnerable en situación de exclusión, dado que en este contexto sufre violencias psicológicas y físicas, además de ser víctima de delitos de odio dada su identidad.

El encuentro con el comisario de la brigada de Extranjería fue muy positivo.

Junto al asilo propiamente dicho, la oficina transmitió al responsable policial la importancia de **agilizar en lo posible el sistema general de citas a través de la web, dada la dificultad de conseguirlas** y en tanto que los usuarios refieren tropezar con frecuencia con que “*no quedan citas disponibles*”.

79

Se explicó que algunos demandantes manifiestan que tendrían que contratar los servicios de un abogado o una gestoría para que les ayudara tanto en la solicitud como en la propia tramitación posterior, con el consiguiente coste económico que ello conlleva para personas, a veces, con menos recursos.

Y se puso sobre la mesa la realidad que algunos usuarios habían transmitido de rumores sobre la presunta compra-venta de citas. Valga un ejemplo:

“Estoy intentando ejercer mi derecho a la solicitud de asilo desde mi llegada a España, y no me ha resultado posible. Lo he intentado en Granada, por la página web de extranjería y también por la que aquí se indica https://www.policia.es/miscelanea/extranjeros/contacto_solicitud_asilo.pdf

También me he personado en extranjería para solicitar la cita y me indican que por la página web, por teléfono obtengo la misma respuesta. En última instancia intenté solicitarla en Sevilla donde nunca contestaron al teléfono

Son escasas las opciones que me quedan, es bien sabido que al menos en la provincia de Granada las citas de asilo se están vendiendo de manera ilegal por cantidades entre 100 y 400 euros. Solicito poder acceder a una cita de asilo de manera pública, gratuita y legal”.



Y junto a esta realidad, el defensor se refirió a las **esperas prolongadas para obtener respuesta por parte de Extranjería una vez la persona migrante ha entregado su documentación** y se inicia el expediente.

Es decir, una vez que se consigue esta cita y ya se tiene fecha para la primera entrevista policial, tras la cual, el interesado recibe un resguardo que le acredita como solicitante mientras se estudia si aprueba o rechaza una solicitud. Al tratarse de un proceso que puede durar varios meses, si de nuevo hay demoras, se están “retrasando” estos derechos.

Analizadas las razones y pormenores de las dificultades inherentes a “*un proceso complejo que implica distintos pasos necesarios en la tramitación*”, ambas partes abordaron vías de trabajo conjuntas para incidir en el “*objetivo compartido de mejorar esa atención*” e impulsar cuantas actuaciones pudieran redundar en la calidad de vida de las personas solicitantes.

Manuel Martín confesó al comisario jefe su visión de que “*la regularización de las personas que cumplen con todos los requisitos legales supone una necesidad esencial para una vida digna, por lo que, el retraso en el acceso o en la tramitación del expediente, conlleva perjuicios*”.

80

El defensor granadino mostró satisfacción por “*una reunión fructífera*” y destacó la importancia de dotar a las comisarías de los medios materiales y recursos humanos adecuados y necesarios para paliar esta situación.

4. SERVICIOS SOCIALES

El área de Servicios Sociales abarca un amplísimo abanico de actuaciones en respuesta a necesidades familiares y sociales que, cuando llegan a la oficina no siempre resultan propiamente quejas y, por el contrario, en la mayoría de ocasiones son peticiones de asesoramiento o ayuda, por desconocimiento o confusión acerca de los distintos ámbitos de la administración. Por ello, muchas de las cuestiones tratadas en este apartado podrían haber sido encuadradas en el capítulo referido a ‘inaccesibilidad a las instituciones’, pero se han considerado en este epígrafe especial atendiendo al contenido o temáticas de las distintas peticiones. Y atendiendo a la derivación de los casos y a las respuestas recibidas del área.

Se incluyen por tanto quejas relativas a la prestación del servicio de ayuda a domicilio; quejas sobre retrasos en la aplicación de la Ley de Dependencia; peticiones de supresión de barreras; problemas de personas sin hogar; de



personas con diversidad funcional, llamadas de usuarios con trastorno mental y demoras en las citas en los centros municipales de servicios sociales entre otros asuntos.

4.1. Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

El servicio de ayuda a domicilio es un servicio municipal que en nuestra ciudad se presta a través de la empresa Arquisocial. Dado el perfil de los usuarios, —muchos de ellos mayores o personas en situación de dependencia—, y dada también la diversidad de prestaciones que conlleva este servicio, las quejas sobre su funcionamiento fueron abundantes el pasado ejercicio. Pero a pesar de las múltiples reclamaciones, es preciso subrayar que la práctica totalidad de casos se resuelven con agilidad una vez la oficina los remite a la empresa.

Como se ejemplifica seguidamente, hubo diversidad de peticiones, siendo las más habituales las relativas al cambio o rotación de trabajadores; la disconformidad con el modo de proceder de estos o la petición de más tiempo o mayores prestaciones para un familiar.

El testimonio que seguidamente se recoge aglutina estas reclamaciones más comunes que suelen llegar a la oficina y que se han apuntado anteriormente:

81

“(...) Tenemos reconocido una ayuda a domicilio para mi tía con enfermedad de Alzheimer de una hora diaria de lunes a viernes para realizar estas tareas (...) Tras quejarme a dicha empresa por la forma en la que realiza su cometido nada ha cambiado en su forma de proceder, que resumo en la siguiente lista:

- *constantes CAMBIOS DE LA PERSONA ENCARGADA DE ATENDER a mi tía. Los cambios se realizan sin avisar, ni a nosotros como usuarios ni a las trabajadoras que en una ocasión me llamó diez minutos antes del servicio para comunicarme que la acababan de llamar para que no fuera a mi domicilio, que suponía que mandarían a otra persona*
- *en ocasiones las BAJAS DEL SERVICIO, por enfermedad de la cuidadora u otros, NO SON CUBIERTOS y no viene nadie*
- *SOLAPAN LOS HORARIOS DE LOS TRABAJADORES, DE FORMA QUE TIENEN QUE ESTAR EN DOS SITOS A UNA MISMA HORA, o salir de un servicio y estar al segundo en el siguiente*
- *(..) la asistente llega tarde*
- *Mi tía tendría que entrar a las 10 de la mañana en el Centro de Día, motivo por el cual, estos CAMBIOS AFECTAN Y CHOCAN CON SU RUTINA y también con la mía, que soy su cuidador, ya que todas estas ausencias y cambios debo cubrirlos yo mismo, o bien lavando y vistiéndola a mi tía, y llevándola a la residencia, trastocando de lleno mis propias obligaciones personales y otros compromisos (...)*”



El testimonio que se propone a continuación destaca por lo acertado de la respuesta de la empresa. El reclamante aseguraba que *“hay auxiliares que no realizan las tareas encomendadas y NO SABEN MANEJAR LAS AYUDAS TÉCNICAS”*. Se refiere a dispositivos, tablas, sillas de ruedas o grúas, entre otros.

Por su parte, en escrito a la oficina, Arquisocial manifestó que *“ Toda la plantilla que compone el servicio cumple con los requisitos de acreditación establecidos en la resolución (...)”* y añade que *“después de reunión mantenida con la usuaria, se llegó al acuerdo de cambiar a la auxiliar asignada y hubo una modificación de patrones autorizada por la trabajadora social. Esperamos que las medidas adoptadas sirvan para que el servicio transcurra con normalidad”*.

Esta última es la respuesta habitual en casi todos los casos, lo que evidencia **la permanente buena disposición para llegar a acuerdos** que contenten a los usuarios.

Otro ejemplo: *“(...) La empresa cambia continuamente a las personas que vienen a realizar el servicio y últimamente la persona que viene SE NIEGA A REALIZAR LA COMPRA SEMANAL”* que en principio se supone como una de las prestaciones a las que tendría derecho la usuaria

82

En este ejemplo, tras la comprobación realizada, la empresa explica que *“los cambios que se han realizado en el servicio han sido los mínimos indispensables. Estos cambios, en su caso, se deben principalmente a bajas médicas tomadas por la plantilla”*.

Respecto al segundo punto, comprueban que en la evaluación realizada por la Junta de Andalucía y por la trabajadora social no cuenta con la prestación citada: *“sólo se contempla la tarea de compañía para su servicio, por lo que, si su situación ha cambiado y necesita que el personal realice otras tareas adicionales, debe ponerlo en conocimiento de su trabajadora social para que modifique su ficha de prestación. Es por esto, que la persona que presta el servicio en este momento, no puede realizar la tarea de compras”*.

Como se ha referido, aunque son abundantes las quejas por el SAD, en todos los casos se atienden con prontitud y se actúa en beneficio de los reclamantes y atendiendo a los derechos de los trabajadores.

4.2. Dependencia y personas con discapacidad

Este apartado también aglutina un importante haz de peticiones. Revisar un determinado grado de dependencia; solicitar el reconocimiento de este o denunciar retraso en la elaboración de los PIAs o programas individuales de atención —que indican cuáles deben ser las prestaciones más adecuadas para



cada persona en función de su evolución física o sus cambios físicos, psíquicos, médicos o socioeconómicos— constituyen los principales asuntos que en 2023 volvieron a copar el mayor volumen de quejas en materia de dependencia. Se muestran algunos testimonios:

Usuaría que ESPERA MÁS PRESTACIONES por su grado de dependencia:

— “(...) *Sufro de esclerosis múltiple, no puedo caminar y necesito ayuda para todo lo físico*
(...) *Yo sé de gente a la que le han dado las horas teniendo un grado de minusvalía, yo*

tengo el tercer grado, cómo es posible que a mi me den largas cuando yo me tiro 24 horas en una silla de ruedas o en la cama? (...) Según refirió, en conversaciones informales con la persona que realizaba el apoyo en domicilio, esta le advertía de que le tendría que llegar una carta indicándole si estaba previsto concederle más horas o más prestación pero que “no hay dinero (para más prestaciones), que a ver si en el mes de enero hay una inyección económica y me dan las horas que necesito (...)”

Seguidamente se relaciona un caso interesante en tanto que es una propuesta, una SUGERENCIA DEL PADRE DE UNA PERSONA CON AUTISMO.

— *“Les escribo porque he pensado que la llamada sala de colores del Parque de las Ciencias, podría utilizarse para visitas de personas con autismo y parálisis cerebral. Creo que para mi hijo y otros muchos como él sería una visita tremendamente estimulante y hermosa. Dado que no tendrían que pasar por la entrada al museo, no debería ser excesivamente problemático para la organización del parque la visita de las personas con esta o parecidas discapacidades (podrían también estar un rato en la entrada o los jardines de la cafetería, con lo cual, no comportaría un gasto para el museo). La proyección social que esto daría al Parque sería muy buena, sin contar con la mañana que pasarían los chiquillos y chiquillas que podrían visitar la sala (lo cual, en sí, sería una experiencia excelente). Creo que es una propuesta digna de tener en consideración”*

84

Desde la concejalía se dio traslado al consejo municipal de accesibilidad y discapacidad para que a su vez, tramitara la citada petición.

Como en ejercicios anteriores, las peticiones de PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL van en distintas direcciones. Así, por ejemplo, se registró petición de consejo “*para CONSEGUIR LA INCAPACIDAD TOTAL*”; así como de información sobre “*VEHÍCULOS ESPECIALES para ir a votar en las elecciones*” y de asesoramiento sobre valoración de GRADO DE DISCAPACIDAD para terceras personas.

Sorprendentemente —en otro sentido— hubo quien reclamó a la oficina una multa por estacionar indebidamente en plaza reservada para personas con movilidad reducida:

— *“Esta mañana paré un momento para recoger a unas amigas justo en frente de la estación de autobuses, (entre el Domino’s Pízza y el restaurante oriental) en la zona de espacio reservado para personas con movilidad reducida. Y vale, admito y acepto que no debería de haber parado ni un minuto. Pero que me multen estando dentro del coche, no entorpeciendo el tráfico ni ocupando todo el espacio y súper pendiente de no interferir en nada, y la local me vio perfectamente que se monto la chica y ya nos íbamos ...”*

Se le contestó que la policía había cumplido con su objetivo cabalmente.



Otra petición excepcional vino de una persona con discapacidad que, conociendo el SERVICIO DE RECOGIDA DE ENSERES, MUEBLES USADOS Y OBJETOS por parte de Inagra, solicitó a la oficina que la recogida se efectuase dentro del propio domicilio dado que no podía bajar a la calle según lo establecido para la recogida.

— *“Tengo un frigorífico averiado definitivamente, tengo que desecharlo. Soy mayor de 65 años y tengo una discapacidad. Por esta causa, para mí es imposible mover el frigorífico hasta el primer lugar donde se deposita habitualmente la basura. Llamando al número de teléfono 901 100 077 (Inagra) una amable señora o señorita me pide los datos para retirarlo, pero cuando le pregunto si vienen a mi casa a retirarlo: ‘usted tiene que llevar el frigorífico hasta el lugar donde están situados los contenedores’ recalcando que ellos no van a la casa de nadie. Le explico que debido a mi edad y la enfermedad que padezco es imposible que pueda hacerlo. Vuelve a repetirme que me busque a alguien que lo haga por mí. Lo dejo por imposible y corto. Lamento tener que contar este tipo de cosas y le pido al Ayuntamiento: -Que contemple la situación de las personas mayores o con discapacidad reconocida, para que haciendo una excepción lo retiren del portal de su domicilio”*

En este caso, desde la oficina somos conscientes de cómo está establecido el servicio de recogida de enseres pero se pide LA ADAPTACIÓN EN ESTAS SITUACIONES EXCEPCIONALES EN LO POSIBLE.

85

El último caso que se recoge en este apartado es el de la PETICIÓN DE AUTORIZACIÓN DE ACCESO A (DISTRITO) PARA PODER LLEVAR A UN HIJO CON PROBLEMAS DE MOVILIDAD a un CEIP de la capital, una autorización que fue denegada mientras permaneciera *“a la espera de valoración de discapacidad que todavía no le han reconocido”*.

Se le recomienda que, en las alegaciones, junto al informe médico aporte la valoración de su centro municipal, así como el documento acreditativo de permanecer a la espera de valoración.

4.3. Personas sin hogar

El ‘sinhogarismo’ es un problema social que no sólo afecta a las personas en situación de calle, sino también a las que residen en infravivienda, en un alojamiento inseguro en un o inmueble inadecuado, por otras razones. Y, aunque sinhogarismo y precariedad en vivienda están estrechamente vinculados, no todas las personas sin hogar responden a este perfil ‘sin techo’, pues también es una realidad vinculada a determinados trastornos mentales —asunto que se trata en otro apartado— y una realidad vinculada al último eslabón de una cadena en que deficientes recursos económicos, ausencia de redes sociales o familiares, adicciones y otras variables llevan a estas personas a encontrarse en situación de soledad, desarraigo y abandono.

A veces aducen que lo hacen libremente, por decisión propia, quieren vivir de este modo, pero hay personas que preferirían otras opciones que no son capaces de lograr.

En ocasiones son los propios afectados los que se dirigen a la oficina a solicitar recursos u orientación y en otros, son sus familiares, allegados o asociaciones que trabajan con el colectivo.

86





Veamos algunos ejemplos:

Caso 1. Persona sin hogar peregrinando por varias dependencias administrativas que MUESTRA DISCONFORMIDAD CON LOS RECURSOS QUE SE LE OFRECEN Y QUIERE QUE SE LE CONCEDA EL INGRESO MÍNIMO VITAL. Desde la oficina se le insiste para que acuda a su cita con la trabajadora social del COASPSH y se le explica que el requisito para optar al IMV es tener residencia continuada en España durante al menos el año anterior a la solicitud. Debería presentar certificado de empadronamiento donde consten todas las personas empadronadas en el municipio y la fecha de antigüedad.

Caso 2. Persona EN ALOJAMIENTO —UNA RESIDENCIA O ALBERGUE DE LA CIUDAD— EN EL QUE NO SE ENCUENTRA BIEN y pide salir de ahí y que se le busque otra opción: *“No puedo más, esto es un infierno, necesito salir de aquí pero no quiero verme en la calle”*. Aunque la usuaria se encontraba totalmente insatisfecha con el recurso, desde la oficina se contactó con Servicios Sociales, quienes aseguraron que en ese momento no había otro recurso: *“si surgiera otra alternativa, la vamos a llamar de inmediato”*.

Caso 3. Usuario que PIDE SE LE ALARGUEN LOS DÍAS DE ESTANCIA EN UN ALBERGUE. Solicita permanecer en dicho alojamiento *“hasta final de mes o hasta que pueda pagarme una habitación”*. EL COASPSH resolvió la situación de emergencia del usuario y comunicó a la oficina que en paralelo estaban intentando que esta persona participara en el programa de inserción laboral y social Inserta Andalucía, entre otras actuaciones.

Otras veces, muchas, son vecinos de distintos barrios y enclaves los que PROTESTAN POR DIVERSAS MOLESTIAS QUE GENERARON ESTAS PERSONAS SIN HOGAR: *“Proliferación de vagabundos por la zona del ferrial, acumulación de suciedad, inseguridad...”*

En todos estos casos se recuerda a los reclamantes que las personas sin hogar tienen derecho a estar en la calle, y que se solicitará que SE INTENSIFIQUEN LAS LABORES DE LIMPIEZA EN EL PUNTO INDICADO AL TIEMPO QUE SE COORDINA LA CORRESPONDIENTE INTERVENCIÓN SOCIAL.

También las respuestas recibidas tanto del área de Limpieza como de los Servicios Sociales son, por así decir, *“estándar”* porque se trata de actuaciones que están protocolizadas: acercamiento al colectivo mediante el Servicio de Unidad Móvil Social de Acercamiento y Atención a Personas Sin Hogar conveniado con Cruz Roja; intensificación de la limpieza solicitada; y llamada al reclamante para finalizar la actuación.

Pero, respecto de las personas sin hogar, el pasado ejercicio llegaron algunas reclamaciones que, por su importancia se detallan seguidamente:

Caso 1. QUEJA FIRMADA POR 73 VECINOS DE UN BARRIO de la ciudad, una reclamación plasmada en una reunión de una asociación de vecinos que, como punto de partida, muestra comprensión hacia la realidad del colectivo:

“En Calle (nombre) existe un punto de comida para personas Sin hogar. Vemos a diario a estas personas pasando frío, lloviéndoles y en agosto pasando calor. Deambulando en nuestras calles sin ser atendidos como seres humanos, no reúnen la más mínima higiene y tampoco de control sanitario. Las colas ocupando toda la calle a la hora del bocadillo impidiendo el paso a los coches y con el riesgo para ellos de atropello (...)”

En su escrito refieren con gran lujo de detalles los efectos para la vecindad. Sólo se extractan y reproducen algunas de las reclamaciones: *“(...) Aumento de suciedad, ropas tiradas, se sientan en los portales (...)”*.

El escrito se acompaña de un listado de peticiones concretas para el Ayuntamiento, algunas de las cuales se relacionan seguidamente:

88

- *“Que las personas sin hogar tengan un edificio en consonancia con el cuidado, la higiene, la sanidad. Sobre todo, con proyectos de inserción para resolver el problema de estas personas. (Espacio, jardines, mesas de trabajo etc.) Solicitamos soluciones no parches.*
- *Que revisen el estudio de viabilidad de ese punto de entrega de comida.*
- *Que revisen los protocolos de sanidad. (mantoux, vacunaciones, revisiones etc.*
- *Un aumento de la presencia de la policía en los puntos conflictivos.*
- *Un aumento de los Servicios de Limpieza y cuidado de nuestras calles y plazas”*

El defensor se reunió con representantes del colectivo firmante y puso en conocimiento de los responsables municipales la realidad descrita y el ruego de mejorar las condiciones de dicho albergue para dignificar la vida de las personas sin hogar y mejorar la convivencia en el entorno. Por supuesto cualquier persona que considere que otra está generando un altercado puede o debe avisar a la policía.

Caso 2. Personas EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO CON TRASTORNO MENTAL, otras enfermedades y bajos ingresos. Refieren que DUERMEN EN ZONA DEL PTS EN UN VEHÍCULO: *“Hace cuatro años como consecuencia de accidente de tráfico tengo enfermedad degenerativa tipo ELA de la que no me quieren operar por el riesgo a quedar tetrapléjico”*. Viven el hijo y la madre (mayor de 80 años). *“Pese a los informes que tengo no me reconocen ningún tipo de incapacidad laboral”* y aseguran mantenerse *“ni ningún tipo de ayuda”*. También acusa que los servicios sociales *“no le han querido atender”* y que tampoco le quieren derivar a Salud Mental.



Frente a lo dicho por el usuario, el Ayuntamiento confirma a la oficina del defensor un conocimiento exhaustivo del caso. Nos relatan que se encuentra empadronado en un municipio del Norte de la provincia; que se les ofreció cita pero no acudieron; que se le propuso un recurso residencial pero lo rechazó —porque esto le impediría vivir con su madre aunque fuera temporalmente—; que tampoco admite ayuda y que el problema de salud mental, es decir, el trastorno le impide entender cabalmente la situación y los recursos y salidas posibles. Querer ayudar no siempre es sinónimo de poder hacerlo aunque se intente.

4.4. Barreras arquitectónicas

A pesar de que existan otras múltiples barreras —auditivas, visuales, de comunicación, sociales, etc—; son las denominadas arquitectónicas las que registran un mayor número de incidencias y peticiones. En este apartado la ciudadanía dirige escritos a la oficina para pedir la supresión de determinados obstáculos que impiden o dificultan el traslado, acceso o movimiento por entornos urbanos, edificios y medios de transporte.

— *“En mi calle y hasta la farmacia (nombre), LOS PASOS DE CEBRA ESTÁN CON ESCALONES DE HASTA 15 CM. Y la silla de ruedas eléctrica me la estoy cargando, y la compré yo, a plazos y llevo 6 y la silla eléctrica ya está muy deteriorada, es por lo que ruego arreglen los escalones de los pasos de cebra.”*

— *“Quería que revisaran LA RAMPA DE MI PORTAL. Mi señora se ha quedado en silla de ruedas y no puedo bajar por ella, por la inclinación, poca estabilidad e inseguridad. He estado mirando y si en el portal viven mayores de 70 años se debe instalar una silla elevadora o elevador. Ruego revisen mi caso ya que tengo 74 años y no se a donde acudir o que hacer”*

— *“Que habiéndome incorporado hace unos meses como párroco de la iglesia (nombre) me encuentro con el problema de que las personas que tienen usar SILLA DE RUEDAS NO PUEDEN ACCEDER A LA IGLESIA por la entrada principal, al tener muchos escalones y tampoco se puede poner fampa ya que el monumento está protegido por Cultura. La única opción es que entren por la sacristía, pero tampoco pueden dadas las barreras en esa calle. Por lo que solicito que estudien la situación y la posibilidad de que el Ayuntamiento realice los arreglos oportunos para que puedan acceder en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía”.*

— *“(…) No doy crédito a que en el Palacio de Congresos haya que pagar por una entrada de movilidad reducida para ver una pared y si quieres ver un poco el espectáculo acabar con tortícolis”.*



En este último caso que se ha citado, la respuesta resultó aclaratoria; así, en un escrito el palacio de congresos detallaba las modificaciones realizadas a lo largo de sus 31 años de vida para adecuar los espacios a la normativa en la materia y recordaba que las 14 localidades reservadas para personas con movilidad reducida *“se encuentran en primera fila y libres de obstáculos, por lo que el usuario puede girar levemente la silla de ruedas hacia el escenario y orientarse directamente hacia el centro del espectáculo sin necesidad de girar la cabeza”*. Asimismo explicaba que Granada acoge multitud de eventos a lo largo del año a los que asisten muchas personas con movilidad reducida *“no presentando hasta la fecha ninguna incidencia al respecto”* y comunicaba que el usuario que se había dirigido al defensor no había presentado hoja de reclamaciones en el palacio de congresos. El usuario, que quedó insatisfecho por la respuesta del palacio de congresos, sí que agradeció la buena atención recibida en su día por una azafata que le facilitó un lugar mejor del inicialmente asignado.

Por último, hubo reclamaciones por cuestiones diversas como *“la altura excesiva de los bordillos del acerado de la rotonda del Centro Comercial (nombre) que da acceso a (nombre)”* y Servicios Sociales comunicó que en la última reunión de la comisión de Accesibilidad se había tratado el asunto a los técnicos de Urbanismo y de Mantenimiento. Al parecer, la actuación correspondería a la Junta de Andalucía y, en cualquier caso, efectivamente *“los pasos se encuentran elevados”* porque AUN NO HAN TERMINADO DE EJECUTAR LAS OBRAS, faltando asimismo labores de aglomerado y pintura. No obstante desde la comisión citada aseguraron que *“se haría un seguimiento de dicha actuación”*.

90

Y en el mismo sentido, sugerencias como la relativa a los bordillos de la plaza de la caleta, *“se ha hecho un paseo central un poco elevado justo debajo de la pérgola, de manera que no se aprecia a simple vista y puede provocar accidentes. Tengo que decir que no entiendo la finalidad de ese paso con bordillos, ahora que se lucha contra las barreras arquitectónicas. Pero ya puesta solicito que se señalicen ambos bordes con líneas de algún color, para que puedan verse”*

4.5. Las personas con trastornos de salud mental

La promoción de la salud mental de la ciudadanía es una cuestión realmente compleja que requiere de muchos recursos. La depresión, la ansiedad o determinados trastornos cognitivos, de percepción, etc., resultan enfermedades demasiado comunes en nuestros días; se dan en las distintas edades y en todos los entornos. En enero de este año 2024 medios granadinos se hacían eco de un dato realmente preocupante: las bajas de trabajadores por problemas de salud mental suben un 69% en cinco años en Granada¹⁴.



Aunque no es competencia municipal, la realidad de personas con trastornos de este tipo llega a la oficina del defensor. Su abordaje es un reto y no tanto por la obligación de escuchar y acompañar desde el respeto a los derechos humanos, sino en tanto poder dar un traslado adecuado que de verdad pueda incidir en su recuperación. Sin duda son los profesionales del sistema de salud quienes asisten y dan respuestas a este COLECTIVO HETEROGÉNEO POR DEFINICIÓN. Desde la valoración a la intervención en situaciones de crisis, las distintas terapias o la propia supervisión de estas personas, todo el abanico de actuaciones compete al ámbito sanitario.

Por ello, en este apartado, más que hablar de peticiones, reclamaciones o quejas propiamente dichas, se apuntará a una serie de realidades que se deducen de visitas o llamadas a la oficina; unas realidades que en ocasiones llaman a nuestra puerta y que igualmente requieren de respuestas y recursos.

Pero lo cierto es que a nadie se le puede derivar al sistema de salud si no lo solicita o no está de acuerdo, es decir, si no reconoce su estado ni está dispuesto a aceptar que necesita un determinado tipo de asistencia o tratamiento.

Por otra parte, las personas con algún trastorno que acuden a la oficina no lo hacen para pedir ayuda por ese trastorno. Suelen referir alguna protesta concreta contra el sistema, algún tipo de “persecución” por parte de su entorno, dicen sentirse en un aprieto por causa de otros, refieren “incomprensión” y “completa soledad” o vienen para pedir vivienda, empleo u otras ayudas. Es decir, esconden otras necesidades.

En cualquier caso, si acudieran a atención primaria (o a atención mental) podrían toparse igualmente con determinadas barreras de la sanidad: listas de espera, tiempo entre visitas —poca frecuencia de estas—, escasos recursos humanos, etcétera. Y no todas las personas están preparados para recordar estos plazos, no resisten estoicamente el debido turno ni siempre toleran o perseveran en los tratamientos.

Ante esta realidad, la salud mental deja de ser un derecho para convertirse casi en un lujo o privilegio al alcance de aquellos enfermos que cuentan con familiares empeñados en ellos o tienen una red de apoyo que les conduce dentro del sistema. Es decir, la calidad en esta materia llegará cuando los planes de prevención y promoción de la salud mental, estén suficientemente dotados en lo económico. Y exista una mayor coordinación entre las distintas instancias que se relacionan con el colectivo.



Desde la oficina del defensor no sólo se escucha o acompaña a personas con algún trastorno mental, sino que en distintas ocasiones se contacta con servicios sociales, dado que muchas de estas personas refieren haber comentado sus problemas con algún trabajador social municipal.

Se escogen algunos casos por su singularidad:

Caso 1. Usuario habitual de la oficina que llama en estado de DESESPERACIÓN POR RUIDOS PROVOCADOS POR VECINAS DE LAS QUE ASEGURA RECIBIR MUY MALAS RESPUESTAS. En una de sus llamadas dice literalmente *“no soy capaz de controlar las emociones (...) de mí no se ríe nadie más...”* Reconoce que lleva más de veinte años en atención psiquiátrica, que ha llamado al teléfono de la esperanza *“al de Barcelona”* y transmite otros problemas y sentimientos personales.

En servicios sociales comunitarios nos informan de la realidad de este usuario, que conocen a la perfección: *“el ruido es un estresor más como lo son los cambios de estación, tiene muchos problemas diagnosticados; cuenta con ayuda a domicilio muy ajustada y adaptada a sus necesidades, estas crisis son parte de su enfermedad (...)”*. Servicios Sociales se compromete a volver a contactar de inmediato con el usuario para instarle a que acuda a Salud Mental aunque aseguran que *“sigue sus citas y tratamiento con regularidad”*.

92

Tras hablar con los servicios sociales la oficina contacta con la unidad de mediación de policía local, que se persona en la vivienda para sofocar en lo posible el problema puntual de ruido y reconducir la crisis y el malestar, pero son conscientes de que la realidad que subyace es más compleja y requiere medidas más contundentes.

Caso 2. Usuaría habitual de la oficina que LLAMA CASI A DIARIO PARA RELATAR SU SITUACIÓN de satisfacción o descontento con los pasos que, a su entender, se están dando para resolver un problema del que ella es conocedora y pieza clave en la resolución y avance. La usuaria es una persona culta y extremadamente educada que desea transmitir al defensor todas las medidas, actuaciones y acuerdos alcanzados en una materia muy concreta: *“ahora estamos muy contentos porque hay grandes avances”*. En sus llamadas agradece la atención y escucha que se le brinda, asegura que la misión de la oficina en este cometido *“está resultando clave”* y de paso también comunica su situación personal y familiar.

Caso 3. Usuaría que siente que, a pesar de ser relevante en el mundo de la cultura, LE ESTÁN PERJUDICANDO INTENCIONADAMENTE; no le quieren reconocer sus méritos y necesita que se haga justicia con su persona. Se aportan tan sólo algunos párrafos de los múltiples escritos recibidos —la documentación que acompaña y remite resulta ingente—.



(...) *“Ser leída en vida y formar parte del patrimonio histórico cultural de la humanidad es un derecho y obligación por parte de las administraciones públicas general (...) sin censuras, impedimentos a la proyección de mi carrera artística (...)”*

Explica que ha desarrollado su labor *“sin tener apoyo alguno por parte de quienes deben proteger y velar por la divulgación del trabajo, sin ser invitada a participar en centros educativos, culturales, asociaciones feministas, clubes de lectura y demás actividades para dar visibilidad y seguir desarrollando esta labor, con el reconocimiento y buen trato merecido (...)”*. *“Aquí detallo todo cuanto he solicitado y debía haber sido tenido en cuenta y a la fecha de 2023, lo hago solicitando amparo y justicia (...)”*

Caso 4. La queja que seguidamente se relata llegó como *“un grave problema de convivencia e insalubridad que venimos padeciendo en nuestro edificio desde hace bastante tiempo”*, un usuario con síndrome de Diógenes que, tras un proceso de incapacitación se encontraba bajo la tutela de una fundación. Los servicios sociales explican a la oficina que llevan trabajando con él desde 2018; que EN UN PRINCIPIO COLABORABA, PERMITÍA LAS ENTREVISTAS Y TUVO AYUDA A DOMICILIO PERO SEGUÍA LLENANDO LA CASA DE BASURAS. Recuerdan asimismo que han tenido coordinación con su centro de salud y le daban citas para salud mental, *“pero él no acudía”*. *“La gravedad de la situación actual es que él ya no colabora con nosotros, no nos deja pasar a la casa y sabemos que se encuentra en situación de asilamiento residencial”*.

93

En cuanto a la propuesta, plantean principalmente *“acceso a plaza en residencia por exclusión, que ya se ha tramitado”* algo que remitieron en su día a la Junta de Andalucía. Concluye el informe con la esperanza de lograr la adjudicación de la citada plaza y el anuncio de que los servicios sociales tienen cita con la psiquiatra coordinadora del equipo *“para el próximo lunes”*. Por supuesto, la actuación en paralelo para la retirada de basura del domicilio.

Caso 5. Por último, hay una persona con trastorno mental que COMUNICA DIARIAMENTE CON LA OFICINA CASI TODAS LAS ACTIVIDADES COTIDIANAS QUE REALIZA, desde el menú que va a almorzar hasta la vestimenta que se va a poner así como los lugares a los que ha acudido, compras que ha realizado, personas con las que se ha topado y un sinfín de pormenores de índole personal: *“(.) he pasado la noche bien pero tengo ahí un resquemorcillo que no me gusta; voy a mi médico de cabecera sin cita a ver si me atiende. Os mando el teléfono de una amiga que tiene las llaves de mi casa por si alguna vez no me localizáis (...)”*

Además aporta imágenes, envía audios, recita poemas y en sus escritos y textos relata sucedidos con tal lujo de detalles que se hace muy complicado cumplir cabalmente con todos los requisitos que exige la ley orgánica de protección de datos de carácter personal. Además del problema de salud mental,



este usuario manifiesta una gran soledad vital y una total ausencia de redes de apoyo. Es importante señalar que la relación entre soledad y salud mental no es unidireccional aunque la soledad pueda ser una de las causas que predisponga a una persona a sufrir problemas de salud mental. Estos trastornos pueden llevar asociado un estigma que, en muchos casos, incrementa la soledad, lo que convierte el problema en un círculo vicioso.

Sin lugar a dudas, parte de la solución a muchos casos radica en la INTERDISCIPLINARIEDAD. Además, no caben sólo actuaciones aisladas sino que es preciso el seguimiento a lo largo del tiempo.

4.6. Otros asuntos

Además de los asuntos apuntados, también en 2023 se recibieron reclamaciones por las dificultades para contactar o presuntos descuidos de trabajadores. Como se verá en la mayoría de casos la urgencia del usuario choca con el proceso de atención y tramitación y sus plazos y requisitos o subyace un desconocimiento de los afectados sobre las prestaciones o recursos que le corresponden, entre otros asuntos.

94

Veamos algunos ejemplos y las respuestas remitidas desde la concejalía:

A veces los usuarios PIDEN CITA URGENTE CON UN CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES pero no la consiguen y esto les genera desconcierto o indignación, sea fruto de la confusión o por la imposibilidad de ofrecer lo solicitado de modo inmediato. Así lo evidencian el siguiente testimonio y la respuesta:

— *“Buenos días, estoy intentando coger cita para asuntos sociales de (un determinado distrito) y es totalmente imposible ni llamando al 010, ni por la www.granada.org, donde solo te ofrecen la posibilidad de información y registro, y en esta solo aparecen tasas, empadronamiento etc nada de asuntos sociales. No contestan a los números del centro de asuntos sociales y si contestan te pasan de forma interna y tampoco lo cogen. Esto parece una misión imposible, muchas aplicaciones, página web, números de teléfono que no sirven para nada porque no obtienes ninguna información ni respuesta.”*

El informe-respuesta de la concejalía define bien la confusión que a veces tienen algunos usuarios así como de los esfuerzos por parte del área para contrarrestarlos. Veamos que, por un lado le aclaran que no es ese el centro municipal que le corresponde *“la señora (nombre) creía que al haber estado empadronada su madre en el barrio del (nombre), tendría que plantear su demanda a dicho centro de servicios sociales”*. Por otro lado le explican que los trabajadores de dicho centro municipal ya le habían facilitado impreso de traslado de expediente a otra comunidad autónoma y que hay plena atención a los usuarios: *“en el CMSS hay*



una persona dedicada a la atención presencial; otras dos personas dedicadas a la atención al teléfono y una persona que se ocupa de los correos recibidos (...)”.

Para finalizar explica el informe que la usuaria está siendo atendida por su trabajadora social de referencia en el centro que le corresponde y que *“no obstante lo anterior, lamentamos las molestias ocasionadas y le pedimos que acepte nuestras disculpas”*.

En el mismo sentido se registró una propuesta contra un centro municipal de servicios sociales de la ciudad que, al decir del reclamante, *“no contesta al teléfono”* y *“no dejan entrar ni pedir cita mientras en los restantes centros se puede solicitar personalmente”*. En su informe respuesta la concejalía comunica que el CMSS *“se encuentra abierto para que cualquier persona que lo necesite pueda acudir de forma presencial y solicitar una cita al igual que en el resto de centros de los distritos. E igualmente se puede contactar por teléfono para obtener una cita. Aunque esta vía, que es la más demandada, está en uso de forma permanente dado el volumen de llamadas de este centro municipal y puede haber más dificultad de establecer contacto (...)*”.

También aseguraron en su escrito que el problema suscitado por el reclamante había sido resuelto por gestión de la trabajadora social y que *“no obstante lo anterior, lamentamos las molestias ocasionadas y le pedimos que acepte nuestras disculpas”*.

A veces LOS RECLAMANTES DESCONOCEN LAS RAZONES POR LAS QUE HAN DEJADO DE PERCIBIR UNA PRESTACIÓN Y CULPAN DE ELLO A SU TRABAJADOR SOCIAL:

— *“Voy a recoger los alimentos a San Rafael y no me los dan. La razón es que mi trabajadora social lo ha suspendido. Necesito hablar con la trabajadora para que me explique y no me responden al teléfono (...)*”

Otras veces los usuarios acusan sin razón a la administración *“LA ADMINISTRACIÓN LOCAL BLOQUEA MIS DERECHOS”* porque subyace un desconocimiento del trasfondo de la cuestión. Como en el ejemplo que sigue:

— *“(...) llevo intentando conseguir el certificado de exclusión con el fin de obtener el ingreso mínimo vital, desde diciembre de 2022. El caso es que ya he enviado toda la documentación a la SSoc para que valoren si me conceden la ayuda y faltan los certificados nombrados anteriormente (...) Desde diciembre es la segunda vez que solicito el IMV porque la documentación no llega y se rechaza la solicitud (...) Pasando el tiempo y mi situación empeorando, cada vez más al sufrir un embargo de la diputación de (ciudad) y quedarme sin dinero en la cuenta. Me encuentro debiendo dinero para poder pagar una habitación y más dinero, que no tengo, para poder comer. En la última llamada a la trabajadora social me responde de forma asombrosa, que los certificados se habían enviado a la Seg. Soc el día anterior a la llamada. Todo solucionado, ¿verdad? La llamada fue hace más de una semana. He vuelto a preguntar y la Seg. Social no ha recibido los informes (...) la administración local bloquea mis derechos”*.



Una vez contactado con los servicios sociales del distrito correspondiente nos informan cronológicamente de todas las actuaciones realizadas con el usuario desde diciembre de 2022 —valoración de su situación socioeconómica para conocer sus derechos a prestaciones; requerirle documentación e informarle de la necesidad de presentar la petición de informe por parte de la Seguridad Social, algo que el usuario no aporta en ninguna de las ocasiones en que se le requiere, etc—.

El día 2 de marzo de 2023, es decir transcurridos apenas dos meses, los trabajadores municipales —con la documentación en regla— remitieron informe de vulnerabilidad. En cuanto a los motivos de la denegación de ayuda por parte de la Seguridad Social —que exige informe de convivencia del padrón, entre otros requisitos—: de un lado, no coincidía el nombre de la persona con quien decía estar empadronado con los datos del INE; de otro lado no quedó acreditado mediante título jurídico el uso exclusivo de una determinada zona del domicilio (contrato de alquiler de habitación) y sobre todo, el hecho de que el usuario formara parte de otra unidad de convivencia (estaba en proceso de divorcio pero no divorciado, con las consecuencias al respecto en términos de ingresos económicos para la familia).

96

Los servicios sociales municipales desarrollan un trabajo primordial en atención a necesidades básicas relacionadas con la dignidad y el bienestar de los granadinos, una labor que es puro servicio público y que precisa de una estructura suficiente para que la atención sea rápida —en un gran número de casos—; e integral —en todos ellos—. Al respecto se hará mención seguidamente en el apartado de ‘Propuestas de acción’ de este informe de gestión.

4.7. Propuestas de acción

La preocupación por la calidad de vida y el bienestar de los granadinos con algún tipo de discapacidad —física, intelectual, mental, psíquica, psicosocial o múltiple— llevó a lo largo del pasado ejercicio a que el defensor de la ciudadanía mantuviera distintos encuentros con algunas asociaciones que trabajan con estos colectivos.

Para Manuel Martín, agrupar las peticiones y necesidades de grupos heterogéneos y diversos constituyó un modo adecuado de transmitir a las instituciones granadinas las demandas y reivindicaciones del colectivo, que son abundantes y requieren de importantes recursos.

Por ello, en este epígrafe del informe de gestión 2023 se incide en las propuestas de acción que las propias asociaciones y entidades sociales reclaman;



unas propuestas que se clasifican en función de las temáticas y van destinadas a las cuatro administraciones con responsabilidades en nuestra ciudad: Gobierno de España, Junta de Andalucía, así como Ayuntamiento y Diputación de Granada.

Las peticiones que se detallan en este apartado han sido extraídas de actas tras reuniones mantenidas en el último cuatrimestre de 2023 así como del documento de reivindicaciones planteado y firmado por las entidades granadinas que trabajan con personas con discapacidad.

PROPUESTAS PLANTEADAS POR LA ASOCIACIÓN INCLÚYEME

La asociación Inclúyeme, de reciente creación e inscripción en el registro de asociaciones, tiene como principal objetivo dar visibilidad a las personas con discapacidad intelectual y reivindicar sus derechos ante las administraciones. En encuentros mantenidos en septiembre y en noviembre manifiestan que hasta el momento no se han presentado públicamente -ni ante los medios- por las dificultades personales de los propios miembros de la asociación para coincidir con tiempo para estas labores, aunque tienen previsto hacerlo.

Al no ser una asociación que ofrezca tratamientos a los usuarios, no requiere un espacio o local donde desarrollar sus actividades. No obstante aseguran que el Ayuntamiento les cedió una sala en el centro de participación activa de Marqués de Mondéjar y que se reúnen habitualmente en los locales de 'Plena Inclusión' situados en Pintor Maldonado.

1. Para esta asociación lo más prioritario es lograr **mejoras para el centro de personas con discapacidad Reina Sofía** que depende de la Diputación, siendo el número de plazas ofertadas (lista de espera) así como aspectos concretos sobre el funcionamiento de dicho centro los temas más importantes. Consideran que el hecho de que *“un gran número de personas con discapacidad quieran entrar en Hermanas Hospitalarias”* responde a la calidad de la atención, el uso de los recursos y la mayor participación de los familiares y usuarios en las decisiones de este otro centro.

2. Respecto del **número de plazas** afirman que se han perdido 20 plazas (10 plazas concertadas dado que la Junta no les ha concedido la ayuda para este concierto; y otras 10 plazas privadas porque la propia Orden las suprime).

3. Plantean peticiones de miembros de la Asociación de Madres, Padres y Familiares de usuarios del centro Reina Sofía y de la asociación “Inclúyeme” relativos al citado centro, unas propuestas que, según refieren, ya en su día se



pusieron en conocimiento de responsables de Diputación. Y al respecto aducen presuntas **faltas en asuntos de personal, instalaciones y actividades**.

Manifiestan intención de abordar estos temas con responsables del centro con el único objetivo de corregir los posibles fallos que pudieran haberse producido. Para ellos, lo primordial es “*lograr mejoras en materia de intervención psico-pedagógica que redunden en la calidad de vida de las personas que viven en dicho centro*”.

Desde la oficina del defensor se les insta a solicitar reunión con la actual diputada de Bienestar Social, Igualdad y Familia, Elena Duque, para transmitirle sus ideas de mejora. Y se les pide que compartan con la oficina avances y acuerdos alcanzados.

PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN ASPACE

La asociación Aspace comienza la reunión con la oficina del defensor entregando dos escritos. Por una parte, el documento de reivindicaciones y demandas de las asociaciones que representan a las entidades de personas con discapacidad física, orgánica, sensorial, intelectual y de salud mental, un escrito firmado en Granada en la sede de Aspace y entregado a todos los grupos políticos que presentaron sus candidaturas a las elecciones municipales de junio 2023. Junto a ese, otro documento: la declaración institucional firmada por el Pleno del Ayuntamiento en diciembre de 2022 con motivo del Día Internacional de las personas con Discapacidad.

Por ello, como punto de partida piden la adhesión y seguimiento de los puntos acordados en dicho manifiesto —consensuado por todas las asociaciones y entidades integrantes del consejo municipal de discapacidad—, es decir, QUE SIRVA COMO HOJA DE RUTA Y GUÍA QUE ALUMBRE A LAS INSTITUCIONES granadinas en la materia. (Se incluye en el apartado de **Anexos** de esta memoria).

Y junto a esos documentos, a lo largo del encuentro, transmiten algunos puntos concretos que consideran especialmente relevantes:

1. Comienzan solicitando (a la Junta) **ayuda para cobertura en el mantenimiento del centro** al igual que se financian determinadas labores de mantenimiento de los centros educativos. Recuerdan que asumen unos gastos fijos que crecen con la subida de los precios —suministros básicos como gasolina, luz, etc— mientras que el precio/plaza que las administraciones aportan permanece constante como permanece constante la aportación de las familias. Aunque se financian con cenas, carreras, loterías y eventos, los ingresos nunca son suficientes.



2. Ruegan **que las defensorías españolas luchen por el cumplimiento del Pacto Nacional por la Discapacidad** y ponen sobre la mesa la necesidad permanente de reivindicación conjunta de las asociaciones —al margen de los intereses de los distintos gobiernos y partidos políticos— y que los acuerdos y debates de los consejos municipales sean tenidos en cuenta.

3. Entre sus primeras reivindicaciones: *“La valoración del grado de discapacidad de la ley de dependencia lleva retraso para el colectivo. También la concesión de prestaciones tras el PIE”*

4. Al Ayuntamiento le piden **que la accesibilidad esté siempre presente en los presupuestos municipales**: *“Es vital la eliminación progresiva de barreras arquitectónicas en la vía pública y en los edificios institucionales”*.

También solicitan al Consistorio granadino:

5. Que en los contratos con empresas que haga el Ayuntamiento exija la reserva para personas con discapacidad como una **cláusula o un requisito indispensable en los concursos** públicos.

6. Que **la accesibilidad sea condición para otorgar las licencias**.

7. **Prácticas remuneradas** en las administraciones.

8. **Elementos del mobiliario urbano** en la vía pública. A la hora de calcular la ubicación de **papeleras, bancos, maceteros** debieran tomarse en consideración el tránsito y movilidad de personas con discapacidad física; y refieren que **aseos y baños de la vía pública** y de un gran número de establecimientos no están adaptados. Por su parte, las **botoneras de los edificios** no están al alcance de una persona en silla de ruedas mientras que el ancho de puertas, algunos ascensores y la **escasez de rampas en la vía pública** constituyen obstáculos importantes para hacer una vida normal.

9. **Agilización de informes de servicios sociales** (necesarios para trámites básicos como lograr una plaza en una unidad de respiro familiar) es decir, evitar que se demoren.

10. Valorar que entre **el funcionariado existan personas conectoras o muy conectoras de las necesidades** de estos colectivos (especial concienciación en trabajadores que están cara al público como policías, bomberos, etc.).



11. Campañas de **visibilización y concienciación** entre la ciudadanía en general.

— El apartado de **Movilidad y Transporte público** abarca una amplia abanico de peticiones. *“La inclusión laboral es inviable sin transporte adaptado porque impide la movilidad del trabajador, que no puede llegar a su puesto de trabajo con autonomía”*

12. **Todos los buses deben tener rampas que funcionen** y técnicos o mecánicos que supervisen la adecuada conservación y mantenimiento de dichas rampas. El servicio que se creó cuando fallaban las rampas (el conductor del bus llamaba a un taxi adaptado) podría suponer un hándicap para el usuario o viajero cuyo destino no es urbano sino que enlaza con otro bus metropolitano (cobro de tarifa hasta el municipio). Es necesario contemplar estas y otras particularidades en los acuerdos entre Ayuntamiento y patronal o gremial del taxi.

13. **Más taxis adaptados.** Solicitan que se contemplen nuevamente las ayudas que antes se concedían desde las instituciones para mantenimiento y/o compra de estos vehículos especiales. Si a estos taxis les resulta más rentable hacer otros servicios (a turistas o grupos con maletas); esto genera esperas prolongadas para que un vehículo necesario para una persona con discapacidad llegue a prestar el servicio. *“Hay pocos y en algunas ocasiones se dedican a otros viajes”*.

14. **La calle Mercedes Gaibrois** (sede de Aspace) resulta menos transitable para el colectivo en las horas punta del día (9:00, 14:30 hs y 18:00 hs aprox) porque, al existir varios colegios y conservatorio en el entorno, los padres y madres usan la doble y triple fila, llegando incluso a detenerse en los parkings reservados para personas con movilidad reducida con las luces de emergencia puestas. Esta problemática se resuelve *“cuando se avisa a la policía acuden”*.

15. **Vivienda accesible y viviendas sociales adaptadas.**

16. Puede haber **recursos a disposición que se pierden o no se emplean** *“por culpa de la burocracia y el papeleo”*.

17. Mayor **flexibilidad en la prestación del servicio de ayuda a domicilio** para el colectivo. Para adaptar los horarios de los trabajadores a las necesidades de cada familia; información a las familias sobre los trabajadores nuevos que van a entrar en sus domicilios; no hay ayuda a domicilio en las segundas residencias o residencias vacacionales, lo que aboca a algunas familias a no salir de vacaciones.



18. **Sillas de ruedas eléctricas.** A los usuarios a los que les conceden un cambio de vehículo —por avería, problemas de uso, baterías o dispositivos— les piden que entreguen el usado para inspeccionar su estado. En el periodo de tiempo entre la entrega del vehículo antiguo y la recepción del nuevo, se quedan sin recurso y pueden pasar varios días.

19. **Piscinas municipales.** La temperatura del agua puede ser correcta para la población pero está fría para personas con movilidad reducida que no logran entrar en calor —su ejercicio es menor y algunos tienen problemas de regulación térmica—. Solicitan que, en aquellas piscinas en las que hay dos vasos, uno de ellos tenga un agua más templada que permita a estas personas realizar sus actividades.

20. **Parques Infantiles accesibles.** La adaptación de los parques infantiles fue un acuerdo de pleno de 2022 que supone hacer realidad la visibilidad desde pequeños y la integración; “*es atención temprana*”. La ley obliga a que todos los parques tengan al menos un columpio adaptado. Al respecto celebran el avance habido en la materia con la inauguración en noviembre de 2023 del primer parque inclusivo de Granada el Miguel Ríos, en el Zaidín. Y esperan que este proyecto continúe.

21. **Atracciones de ferias y fiestas** también debe contemplarse que hay menores con discapacidad o barreras físicas.

PROPUESTAS DE LA ENTIDAD CRUZ BLANCA

La casa familiar Doctor Juan Segura Cruz cuenta con 36 plazas de centro residencial y 8 de centro de día, una casa implantada hace años en Granada, que trabaja con personas con diferentes tipos de discapacidad y enfermedad mental grave o crónica. Sus peticiones son similares a las anteriores, si bien se detallan las más concretas, que tienen que ver con:

1. **Subvenciones para actividades:** “*llevamos desde 2020 sin que salga ningún tipo de subvención; este año 2023 ha salido la convocatoria pero no hay aún resolución y estamos en octubre; además, las cuantías suelen ser bajas para las necesidades*”.

2. Dotar de más plazas el proyecto ‘Vida independiente’: es decir, **plazas en pisos tutelados** porque el objetivo principal es retrasar en lo posible el internamiento de usuarios en centro residencial dado que “*muchos de ellos pueden tener vida normalizada*” fuera de una residencia.

3. **Ayudas públicas para mejora de instalaciones**, ampliación o remodelación de zonas así como ayudas específicas **para poder hacer frente a los**



sobrecostes derivados de la crisis (sube la electricidad, el petróleo o la inflación pero no suben en paralelo las cuantías destinadas por las administraciones, es decir, las entidades asumen más costes con los mismos ingresos).

PROPUESTAS EN MATERIA DE PERSONAS SIN HOGAR:

En este apartado, la oficina del defensor reitera algunas peticiones de ejercicios anteriores:

1. Fortalecer la red de atención en coordinación con el consejo municipal de personas sin hogar y las asociaciones que trabajan con el colectivo, estableciendo **mecanismos que anticipen y provean necesidades y demandas**.

2. Dada la movilidad geográfica y la realidad compleja de las personas sin hogar —una realidad que ha de tomar en consideración ámbitos sanitario, económico, de vivienda, de tipo social, etcétera—, la intervención con el colectivo debiera plantearse en una **mesa inter-institucional en la que las administraciones puedan compartir** experiencias y buenas prácticas; concretar los niveles de competencia y los recursos y sobre todo, acordar modelos de intervención y prevención conjuntos. En este apartado es importante desarrollar iniciativas orientadas a garantizar el cuidado y la salud del colectivo en coordinación con los servicios de salud dado que un elevado porcentaje de las personas sin hogar sufre algún trastorno mental (reuniones con la unidad de salud mental, unidad de calle, etc).

Es importante buscar el **auxilio de otras administraciones para compartir medios y establecer canales** de colaboración, dado que hay personas sin hogar que vienen de otros puntos de la geografía y dado que el Ayuntamiento no puede asumir por sí solo todas las intervenciones que requieren estas personas.

3. En las estaciones con temperaturas más extremas, sería preciso **incrementar las plazas de alojamiento en centros de baja exigencia**. Acompañar esta medida con visitas y alertas de calle para intentar acoger en albergues al mayor número de personas sin techo. Y en lo posible, no limitar el número de pernoctaciones mientras duren las temporadas de más calor o frío.

4. Impulsar **campañas contra la aporofobia** para sensibilizar a la ciudadanía de la realidad de estas personas y evitar el miedo y el rechazo que a veces generan.



5. De nuevo en este informe de gestión se propone el impulso de un **centro de estancia permanente**, un albergue para el colectivo en nuestra ciudad. El centro de alta tolerancia no es el recurso más adecuado aun siendo un recurso aceptable que cumple un cometido.

6. Valorar la posibilidad de **potenciar la Unidad Móvil para atención en la calle** tanto de personas con trastornos mentales como de personas que ejercen la prostitución como de las personas sin hogar u otras.

7. Sería deseable el estudio de **fórmulas en materia de viviendas, albergues y alojamientos**, así como el posible uso de **fondos europeos para estas iniciativas**.

8. Por último, impulsar un **pacto de Estado** respecto de una realidad que tiene una dimensión europea, nacional, autonómica, provincial y local. Y que el gobierno de España **financie a las CC. AA. y ayuntamientos con los recursos adecuados** a través de un plan nacional de apoyo o un proyecto similar.

OTRAS PROPUESTAS EN EL CAPÍTULO DE SERVICIOS SOCIALES

1. **Refuerzo de recursos** humanos. Los Servicios Sociales municipales —tanto los comunitarios como los especializados—, constituyen un elemento primordial, un eje central del bienestar y dignidad de una gran parte de la ciudadanía. De ahí la importancia de su labor, la importancia de sus respuestas, que han de ser eficaces, concretas, en muchas ocasiones rápidas y por supuesto, cercanas, adaptadas, personalizadas e integrales. En este sentido resulta primordial el refuerzo permanente de equipos que garanticen la continuidad de programas así como medidas organizativas y permitan acortar **los tiempos y plazos de los usuarios que esperan ser atendidos**.

2. **Que se agilicen los trámites y las ayudas económicas en casos de urgente necesidad**. Algunas familias no se pueden permitir los tiempos y plazos de las administraciones .

3. Pedir al parque de las ciencias que se estudie **habilitar la llamada sala de colores** —señalada en este capítulo— para personas con autismo y/o parálisis cerebral.



5. LIMPIEZA, MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

En esta materia, la oficina del defensor recibe casi a diario quejas puntuales sobre suciedad en calles, plazas, barrios. También sobre lugares concretos por determinados eventos o por la actuación de determinados vecinos.

Quizás lleguen hasta aquí porque un segmento de la población desconoce la existencia del buzón de Inagra, la app de Gecor, el teléfono 010, el contacto de la concejalía u otras vías rápidas a través de las cuales se pueden comunicar incidencias para su registro y resolución inmediatos.

Es preciso señalar que, dado que en el pasado ejercicio 2023 hubo dos mandatos diferentes, se ha decidido agrupar en un solo capítulo asuntos relacionados con el medio ambiente a pesar de que las concejalías se hayan transformado o hayan cambiado denominaciones, competencias, organización y cometidos. Entendemos que no coinciden ni tienen por qué hacerlo, pues es una consideración que depende de los alcaldes.

Antes de entrar de lleno en la materia es preciso valorar el **plan de acción global impulsado por la concejalía de Limpieza** a lo largo del pasado ejercicio con más de 31.000 actuaciones en todos los distritos relativas al vaciado de papeleras, baldeo y fregado de aceras y calzadas, limpieza de contenedores y grafitos, así como brigadas de choque en los barrios.





También es preciso destacar la puesta en funcionamiento de un nuevo teléfono gratuito para notificación de incidencias, una línea 900 para recogida de muebles y enseres que el Ayuntamiento ha acompañado de una campaña de difusión para la ciudadanía. Hay que señalar además que en la actualidad el gobierno municipal cuenta con una concejalía exclusiva destinada a la limpieza.

Las cuatro materias que absorben el mayor número de reclamaciones dentro de este apartado son la suciedad; la retirada de residuos (itinerarios y horarios de las rutas de recogida); los contenedores y los excrementos de animales. Aunque hay otras cuestiones como se verá.

5.1. Limpieza de calles

Hubo en 2023 escritos y llamadas puntuales sobre calles, plazas y espacios de todos los distritos. En todos los casos, de forma sistemática, la oficina del defensor las remite al área correspondiente —con copia a la presidencia de la junta municipal del distrito correspondiente cuando la reclamación es sobre un barrio entero, sobre una zona amplia o un conjunto de calles—.

En algunas ocasiones también se remite a la plataforma de Gecor en tanto que las respuestas sobre actuaciones realizadas suelen ser rápidas, lo que permite a su vez una inmediata notificación a los usuarios. Dicha web dispone de cuenta en twitter y facebook, tiene el certificado de calidad ISO 9001 y es de fácil manejo para el usuario que puede descargarse la aplicación en su móvil para notificar en cualquier momento su incidencia. Pero **ha de ser conocida o más conocida por la ciudadanía** y, para ello, ha de estar en lugar más visible en la web municipal ya sea a través de un banner u otras formas de difusión.

En cuanto a los formularios sobre mejoras en limpieza suelen ser en tono de ruego “*que se intensifique el mantenimiento de mi calle*”, “*que las patrullas de limpieza pasen con mas frecuencia*”, aunque también llegan escritos cargados de indignación que hablan de “*mal estado y abandono total*”, “*acumulación de suciedad*”, “*falta de salubridad*”, “*imagen vergonzosa*” o “*pésimo estado*” entre otros adjetivos.

Hay quejas por basuras desparramadas, papeleras volcadas, papeles tirados, plumas y heces de paloma, excrementos caninos, chicles, vidrios rulando, manchas de gasolina, cera, colillas, necesidad de desbroce de solares, exceso de hojas y un largo etcétera de asuntos.

Y hay peticiones para que se intensifique el baldeo, se aumente la frecuencia de barrido o el vaciado de depósitos. Veamos algunos ejemplos:



— “(...) Granada está considerada una de las ciudades más sucias, el turismo es un factor que influye de forma importante, por eso se debería potenciar la limpieza en la zona centro, no solo con máquinas que solo limpian las partes centrales, SINO DEBAJO DE BANCOS, PAPELERAS, ESQUINAS Y RINCONES se acumula suciedad y basura un mes tras otro y esperando las deseadas lluvias para que hagan la labor de INAGRA (...).”

— “Hola, la calle Pio Baroja, habitualmente sucia, ahora tiene peores condiciones, no solo de suciedad, sino de ruidos injustificados a deshoras (...) se cuentan por cientos LAS COLILLAS que se dejan en esta vía que es de todos aunque parezca que es de unos pocos (...) tenemos la calle hecha un estercolero y nadie hace nada (...)”

— “Por favor, en el parque infantil donde estaba el antiguo cuartel de automovilismo hay montones de CRISTALES Y BOTELLAS ROTAS, junto a la calle Alondra. Por favor, es necesario cuidar esta zona donde juegan nuestros hijos (...)”

A veces la queja incluye una sugerencia: “el vehículo que realiza la limpieza de la zona es muy ancho para pasar por el callejón y LA LIMPIEZA NO SE EFECTÚA CORRECTAMENTE. Solicito que se haga con mangueras conectadas a las bocas de riego”.

Hay muchas ocasiones en que los usuarios, en un solo texto repasan otros aspectos junto a la limpieza: exceso de tráfico, grafitis, consumo de marihuana, ruido, incivismo o inseguridad, materias que también se derivan a las áreas correspondientes en cada caso.

En este apartado de Limpieza destaca un grupo de reclamaciones que fue constante a lo largo del ejercicio: EL ESTADO EN QUE QUEDAN LAS CALLES ALEDAÑAS AL ESTADIO DE FÚTBOL CUANDO EL GCF JUEGA partidos. A esta problemática se hace referencia también en el capítulo de Ruidos.

— “Os vuelvo a escribir para denuncias las basuras y DESPERFECTOS DE LOS AUTOMÓVILES por culpa del fútbol. Ya estamos hartos de aguantar Esto cada vez que hay partido. Como verán en las imágenes las basuras, botellas, orina y ect. Todo esto debemos aguantar lo en cada partido.¿Porqué debemos aguantar? Hay que hacer algo ya!! Algunos bares que tenemos aquí dejan las basuras sin recoger...”

— “(...) cada partido que se juega en casa tenemos altercado en nuestra calle, basura a mogollón, destrozos de vehículos y venta y consumo de drogas. (...) CON LAS BENGALAS DE HUMO QUE ESTÁN PROHIBIDAS Y LOS PETARDOS no podemos vivir aquí en cada partido ya que vivimos con gente mayor y enferma. Me gustaría que nos hicieran caso (...)”

— “Como verán en el vídeo y aunque no está el bar (nombre) abierto, hay tanta gente 3 horas antes del partido. Todo el mundo está en la calle, (vía pública donde no se puede beber alcohol). Las aceras llenas de gente, no se puede pasar (...)”.



Las respuestas de la policía local suelen ser similares dado que también las quejas lo son. Pero adaptan su contenido al relato de actuaciones concretas realizadas cada día que se juega un partido y hay quejas. Seguidamente se reproduce parcialmente uno de los escritos policiales:

— “(...) Durante la celebración de dichos eventos SE ORDENA EL TRÁFICO Y LAS UNIDADES CONTROLAN QUE LOS VEHÍCULOS NO OCUPEN LOS ESTACIONAMIENTOS EN EL PERÍMETRO DEL ESTADIO; se hace vigilancia de infracciones de tráfico en materia de vehículos en aceras y pasos de peatones así como de cumplimiento de las ordenanzas municipales en las inmediaciones y alrededores del estadio”.

Añaden que “el dispositivo suelen contar con un mínimo de cinco unidades.” que actúan siguiendo la normativa y que “se efectúa vigilancia en materia de consumo de alcohol en la vía pública y posible consumo de estupefacientes en colaboración con el cuerpo nacional de Policía”. Por último manifiestan que los bares de la zona cuentan con terraza habilitada al efecto si bien han repartido “notificaciones a todos los establecimientos recordando la normativa vigente”. Y finaliza el escrito aportando el resultado en número de denuncias en cada día concreto e informando de que “se seguirán realizando minutas de seguimiento”.

Destacó asimismo una queja aislada por falta de LIMPIEZA EN LA CIUDAD CON MOTIVO DE LA CUMBRE EUROPEA, una reclamación realmente puntual en tanto que otros usuarios lamentaban lo contrario, que la ciudad estuviera reluciente para este evento pero no tanto el resto del año.

107

— “Estimados señores: son ustedes conscientes de que en unos días seremos objeto de las miradas de cientos de periodistas, políticos, ciudadanos de toda Europa y que tenemos una ciudad sucia? Nuestra amada Granada tiene las entradas a la ciudad sucias, llenas de basura e impresentables. Por favor vengan a ver las rotondas de toda la ciudad: Neptuno, Hipercor, Zaidín, Serrallo y ya la peor, para que lo vean al acceder a la Alhambra, la rotonda después del túnel y que tomaran, todos estos señores que nos visitaran, para subir a la Alhambra” (...).

A menudo las respuestas del área confirman que ejecutarán las actuaciones solicitadas si bien, a veces lo notifican a otras áreas como Mantenimiento o desglosan todas las actuaciones realizadas remitiendo a la necesidad de intensificar la vigilancia policial o **actuar contra el incivismo y el vandalismo de algunos ciudadanos** “que destruyen la labor de los trabajadores de limpieza”.

5.2. Contenedores

Junto a la limpieza en general, el ruego respecto de los contenedores fue también una constante en el ejercicio pasado. Ya se tratara de denunciar contenedores abiertos o desbordados; rogar que se trasladaran de acera —por

acercarse o alejarse demasiado de un determinado edificio—; ya se tratara de solicitar mayor conservación de estos depósitos “*de aspecto nauseabundo*”; exigir un mayor número de ellos, mostrar desacuerdo por su traslado, pedir mas reciclaje, demandar cambios puntuales de ubicación o protestar por la acumulación de ellos en una calle concreta. También hubo usuarios que protestaron por su inadecuado funcionamiento “*contenedores de ropa usada no sirven*” o para pedir la reparación de algunos de ellos.

Veamos ejemplos:

— “*Desde hace un par de semanas han colocado 3 contenedores (amarillo, gris y azul) en la fachada de mi casa ocasionando molestias y poniendo en peligro mi vivienda por los siguientes motivos: Los contenedores están pegados a la fachada, siendo muy fácil el acceso a mi vivienda a través de ellos, no hay ni un metro de altura desde el contenedor a mi patio. El peligro es real, el mes pasado ya entraron a robar en mi casa. Justo encima de los contenedores hay varios árboles, por lo que la recogida de basuras está causando daños en ellos. Debido a la proximidad de los contenedores si se prende fuego (cosa que ya ha pasado en su ubicación anterior, y más ahora que llega la época de las chimeneas y las cenizas) las llamas llegarían rápidamente a mi patio y a mi vivienda. El ruido durante la recogida interrumpe nuestro descanso. La zona de aparcamiento queda reducida a más de la mitad. Está ocasionando daños en mi fachada. Los contenedores están situados justo al lado de un contador de luz (de los tres, en concreto el azul), justo ayer, el contador echó a arder y tuvimos que llamar a la compañía eléctrica para su reparación. ¿Qué pasaría si vuelve a arder y se prenden los contenedores. Los olores, los gatos y BASURAS DEJADAS POR OTROS VECINOS FUERA DE LOS CONTENEDORES llegan a mi vivienda de forma continua. Por todos estos motivos ruego la reubicación de los mismos en otro lugar donde no causen molestias y no supongan ningún peligro para las personas*”

— En carretera de la Sierra hubo una persona mayor que solicitó un cambio de ubicación por considerar que la nueva “*obliga a los mayores a cruzar la acera*”.

El área responde que ha atendido al reclamante de manera reiterada y que: “*la nueva ubicación obedece a obras de remodelación en la acera donde dichos elementos se encontraban en un primer momento. Al no poder emplazarlos sobre la citada acera, se optó por cambiarlos al lado contrario como lugar más cercano para la prestación del servicio de manera efectiva (...)*”. Añade el informe que existen dos ecopuntos en las inmediaciones, sin tener que cruzar la carretera, y a una distancia de 50 metros.

— Un vecino de la calle (nombre) pedía más contenedores porque un centro educativo ubicado en las inmediaciones “*llena el contenedor antes de las 20 horas*”, lo que provoca que cuando los vecinos de la zona van a tirar sus bolsas, lo encuentran repleto.



La respuesta del área evidenció que no siempre las reclamaciones de la ciudadanía pueden ser atendidas: *“La inspectora que suscribe no ha apreciado la necesidad de incrementar la capacidad instalada en este punto. Quizás porque las dimensiones del colegio hacen que también usen la batería instalada a unos pocos metros o incluso la instalada en calle Recoletos”.*

109

No obstante dicha respuesta Medio Ambiente aseguró que se ocuparía de ofrecer al centro educativo contenedores propios.

El asunto afecta a todos los tipos de contenedores, de orgánica, pero también a los amarillos, a los de papel y cartón, a los de vidrio, ropa usada y aceite. En cuanto a las calles, de nuevo hay una gran diversidad y es una cuestión que se distribuye a partes iguales casi entre todos los distritos: Virgen Blanca, Martinetes, Cristo de Medinacelli, Pavía, Alixares del Serrallo, Rector López Argüeta, etcétera.

5.3. Otros problemas provocados por incivismo

Hay un apartado de protestas destinado no tanto al Ayuntamiento como al incivismo ciudadano que a veces se manifiesta, como se verá en los siguientes ejemplos.

En el DEPÓSITO DE RESIDUOS FUERA DE HORARIO O FUERA DE CONTENEDOR:

— *“Desde hace meses, EL BAR (NOMBRE) DEPOSITA BOLSAS DE BASURAS EN EL SUELO todos los días, incluidos domingos y festivos. Suelen estar abiertas con el consiguiente des-*

parrame por toda la calle. Pregunto si se podría localizar y sancionar al causante de esto”, una realidad que se comunicó a policía local para su actuación.

— *“Vengo aquí a explicar la suciedad y falta de higiene de la calle donde vivo. DIFERENTES BARES Y RESTAURANTES TIRAN LA BASURA SIN SU CONTENEDOR Y A DESHORA, lo que provoca una insalubridad y una imagen para nuestra ciudad que no se puede soportar. Aparte, los pisos turísticos no tienen contenedor propio y hacen lo mismo que los bares, tirar la basura cuando y donde les apetece. Quiero denunciar este hecho a las autoridades porque hemos llamado en diferentes ocasiones a la policía denunciando este hecho y nadie hace nada. Pido que desde el Ayuntamiento de Granada se tomen medidas porque si no las tomaremos los vecinos”.*

Contra los actos de incivismo, ya se trate de depósito de basuras sin control, rotura de envases de vidrio, pintadas en muros, micción en la vía pública o tantos otros actos contra la convivencia no cabe otra que campañas de concienciación ciudadana, medidas coercitivas e intensificación de vigilancia y sanciones.

5.4. Suciedad generada por animales

110

Es preciso subrayar que también en 2023 hubo un gran grupo de quejas por excrementos de perros y otros animales —gatos callejeros— y por plumas de





palomas, pero las actuaciones al respecto se abordan en el capítulo de Salud y Consumo dado que la lucha anti vectorial es competencia de ese área.

En materia de perros no sólo hubo quejas por suciedad, también por otros incumplimientos de la normativa y por supuesto por el ruido de los ladridos —como se apunta en el correspondiente capítulo—. Se recogen algunos ejemplos:

—“(...)los PERROS CAMPAN A SUS ANCHAS, sin ir con correa ni bozal, orinando y haciendo sus necesidades en cualquier sitio, incluyendo en las mismas puertas de nuestras viviendas (...) La situación está siendo especialmente complicada porque encima, como agravante, cuando se les llama la atención in situ, se suelen encarar con muy mala educación y a veces con amenazas (...)”

En el caso citado, el acta de avenencia de la Unidad de Mediación y Atención al ciudadano refleja medidas concretas asumidas por la parte ‘denunciada’: “Cuando salga al patio comprobará que los animales han realizado sus necesidades fisiológicas, para evitar malos olores (...) e incrementará la limpieza”

— (...) “La plaza de Gracia y calles aledañas vienen siendo día sí y día también un meadero de perros. Es lamentable que los niños por las mañanas al ir al colegio deban de ir esquivando los charcos de orina de perro, los ríos, que tengamos que soportar que lo hagan en comercios entradas a viviendas, fachadas, etc.... Ruego tomen todas las medidas oportunas (...) Adjunto algunas fotografías elocuentes y les invito a pasear por el barrio de 7 a 9 de la mañana y a la misma hora por la noche”.

Y HUBO UNA RECLAMACIÓN QUE INCLUÍA UNA SUGERENCIA DE REGISTRO DE ADN PARA MULTAR EXCREMENTOS CANINOS:

— “La situación en Granada está degenerando por momentos, existen iniciativas en otros ayuntamientos (enlace de Instagram). Sugerimos un inicio de registro de adn de heces, informar del inicio de campaña de análisis de adn de heces y multar a continuación. (...) y nos hará un ayuntamiento puntero en este problema”

En este apartado habría que celebrar el ENDURECIMIENTO DE SANCIONES A LOS DUEÑOS DE ANIMALES QUE NO USEN LÍQUIDO DESINFECTANTE para la orina de sus canes. Una medida se enmarca en los cambios en la ordenanza de limpieza que fue aprobada por el pleno en diciembre del pasado ejercicio. Es muy importante que su incumplimiento se considere infracción leve con **multa de 200 a 750 euros. Sería muy positivo que, además, en paralelo, se intensificara la labor de las patrullas ambientales.**

Junto a los problemas mencionados hay un grupo de cuestiones relacionadas con MUEBLES DESCONTROLADOS EN LA CALLE Y SOLERAS “(...) han ido depositando muebles y basura fuera de los contenedores, el bedor es insoportable, los perros orinan en los cartones”; con PINTADAS DE GRAFITI O CON FOLLETOS Y PUBLICIDAD “ilegal” que “se coloca en vehículos, semáforos o muros y se desparrama por el suelo”, entre otras sugerencias aisladas como la petición de convertir en obligación ciudadana el “USO DE BOLSAS BIODEGRADABLES de basura”.

5.5. Contaminación del aire, lumínica, odorífera y de antenas de telefonía

Por el mayor número de quejas, la contaminación acústica se aborda en un capítulo aparte (Ruidos) mientras que otros tipos de contaminación —atmosférica, lumínica, odorífera, y de antenas de telefonía— se recogen en este apartado de Sostenibilidad, Limpieza y Medio Ambiente

Del lado de la denominada contaminación odorífera, se recibieron algunas reclamaciones por exposición a OLORES INTENSOS O DESAGRADABLES PROCEDENTES DE ACTIVIDADES Y NEGOCIOS cercanos a inmuebles, así como por salida de humos de establecimientos de venta de comidas entre otros. Se apuntan dos testimonios:

112

Usuario lamenta que hace tres años se instaló un nuevo local en su barrio: “Desde entonces sufrimos un continuo olor a barbacoa en mi vivienda y en todo el edificio. Mis zonas exteriores dan a donde ese local tiene la salida de humos y el olor penetra hasta el domicilio impregnándose en la ropa. Se ha puesto en conocimiento de la administración de la comunidad y la comunidad lo ha hablado con el establecimiento, que sólo se limita a cambiar los filtros (...)”

— “Un restaurante de al lado quema leña para cocinar piz̄za. El humo es pesado, irritante y se produce en grandes cantidades a lo largo de la tarde y noche que flotan a todas las casas del vecindario. Todos estamos teniendo dolores de cabeza por el humo. ¿Es esto legal en Granada?”

En cuanto a la denominada ‘lumínica’, se registraron casos aislados: “Que enfrente de mi casa han puesto una farola mirando justo para mi balcón y me enfoca la luz, no se puede si salir al balcón de lo que deslumbra, no se pueden abrir la ventanas ni ver la tele ,creo que deberían ponerla mirando al suelo”.

Por su parte, las ANTENAS DE TELEFONÍA generaron malestar entre algunos usuarios.

— “Nos están achicharrando con la ración del 3g, 4g y 5g, es impresionante, por favor, medir la radiación”



— “(...) Estamos notando fuertes dolores de cabeza, angustia, molestias corporales, picores etc. Hemos comprobado los medidores de las antenas que hay en Maracena y están emitiendo por encima de lo permitido por la ley(...)”

— “Efectos en la salud de mi familia desde hace un tiempo prolongado sin saber los motivos. La única sospecha que tengo es referente a las antenas. Le ruego si puede controlar las frecuencias (...)”

Acabar en este apartado apuntando a quejas por los denominados “CHEM-TRAILS” o estelas químicas blancas en el cielo que, según el sentir de algunos reclamantes se hacen de manera intencionada y con fines nefastos no revelados a la ciudadanía: “nos están gaseando” o “manipulando el clima” entre otras lecturas que la comunidad científica no comparte.

5.6. Propuestas de acción

1. **Intensificar las labores de limpieza** por parte de la empresa concesionaria especialmente en los barrios

2. Recolocación de **papeleras en lugares visibles y, sobre todo al alcance de la ciudadanía**. Es decir, algunos de estos elementos viarios deben reubicarse en los espacios más idóneos y no junto a setos, junto a parterres, junto a contenedores, etc. A veces no es un problema de poner más unidades sino de **cambiar las ubicaciones y de vaciar su contenido con más frecuencia**.

3. Dada la diversidad de vías por las que la ciudadanía puede contactar con el Ayuntamiento para poner en conocimiento sus necesidades en materia medioambiental y de limpieza (nuevo teléfono gratuito para notificación de incidencias 900101682), teléfono 010, app ‘Granada Mejora’ Gecor; área de Mantenimiento, formulario web y teléfono de Inagra, redes sociales, etcétera), podría resultar eficaz seguir impulsando **campañas informativas** que proporcionen al ciudadano a grandes líneas los principales medios de contacto con el Ayuntamiento para gestión de estas peticiones, incidencias y necesidades.

4. Y al igual que en otras áreas, **ofrecer respuestas a los reclamantes en los primeros días en que se notifica la incidencia** es una medida de calidad que, si es comunicada a la oficina del defensor de forma inmediata, mejora la atención ciudadana y la percepción que los vecinos tienen sobre la prestación de un servicio público fundamental para los ayuntamientos

5. Por último, **intensificar la labor de las policías ambientales**, divulgar que estas campañas están en marcha; y **escuchar las peticiones vecinales de las juntas de distrito** en materia ambiental



6. MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD

El área de Mantenimiento aglutina un conjunto de pequeñas y medianas actuaciones de reparación, conservación y mejora de elementos de la ciudad y sus barrios de gran importancia para la calidad de vida ciudadana.

Dentro de esta concejalía se pueden distinguir cuatro grandes grupos de reclamaciones: las vinculadas a parques, jardines y zonas verdes; las relacionadas con aceras, calzadas en mal estado y por tanto peticiones de bacheo, asfaltado, mejora de pavimento, eliminación de arquetas o tapas en mal estado, etc; las propiamente relativas a deficiencias concreta de alumbrado público; y por último, un gran grupo de elementos del mobiliario urbano —bancos, papeleras, muros, etc— y asuntos enmarcados en el aspecto general de la ciudad

6.1. Parques, jardines y zonas verdes

La ciudadanía reclama cada vez con mayor intensidad una adecuada atención a los árboles, arbustos, plantas, flores, maceteros, parques y jardines municipales. No sólo se pide una mayor plantación de especies, sino que los vecinos exigen a su Ayuntamiento que se ocupe debidamente del mantenimiento y conservación de los ejemplares existentes, es decir, puesta a punto de todos los elementos de riego, sistemas de drenaje, arriates, alcorques y en general, adecuado funcionamiento de zonas y puntos verdes de la ciudad.

Hay quejas puntuales sobre el estado en que se encuentran determinados elementos, ya se trate de la vegetación propiamente, ya se trate de jardineras u otros.

Así, en 2023 se registraron peticiones y reclamaciones puntuales sobre REPOSICIÓN DE ARBOLADO en lugares concretos como calle Lima —a lo que el área no tardó en responder que se tomaría en consideración para “*la próxima campaña de plantación*”. Pero sobre todo, se rogaron LABORES DE PODA, por ejemplo en calle Nécora, —que igualmente Mantenimiento aseguró que atendería “*próximamente*”—; en Fernán Caballero “*porque las ramas impiden la debida visibilidad*”; en Gran Capitán “*un árbol quiere entrar por mi ventana*”; en avenida de Cádiz o en Real del Fargue, etc.

— Se recogió alguna protesta por PRESUNTA NEGLIGENCIA O PODA INADECUADA de árboles:

— “*Esta mañana estaban podando los árboles del paseo (nombre). Considero que quien haya dado la orden de ejecutar esa poda tiene poco conocimiento de jardinería. Esos árboles deben ofrecer el máximo posible de sombra, además de que por la fecha, lo más probable*



es que enfermen o sufran. Por favor, consulten a los técnicos antes de ejecutar semejante atropello”.

— *“En (nombre de calle) hay un pino plantado hace 15 años que necesita poda y varios árboles en mal estado, las ramas están muy altas y hay riesgo de que se desprendan.”*

Y también por informaciones que lamentaban TALA DE ARBOLADO en la ciudad:

— *“Acabo de leer en “El Diario.es” que el Ayuntamiento ha talado varios cedros para construir una rotonda pese a existir un proyecto para conservarlos. No es la primera vez que veo con mis propios ojos como el ayuntamiento de Granada no tiene ningún tipo de miramiento ni consideración a la hora de ‘asesinar’ a árboles sanos con la excusa de alguna obra”.*

Por último, la preocupación ciudadana por el arbolado de la ciudad lleva a algunas personas a DESCARTAR ESPECIES ARBÓREAS Y PROPONER OTRAS: *“(...) me gustaría saber si a día de hoy todavía se promueve desde el Ayuntamiento el plantado del árbol plátano de sombra. Entiendo que alguien habrá advertido el inconveniente grave que supone para un cada día mayor número de alérgicos en esta ciudad. A un lado el peligro que entrañan las dichas bolitas que sueltan, que, sobre todo, mezcladas con arena-polvo producen riesgo de caídas a los viandantes. Siempre se podrá llegar a una buena elección tras un estudio de especies arbóreas de débil polinización y mantenimiento factible”.*

— También la ciudadanía pidió una mayor LIMPIEZA DE JARDINES y así hubo referencias, por ejemplo, a los jardines de Periodista Francisco Cobos y José Carulla, unas limpiezas que según respuestas remitidas por la concejalía a los reclamantes se efectúan *“según la programación establecida”.*

En materia de riego se recibieron protestas por la PRESUNTA FALTA DE RIEGO —como en calle Fontiveros—, a lo que el área responde que *“no se localizan plantaciones con falta de riego en dicha zona”.* Y hubo asimismo peticiones para la Huerta de San Vicente o la plaza Garcilaso de la Vega; así como avisos de ASPERSORES QUE FUNCIONAN MAL *“se escapa mucho agua”* (en Parque de los Siete Suelos, por ejemplo).

— Y se rogaron ACTUACIONES PUNTUALES EN ARBUSTOS —de calle Esquivila con Lavadero de la Reina—. *“un seto de gran tamaño en estado deplorable de abandono, seco, con gran inclinación y riesgo de accidentes para personas y vehículos por ser sumamente elevado...”* El área aseguró que los ejemplares que presentaban un mayor riesgo habían sido eliminados y al resto les habían reducido la altura para evitar peligro.

**116**

En 2023 se recibieron RECLAMACIONES SOBRE ESPACIOS VERDES QUE NO ERAN COMPETENCIA DEL AYUNTAMIENTO sino de urbanizaciones o comunidades de propietarios privadas. Tal fue el caso, de la petición de más jardineras en Maestro Cebrián.

La concejalía informó a la oficina de que “*dichas jardineras ni han sido plantadas ni mantenidas por este área*”. O en Barranco del Abogado y Sacromonte: “*la zona solicitada no corresponde a jardines de competencia municipal*”, en ocasiones por tratarse de ESPACIOS NO INCLUIDOS EN LOS CONTRATOS CON LAS CONCESIONARIAS del servicio de jardines.

Por su singularidad, comentar la petición de un ‘PERMISO’ AL AYUNTAMIENTO PARA PLANTAR ÁRBOLES EN PATIO DE UN COLEGIO, una propuesta que manifiesta el creciente interés y preocupación por el arbolado de la ciudad entre los vecinos, especialmente por la necesidad de buscar espacios de sombra y frescor en estaciones de temperaturas elevadas:

— “*(...) los representantes de las madres y padres del centro hemos manifestado nuestra preocupación por las condiciones que el patio del colegio presenta durante la época de calor. Las temperaturas que se alcanzan (especialmente desde que termina la jornada lectiva y hasta el fin de las actividades extraescolares) hacen, de un espacio que debiera ser de disfrute y esparcimiento, un lugar, no ya desahacible, sino incluso peligroso. Las sombras son inexistentes en las horas centrales del día; apenas hay árboles que mitiguen el calor. La situación se ha intentado paliar con la colocación de toldos, pero resulta del todo insuficiente*



(incluso contraproducente, al crear una suerte de efecto invernadero) (...) A los miembros del Consejo Escolar nos consta que desde la Dirección del Centro se ha realizado en varias ocasiones y a lo largo de varios cursos académicos, sin éxito, la petición al Ayuntamiento para que se coloquen diversos ejemplares de árboles en el patio; proponiendo su ubicación y ofreciéndonos incluso a sufragar la adquisición de los mismos. La única tarea que tendría que realizar el Ayuntamiento sería autorizar su instalación (por supuesto) y realizar los alcorques perforando el suelo hormigonado del patio. No entendemos cuál puede ser el obstáculo que impida la plantación de los árboles, sobre todo teniendo en cuenta que está en juego la salud de nuestros hijos y, sobre todo, de los alumnos que se sumen en los cursos venideros. (...)

6.2. Aceras, calzadas y pavimentos en mal estado

En este apartado, las peticiones tienen que ver con la NIVELACIÓN Y MEJORA DE CALZADAS, PAVIMENTOS Y ACERAS para el acceso adecuado de conductores y peatones:

— *“Me gustaría poner una queja de cómo está la calle pintor Manuel Maldonado, ya que se encuentra parcheada, en mal estado y con agujeros y tienes que estar esquivándolos con el coche y no estaría mal que asfaltaran la calle entera en lugar de parchearla que lo único que hace es empeorar...”*

— *“En las obras de arreglo del empedrado de C/Zenete, las máquinas empleadas rompieron el zócalo de piedra de la fachada de mi casa. La empresa adjudicataria no ha querido saber nada del tema. Dónde me he de dirigir y a quien puedo pedir responsabilidades sobre el asunto”*

— La tipología de peticiones es muy similar a la apuntada: “SUAVIZAR BORDILLOS en la Caleta”, “ARREGLAR SOCAVÓN” en Cuesta de la Plata o mejorar el MANTENIMIENTO DE BALDOSAS SUELTAS un enclave determinado: “la plaza (nombre) donde tengo situada mi terraza no está en muy buen estado, hay ortigas en el suelo y jardineras, una de las barandillas está volcada, los hierros de la pérgola están oxidados y pintorreados y los árboles sin podar, estaría bien que se arreglará un poco esta plaza (-...)”

— Se recogieron un sinnúmero de peticiones relativas a ARREGLOS DE TAPAS DE REGISTRO Y ARQUETAS por los problemas de ruido e inseguridad que generan y hubo una reclamación muy seria sobre alcantarilla descubierta en la vía pública:





— “(...)mi hijo de 9 años salió del entrenamiento y se cayó en esa calle porque metió un pie en una alcantarilla que está destapada y lleva así mucho tiempo increíble que en una calle en la que hay un colegio y unas instalaciones deportivas por lo que a diario tantos niños y sus padres andamos por esa calle exista tal peligro Pido por favor que la tapen porque a mi hijo lo tuve que llevar al hospital y menos mal que no tiene fractura ni fisura en ninguna costilla ,se ha quedado en contusión en parrilla costal pero tenemos un parte de lesiones por lo que hemos puesto una denuncia (...)”

— A veces la petición de PUESTA A PUNTO DE PAVIMENTOS CONCRETOS como el de plaza de la Merced coincide con determinadas intervenciones municipales: “el área de Urbanismo está actuando en dicha zona”.

Hay otras veces en que los inspectores comprueban que una petición ciudadana no está debidamente fundamentada y otras veces ANOTAN LA INCIDENCIA TRASLADADA PARA EJECUTARLA: “los equipos de inspección han detectado la incidencia aludida y procederán a su reparación a la mayor brevedad posible.

Las respuestas del área de Mantenimiento suelen ser escuetas, concretas y rápidas aunque en ocasiones aplacen o posterguen la actuación para cuando el Ayuntamiento tenga “disponibilidad presupuestaria” o para cuando estuviere prevista la actuación “dentro de la propia programación municipal”.

Pero son convincentes para el reclamante y muestran el interés municipal por arreglar y conservar los elementos urbanos.

6.3. Alumbrado público

De nuevo en 2023 se recogieron abundantes peticiones de reposición de bombillas rotas o farolas sin luz. También en este apartado la ciudadanía de determinadas calles pidió más o mejor iluminación en algunas zonas.

Hubo otros temas puntuales como problemas por una farola “que ha caído y supone un peligro en calle Virgen de Montserrat”; mejora general de alumbrado de toda una plaza o calle (plaza Gertrudis de Avellaneda) o reparación del alumbrado de todo un barrio (barrio de los Periodistas). Por apuntar ejemplos concretos.

También es importante subrayar que los temas de Alumbrado se suelen atender y responder con bastante agilidad.

6.4. Mobiliario urbano, columpios y otros elementos de la ciudad

La oficina registró en 2023 un gran número de avisos y peticiones sobre un conjunto de cuestiones coyunturales que, por lo general, quedan resueltas. Veamos algunas:



INSTALACIÓN O CAMBIO DE UBICACIÓN DE BANCOS. Al respecto responden al reclamante que esta materia “*se debe gestionar a través de la Junta Municipal de Distrito correspondiente*”. Y así se hizo.

MAL ESTADO DE COLUMPIOS INFANTILES Y APARATOS BIOSALUDABLES, por ejemplo, los del paseo de la Bomba.

Al respecto, Mantenimiento inspeccionó la zona y negó el problema: “*las instalaciones del parque infantil situado en el Paseo de la Bomba están revisadas y cumplen con la normativa*” y desde el defensor se transmitió a su vez al reclamante.

—Y por último comentar la PETICIÓN DE RETIRADA ANCLAJES ALUMBRADO NAVIDAD DE FACHADA “*la baranda a la que se ha anclado el alumbrado no es segura y podría causar algún percance. Solicito que se retire (..)*”.

Desde el área procedieron de inmediato a la retirada de los anclajes del alumbrado extraordinario del balcón de esta vivienda y así lo notificaron a la oficina.

6.5. Pérdidas de agua en tomas de riego

La toma de agua que se encuentra en (lugar), “se abre” con frecuencia por las noches. Lo cual supone una pérdida gigantesca de agua. Esto nunca sucede durante el día. Yo vivo al lado y alguna noche me ha parecido advertir ruidos de personas tocando la boca de riego. Es decir, puede ser un incidente provocado. Esto se arreglaría tapando la toma de agua con alguna protección anti vandalismo.”

En este apartado es de justicia poner de relieve la eficiente labor de Emasagra: siempre, en todos los casos actúa en el día, resuelve la incidencia y lo comunica.

7. RUIDOS

En materia de ruidos, la sensibilidad ciudadana es elevada: el ruido es percibido como uno de los principales problemas ambientales, una cuestión con gran impacto en la calidad de vida que afecta a la salud, al sueño y al descanso de toda la población, mayores, adultos y niños. Por ello, el ruido urbano constituye un problema de primer orden para Granada y para un gran número de ciudades.

En la oficina del defensor el ruido es una queja habitual. En ocasiones se trata de reclamaciones concretas por un foco emisor; en otros casos, el exceso de



ruido es sólo una parte de una queja general con más ingredientes. En determinados momentos, los reclamantes están en lo cierto aunque no se atiendan sus peticiones o estas no obtengan respuesta; en otros casos se impulsan actuaciones correctoras.

En la oficina consideramos que no debiera derivarse este debate hacia una confrontación de intereses entre vecinos que piden el cumplimiento de las normas y sectores económicos que quieren desarrollar su actividad. En el trasfondo existe una variable que tiene que ver con el civismo de una parte de la ciudadanía y la necesaria concienciación sobre los derechos propios y los ajenos; los deberes propios y los ajenos.

No caben discursos que hagan incompatibles derechos: en general, no deben prevalecer unos sobre otros...derecho al descanso, a la salud, al disfrute y derechos a la iniciativa y a la actividad económica. El artículo 43 —protección de la Salud— se enmarca dentro del capítulo de ‘Principios rectores de la política social y económica’ de nuestro texto constitucional. Por su parte, el 38 —iniciativa para el ejercicio de la actividad económica— se encuadra en el apartado de Derechos y deberes de la ciudadanía. Por último, el mismo artículo de Protección de la Salud en su epígrafe 3 dispone que los poderes públicos facilitarán la adecuada utilización del ocio.

120

En cualquier caso, a nadie escapa que **las normas están para ser cumplidas** y en el caso de la contaminación acústica se cuenta con un amplio abanico de ellas: directivas europeas, leyes sobre ruido y reglamentos que las desarrollan, ordenanzas municipales y planes de acción tendentes a su prevención y corrección.

Yendo al aspecto cualitativo de las quejas sobre ruidos comencemos ordenando algunas recibidas en función de su procedencia, aportando testimonios al respecto:

7.1. Establecimientos y locales privados

TERRAZAS DE BARES Y CAFETERÍAS:

El exceso de decibelios en las terrazas puede venir por música, aglomeración de público, o inobservancia de la propia licencia de actividad. El año pasado llegaron al respecto quejas con distintas características:

— De un lado, música en terraza de un establecimiento con permisos en regla —declaración responsable y calificación ambiental favorable— pero sin autorización para música. En este caso, en visita de inspección al local, la



policía comprobó que el establecimiento se encontraba abierto al público con clientes consumiendo en el exterior y equipo de música operativo, mesa mezcladora, altavoces y disc-jockey (DJ). Por lo que se ordenó el cese de la actividad de música en terraza.

— De otro lado hubo reclamaciones sobre ruido PROCEDENTE DE TERRAZAS DE TABERNAS Y BARES “POR GRITOS, VOCES, RETIRADA DE SILLAS Y MESAS”. Este foco emisor no está dentro del ámbito de control del ejercicio de actividad del establecimiento en cuestión: son ruidos en la vía pública que requieren la intervención de la policía local en el momento justo de producirse la molestia (además, con escrito de denuncia para poder iniciar el procedimiento administrativo y sancionador en su caso).

En estos casos, la oficina del defensor comunica la actuación al interesado para que, al menos, pueda proceder en sucesivas ocasiones. Aunque al respecto es preciso puntualizar que a veces, especialmente los fines de semana, se multiplican las llamadas a los agentes por exceso de ruido y los agentes no pueden personarse y actuar en todos los lugares en los que se producen reclamaciones simultáneamente.

En general, las reclamaciones de vecinos de estos entornos manifiestan gran cansancio e impotencia ante la situación:

121

— “Los vecinos de (nombre de una céntrica plaza de la ciudad) estamos en una situación de estrés continuo, debido a los ruidos incesantes de bares, terrazas. SE HA OCUPADO DE UNA MANERA INTENSA LA PLAZA, LOS ACCESOS A LAS MISMA SON RIDÍCULOS, la entrada a ambulancias, camión de bomberos es casi imposible pues para su paso habría que levantar mesas, sillas, pizarras de las terrazas de los bares y restaurantes. Los bares ocupan mas espacio del que tienen cedido, no cumplen horarios. Por poner ejemplos más específicos, (nombre de un establecimiento) deja la puerta abierta hasta las 2 de la madrugada y cuando apagan su música dejan a los clientes dentro sin música pero pegando voces con las puertas abiertas. La calle (nombre) es otro foco de ruido y suciedad, la calle es intransitable hay una pelotera de gente de pie a todas horas además de despedidas de soltero chillando desde las 13h hasta bien pasadas 24h e incluso la madrugada. Como madre de dos niños a los que afecta su descanso lo vivo con mucha angustia y veo como cada día va a mas ojalá puedan poner un poco de orden por el bien de todos los vecinos”.

PUBS, DISCOTECAS Y SALAS DE CONCIERTOS

— Hay ruidos provocados por lugares de copas que no cumplen con el nivel máximo de decibelios permitido: “es patético y frustrante comprobar cómo cuando una persona llama a las 3 hs de la madrugada a la policía municipal para denunciar al establecimiento porque el elevado volumen de su música impide el descanso de la familia,

desde el otro lado del teléfono te dicen que como el establecimiento tienen licencia, ellos no pueden hacer nada”.

En el caso concreto que se apunta, el local citado ha sido varias veces inspeccionado y cuenta con expedientes sancionadores, *“terminando todos ellos con una mínima sanción económica y la constante violación de los limitadores de sonido que supuestamente han de contener los aparatos reproductores de música”* a decir del reclamante.

Pero también existen RUIDOS PROCEDENTES DE LOCALES PERFECTAMENTE INSONORIZADOS en su interior pero que generan un importante foco emisor CUANDO EL PÚBLICO SALE AL EXTERIOR A TOMAR EL AIRE, SALUDAR, CONVERSAR O FUMAR UN PITILLO.

De nuevo en estos casos, al tratarse de vía pública, no es competencia de los establecimientos y a la ciudadanía sólo le queda avisar a la policía local que, a su vez, deberá acreditar el exceso de decibelios en el momento de producirse. Con sonómetros y cumpliendo con las distintas mediciones exigidas y todos los requisitos contenidos en la ordenanza para que pueda probarse debidamente una realidad evidente. Una realidad que en fines de semana puede estar sucediendo simultáneamente en distintos puntos de la ciudad como se ha dicho. Y que, por tanto, es compleja de atender.

122

— Otro grupo de reclamaciones por ruido se generan en los entornos residenciales cercanos a salas de fiesta y discotecas: *“Los vecinos de las calles aledañas a este lugar de ocio tenemos que sobrevivir sin dormir, ya que esta discoteca abre todos los días de la semana, exceptuando el lunes, hasta las 6.00/7.00 de la mañana. Cada noche tenemos que soportar un ruido excesivo y constante de los clientes que SE DISPERSAN POR LAS CALLES Y CALLEJONES CERCANOS Los vecinos no podemos soportar más esta situación, nos está costando nuestra salud en muchos casos. No podemos dormir (...)”*

Como se ha apuntado, compete a la policía local actuar con medidores de sonido y en su caso, proceder a levantar acta de denuncia. Ahora bien, según el **artículo 67 de la ordenanza de Protección Ambiental**, corresponde al Ayuntamiento la adopción de medidas de vigilancia e inspección necesarias para hacer cumplir las normas de calidad y de prevención acústica.

Sin embargo, en un gran número de casos detectados y recibidos en la oficina, el Consistorio granadino sabe de la existencia de estos problemas porque son históricos. Y tal vez estén dejando en manos de los agentes las medidas correctoras como si de problemas puntuales se tratara. Aunque se practiquen de oficio las oportunas inspecciones, se podría considerar que el artículo 67 de la citada norma podría implicar en mayor medida al área de Medio Ambiente.



Por no hablar de las llamadas ‘ZONAS DE MARCHA’ O ZONAS DE OCIO: las quejas en este apartado se suceden a lo largo del año por parte de vecinos de Pedro Antonio, Ganivet, Cárcel Baja o Einstein, por mencionar algunos enclaves que todo el mundo conoce. Enclaves que llevan años con problemas de ruidos los fines de semana.

— *“Buenos días, solicito por favor una solución al derecho a nuestro descanso, vivimos en Pedro Antonio de Alarcón y no podemos descansar, los fines de semana hasta las 7 aproximadamente no podemos dormir y entre semana casi igual, están abiertos los kebab sin límites de horario y esto hace que los chillidos, peleas, cantes, Sean constantes. También los pisos de estudiantes con las fiestas. Por favor necesitamos descansar y que busquen una solución. Gracias”.*

Estos problemas están en boca de la ciudadanía y en reuniones vecinales; se transmiten a las autoridades por distintas vías. Y sin embargo, persisten por muy claras que resulten las ordenanzas.

Tal vez podría aumentar la periodicidad de las inspecciones, con las consiguientes sanciones que se pudieran derivar de éstas, o tal vez sea preciso una revisión de la ordenanza a la luz de **una realidad que no cesa y que requiere nuevos enfoques o soluciones integrales**. Al respecto es preciso matizar que en diciembre del pasado 2023 la concejala de Seguridad Ciudadana, Ana Agudo, manifestaba que las primeras mediciones realizadas en el entorno de Ganivet constataban un exceso de ruido en la zona, así como en Pedro Antonio y añadía que, al respecto, los técnicos seguirían trabajando.

123

PISOS DE ALQUILER TURÍSTICO:

También los huéspedes de estos alojamientos generan ruidos que molestan a los vecinos de los inmuebles: *“todos en la comunidad de vecinos somos conscientes, hemos solicitado reunión con la concejalía de Turismo; hemos llamado varias veces a la policía, pero nadie puede hacer nada (...)”.*

NEGOCIOS EN BAJOS COMERCIALES

Llegaron en 2023 reclamaciones puntuales sobre focos emisores de ruido en bajos y locales donde se realizan diversas actividades: *“dan clases de yoga y motivación con música en un local que no está insonorizado ni adecuado ...es un sinvivir y a veces los decibelios superan lo permitido. La policía local no acude a veces por estar saturados de trabajo (...)”*

Como se ha apuntado ya casi todos los casos se remiten a la policía y se advierte a los usuarios para que contacten con ella en el momento de producirse la molestia por ruido.



7.2. Equipamientos, servicios y eventos públicos

RECOGIDA DE VIDRIO Y CAMIONES DE LIMPIEZA (SERVICIOS NOCTURNOS).

Un tercer gran apartado de reclamaciones en este capítulo tiene que ver con las rutas y horarios de los camiones de recogida de residuos, que generan ruido¹⁵ en horas de descanso, con las consiguientes molestias, especialmente en verano en que la población duerme con las ventanas abiertas.

NO ES SÓLO EL SONIDO DEL VACIADO EN EL CAMIÓN, EL DEL PROPIO VEHÍCULO, EL AJETREO DE LA MANIPULACIÓN O LA CONVERSACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES sino también el hecho de que sean diferentes los horarios de cada uno de los vehículos de recogida de residuos que van llegando en horario nocturno. Así, si la orgánica pasa a las 1:00 horas, el vidrio a las 2:00 horas y el envase a las 3:00 horas, los vecinos de esta zona no logran conciliar el sueño en todo ese tramo horario.

— *“Esta queja debería presentarla todos los días antes de las cuatro de la mañana y que llegara a oídos de los responsables de la recogida de basuras, que ME DESPIERTAN CADA DÍA CON EL TRASIEGO DE LOS CONTENEDORES. Las ordenanzas parecen no aplicar para la empresa encargada. ¿No es posible que sino en toda la ciudad al menos en mi barrio se recoja la basura antes de media noche y no de madrugada?”*

124

— *“(…) PASAN A ALTAS HORAS Y DE MANERA INTERMITENTE desde las 23:30 horas, 01:00, 2:00, 2:30 horas y hasta las 3:00 horas de la madrugada. Es insostenible descansar, pasan con el motor encendido, sobrepasando los decibelios (...) por favor que intenten establecer un hora más decente y que pasen todos los camiones de recogida a la misma vez porque es insoportable y afecta a la salud física y mental”*

A este apartado se hace referencia en el capítulo de Limpieza —porque consideramos que compete a las empresas concesionarias del servicio, Inagra y ECOVIDRIO, realizar inversiones para impulsar medidas correctoras—. En cualquier caso se recogen algunas respuestas recibida en la oficina del defensor por parte del área para estos casos:

— *“La inspectora técnica que suscribe, al igual que los responsables de gestión del servicio son conocedores del horario de recogida y que los vehículos superan los límites establecidos por la normativa vigente, a pesar de que esa normativa no establece excepciones en esos límites para la prestación de servicios públicos” . Y añade: “Se da nuevamente traslado a responsable de la sección de gestión de residuos”.*

15. Este asunto se apunta también en el capítulo referido a Limpieza en tanto que compete a las empresas concesionarias aportar soluciones o destinar recursos para solventar esta queja ciudadana común.



Es decir, hay un reconocimiento explícito de que el servicio no está exceptuado de cumplir con los límites de emisión establecidos.

En otra respuesta, el área asegura que pedirán a las concesionarias que extremen precauciones:

— *“La recogida de residuos urbanos y la limpieza viaria se realizan con el criterio de minimización de ruido, tanto en materia de transporte como de manipulación de contenedores. Para ellos se contemplan MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE CAMIONES y otros vehículos y se fijan CRITERIOS PARA LA NO PRODUCCIÓN DE IMPACTOS SONOROS. Se controla de forma continua que los camiones estén en las condiciones más idóneas para ello (...) Bien es cierto que la prestación del servicio de recogida en horario diurno de manera exclusiva es prácticamente inviable, los camiones de Inagra y Ecovidrio realizan sus servicios en horario nocturno en función de una serie de rutas con diversos puntos de recogida. Y estos es así ya que se trata de la prestación de servicios públicos en los que debe primar el interés general sobre el particular (...) Es por ello que, AUNQUE NO SIEMPRE SEA POSIBLE CAMBIAR LOS HORARIOS DE RECOGIDA de residuos y de limpieza de la vía pública con medios mecanizados, se dará traslado de la reclamación a los servicios de Inagra y Ecovidrio al objeto de que extremen las precauciones y se minimicen los perjuicios que de su ejecución pudieran derivarse a fin de preservar el necesario descanso nocturno vecinal (...).”*

125

De este texto se deducen propuestas interesantes como incorporar la renovación progresiva de la flota de vehículos hacia modelos que eliminen las emisiones de CO₂ y reduzcan significativamente el ruido.

Del lado de las soluciones, los vecinos se niegan a andar “*midiendo decibelios*” o “*anotando matrículas para reclamar*”. Por el contrario sugieren que se acuerde ir cambiando las rutas —para que no siempre los camiones más tardíos pasen por la misma calle—; que los vehículos de recogida “*procesionen*” todos seguidos en una misma zona y horario o que se invierta en camiones ecológicos que amortigüen determinados impactos sonoros.

También este tipo de cuestiones PODRÍA SOMETERSE CON PERIODICIDAD A LAS JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO para lograr consensos vecinales.

OBRAS

Las obras en edificios y en la vía pública son necesarias, pura actividad económica y mejoras para la ciudad. Pero generan un importante caudal de reclamaciones:



— “El motivo de este mail, es para informar de la obra de remodelación de un edificio entero situado en la calle (nombre) Son ruidos constantes desde antes de las 7 de la mañana. CAMIONES DESCARGANDO, TIRADA DE ESCOMBROS, TRABAJADORES GRITANDO Y MÚSICA MUY ALTA. Esto es un hotel y la mitad de las habitaciones dan a la calle. En la actualidad hay muy buena ocupación y no nos queda más remedio que ocupar todas las habitaciones. Además de la grúa que tienen instalada, desde el inicio de la obra, a nuestro edificio hay muy poca separación y creemos que no está dentro de la normativa. Cada día tenemos quejas por parte de nuestros clientes y muchos se van del hotel antes de lo previsto, por tanto estamos perdiendo dinero y teniendo malos comentarios. Entiendo, según la normativa de obras, que no pueden empezar a trabajar, ni hacer ruido antes de las 8 de la mañana y esto no se cumple ningún día”.

Tras envío de la reclamación, la policía se personó en el lugar, que contaba con la preceptiva licencia para rehabilitación y cambio de uso. El responsable les manifestó que “comienzan a trabajar a las 8:00 hs si bien puntualmente tienen que realizar tareas de descarga de material fuera del horario ya que se precisa de maquinaria pesada que requiere de cortes de tráfico (para lo cual también disponen de la correspondiente autorización especial”. El acuerdo consistió en que comunicarían con antelación al hotel la fecha de la próxima descarga en circunstancias especiales. Es un arreglo puntual que no resuelve el conflicto de intereses, pero al menos permite a cada parte que tome en consideración las necesidades y derechos de la otra parte para que, en lo posible, se atenúen los efectos.

126

— Otros casos similares, ruidos por obras de reparación de acera que, a decir del reclamante, incumplen el horario previsto en la ordenanza: “el horario de trabajo será el comprendido entre las 7:00 y las 23 horas (artículo 56), sin embargo esta noche han estado trabajando hasta las 4:00 horas de la mañana (...)”

— “Las obras deben realizarse durante el día, durante la noche son ruidos molestos y el sueño es salud (...) por encima de los decibelios establecidos a altas horas de la madrugada”

— “Cómo puede ser que se mantengan las obras de calle Arabial hasta pasadas las dos de la mañana? Se hacen ruidos con los camiones, pitidos, voces de los trabajadores...se hace muy difícil dormir teniendo que despertarse a las 6:30 hs para ir a trabajar (...)”

EVENTOS EN PALACIOS MUNICIPALES, EN INSTALACIONES DEPORTIVAS, O EN OTROS ESPACIOS PARA ESPECTÁCULOS CULTURALES COMO PLAZA DE TOROS U OTROS

Al respecto se recibieron reclamaciones por ruidos procedentes de celebraciones en algún palacio municipal. El informe policial de respuesta desglosaba todos los aspectos relativos a licencia, aforo autorizado, equipos limitadores, etcétera...y su cabal cumplimiento. También el escrito recordaba que corresponde a Gestión de Palacio controlar “que las actividades que se lleven a cabo se



ajusten a lo preceptuado” y que, en caso de incumplimiento de estas, su control compete a Policía Local, a quien deben dirigirse los denunciantes justo en el momento de producirse el exceso de decibelios.

También hubo reclamaciones por ruido en las inmediaciones de un complejo polideportivo municipal:

— *“Mi queja/ sugerencia viene referida al continuo ruido producido durante todos los fines semana, desde aproximadamente las nueve de la mañana hasta , en algunas ocasiones bien entrada la tarde-noche, debido a la algarabía generada por los continuos partidos fútbol y por los aficionados que se reúnen para ANIMAR A LOS DIFERENTES EQUIPOS, CON BOMBOS Y TROMPETAS INCLUIDOS. Indudablemente es entendible que se realicen estas competiciones deportivas, pero sería posible intentar limitar los ruidos, sobre todo teniendo en cuenta que no hay barrera física aparte de una valla metálica , que acote los mismos y que el campo de fútbol está rodeado por residencias?”*

En este caso, el área de Deportes remitió la queja al responsable del contrato de concesión administrativa con el ruego de que se adoptaran medidas.

— Y hubo protestas por ruido PROCEDENTE DE UN PARQUE INFANTIL CERCANO A UN EDIFICIO RESIDENCIAL: *“(...) con lo que acarrea de ruido hasta las tantas de la noche para gente que trabajamos en sanidad con turnos, que nos requieren descansar, un parque lleno de columpios con niños, padres y abuelos, tendría que estar más retirado (...)”*

— Por último, de Beiro llegaron quejas por los NIVELES SONOROS Y HORARIOS DE DETERMINADOS CONCIERTOS, por ejemplo en la plaza de toros y por aglomeraciones y actividades contiguas a dicho recinto en la vía pública.

También aquí la respuesta fue elocuente: *“están amparados por las autorizaciones tramitadas”*. Y respecto de las aglomeraciones, *“se necesita que haya una denuncia formulada por un agente”* por lo que recuerda la necesidad de que la ciudadanía telefonee a la policía local cuando se produce la presunta infracción sonora para que el acta de denuncia pueda dar lugar al correspondiente procedimiento sancionador.

Como se ve, esta respuesta es una constante, pero también lo es la reclamación ciudadana de que la policía no siempre pueda acudir de inmediato.

En cuanto a la limitación solicitada de un número de conciertos posibles al año, la policía recordaba que la materia está regulada por el decreto 195/2007 de 26 de junio que establece un límite máximo de 24 espectáculos públicos o actividades recreativas en el mismo establecimiento o instalación.

ARQUETAS SUELTAS

A lo largo de 2023 de nuevo algunas tapas de arquetas siguieron generando reclamaciones “*suenan cada vez que pasa un coche por encima*”. Realmente se trata de una cuestión en apariencia menor pero que provoca malestar y se resuelve con actuaciones puntuales por parte del área o la empresa suministradora, COLOCANDO ALGÚN SISTEMA DE GOMA O SIMILAR EN LOS BORDES QUE AMORTIGÜE EL IMPACTO SONORO.

En estos casos, la oficina no suele recibir respuestas con las actuaciones realizadas pero, en contacto con los reclamantes, estos informan cuando el problema persiste o cuando ha sido resuelto.

RUIDOS EN LAS INMEDIACIONES DEL ESTADIO

Se apunta en este epígrafe el ruido generado en los alrededores de Los Cármenes los días de los partidos del Granada Club de Fútbol. Hubo vecinos que relataron otras molestias más allá del ruido —generado por el tráfico de vehículos, gente en las terrazas o voces de los aficionados— como se verá seguidamente:

128

— *“Que cada fin de semana que juega el Granada en casa, en el estadio Los Cármenes, los vecinos de los alrededores tenemos que aguantar peleas, borracheras, ruidos, suciedad, destrozos (...) Estamos hartos de todos los problemas que hay los días del fútbol en nuestras calles (...) Me gustaría que hubiera más agentes en estos puntos (..)”*

Las calles más afectadas son Pintor Manuel Maldonado y aledañas como Pavía o Ebro, entre otras.

RUIDOS VECINALES

Una parte importante de reclamaciones por ruidos en el interior de edificios se derivan a la Unidad de Mediación de la Policía Local que casi siempre resuelve con bastante acierto —como se verá en el apartado de Protección Ciudadana—.

— EN INTERIOR DE VIVIENDAS, BLOQUES, PATIOS Y URBANIZACIONES:

— *“Llevamos mucho tiempo soportando ruidos molestos de CORRER MUEBLES EN HORARIO DE DESCANSO, o bien sobre las 12 o 1 de la noche o de madrugada sobre las 6 de la mañana. Los ruidos son en el dormitorio, por lo que afectan directamente a nuestro descanso, es como si para acostarse o levantarse tuvieran que mover medio dormitorio. En reiteradas ocasiones hemos hablado con ellos y hemos avisado al dueño, y se calman por un tiempo pero luego vuelven a aparecer, estamos desesperados”*



— PERROS QUE LADRAN:

— “(...) me estoy viendo afectado por los ruidos provocados por un grupo de personas que se reúnen junto con sus perros cada día desde las 20:00 horas hasta las 23:00 horas aproximadamente. Tales ruidos impiden a mí y a mi familia el descanso propio de las horas nocturnas una vez termina la jornada laboral. Para mayor abundamiento, esta situación está afectando directamente en mi estado de salud pues padezco de graves migrañas y llegan a condicionar mi calidad de vida. Por todo ello, ya han sido varios vecinos de la Comunidad los que han denunciado los hechos ante la policía local de Granada, sin que hasta el momento se haya ofrecido solución alguna”.

También en estos casos, la unidad de MEDIACIÓN DE LA POLICÍA LOCAL SUELE ZANJAR LAS DISPUTAS con compromisos de avenencia entre las partes. Compromisos que también transcurrido un tiempo se olvidan por algunas de las partes.

— Veamos otro ejemplo de queja por perros ladrando en patio vecinal que finalizó con acta de acuerdo:

— “La limpieza del patio se incrementará por parte de (nombre de una vecina)... Cuando no haya nadie en casa y en horas habituales de descanso, los perros estarán en el interior de la vivienda para evitar que ladren y así no ocasionen molestias a ningún vecino (...) Las otras vecinas se asegurarán de que los ladridos que escuchen provengan efectivamente de los perros de (vecina dueña de los canes) antes de emprender cualquier denuncia o actuación”.

129

— MOTOS DE GRAN CILINDRADA EN DESCAMPADOS

— “(...) tenemos un grave problema con las motos de Cross. Son excesivamente ruidosas y como hay campo pasan aquí los fines de semana siendo nulo cualquier intento de descanso por nuestra parte o simplemente ver la televisión ya que son motos de alta cilindrada. Hablar con ellos es un peligro ya que no entienden a razones. Se ha avisado a policía local en numerosas ocasiones (nos dicen que no pueden hacer nada ya que se van cuando llegan), también hemos avisado a policía Nacional y desde la asociación de vecinos se han enviado varios escritos al ayuntamiento, sin recibir respuesta alguna. Hemos gastado un auténtico dinero en insonorización pero no es suficiente. No sé creo que tenemos derecho al descanso aunque estemos en un barrio humilde. La solución, ya que la policía no está preparada para poner remedio, sería vallar la zona (...)”

Una vez se dio traslado del caso, la policía inspeccionó “numerosas minutas de seguimiento en turnos de mañana y tarde tanto de agentes de paisano como uniformados” y, si bien no pudieron localizar ninguna motocicleta como la denunciada, sí que se impusieron “diez denuncias administrativas en materia de tráfico”. Como en casi todos los partes policiales, informan de que “continuarán patrullando”.

Añadir que la policía en su informe planteaba dar conocimiento de los hechos al dueño del solar para su vallado.

— ENSAYOS BANDAS DE MÚSICA EN LA VÍA PÚBLICA:

— *“En la avenida de Joaquina Eguaras justo en la zona del final en la parte trasera del Alcampo muchas noches ensaya una banda de música a horas que no son adecuadas para el descanso de niños y mayores. Horas como por ejemplo hoy que son las 22.00 horas de la noche y están tocando tambores y trompetas que se escucha en los bloques que vivimos al lado. Al respecto tengo vídeos y audios que demuestran lo que digo incluso como retumban las ventanas de los pisos. Esta banda se va desplazando para imitar el recorrido de una procesión. El recorrido es el siguiente: empiezan al final de la avenida de Joaquín Eguaras detrás del Alcampo donde está el edificio de la junta de Andalucía y caminan por la avenida dirección al Kinopolis y hacen la vuelta en la rotonda de la calle arzobispo Pedro De Castro para volver al mismo sitio donde empiezan (...)”*

La oficina habló al respecto con el presidente de la asociación de vecinos de Joaquina Eguaras quien comparte el problema y dice que hay numerosos vecinos que se quejan de lo mismo. Se concretó que contactaría con el director de la banda musical y se le ofrecería otro lugar o lugares donde pudieran ensayar. Al cierre de este documento se continúan buscando alternativas de mediación.

130

7.3. Otras fuentes de ruido que generaron reclamaciones

Aunque se han apuntado algunos de los casos más comunes, también la ciudadanía se dirige a la oficina para mostrar molestias por ruido de tráfico; de música en la calle; de repiques de campana; de persianas metálicas, aires acondicionados o gente en parques, como seguidamente se apunta:

— APERTURA Y CIERRE DE PERSIANAS METÁLICAS: *“Quisiera saber si hay alguna normativa respecto a las persianas metálicas de los negocios, pues la gran mayoría, y algunos a horas intempestivas (la 1 de la mañana o a las 7) hacen un ruido ensordecedor. Yo lo he hecho saber a alguien pero creo que a veces no hay conciencia de que a ciertas horas hay ruidos que alteran el descanso de los vecinos, y que una cosa es el derecho a su negocio y otra que sea a costa de los derechos de los vecinos. Creo que la contaminación acústica es importante para la salud y el bienestar y no se protege lo que debiera”*

— DE APARATOS DE CLIMATIZACIÓN: *“(...) en horario siempre nocturno a partir de las 12 de la noche y que al parecer están provocados por la puesta en marcha de un aparato potente de aire acondicionado o de extracción de humo. No está visible desde mi casa pero oigo los efectos que produce. Emite un molestísimo ruido que en invierno se amortigua por*



tener las ventanas cerradas pero en temporada cálida impide dormir. Es una vibración o sonido mecánico muy fuerte (...)”

— PÚBLICO EN PARQUES EN HORARIO NOCTURNO: *“nuestra queja en nombre de todos los vecinos con balcones al parque Rogelio Macias es de no poder dormir por las noches porque antes a las 12 de la noche en verano y en invierno a las 10 cerraban el parque y ahora no lo cierran nunca y es un infierno querer descansar porque al día siguiente madrugamos para ir a trabajar y no poder pegar ojo con la gente que se aposento a deshoras hablando riendo dando palmas con la música de los móviles los niños corriendo y gritando es imposible descansar así que por favor a quien corresponda que cierren de nuevo el parque por las noches (...)*”

7.4. Reunión con la plataforma de afectados

También en 2023 se mantuvieron reuniones con responsables vecinales de zonas afectadas así como con la plataforma ciudadana y con alguna administradora de comunidad de vecinos. La presidenta del comité ciudadano volvía a lamentar el incumplimiento sistemático de la ordenanza; incidía en la necesidad de sonómetros y de un mapa de ruidos y denunciaba la existencia de locales y terrazas que, a su entender sobrepasan las normas en horarios, decibelios y número de mesas permitidas.

El defensor mantuvo contacto al respecto con la Federación Provincial de Hostelería y Turismo quien siempre mostró su total disposición. Su postura fue clara: *“que se cumplan las ordenanzas”*.

7.5. Propuestas de Acción

En primer lugar es justo subrayar que las respuestas del área resultaron aclaratorias y contundentes en un gran número de casos, si bien en algunas ocasiones tardaron en llegar y en otras ocasiones no se llegaron a recibir.

En informes-respuesta algunos servicios se dicen *“conocedores”* de la realidad: *“se superan ampliamente los límites de ruidos establecidos por la normativa vigente, a pesar de que esa normativa no establece excepciones en esos límites para la prestación de servicios públicos”*

En octubre 2023 el Ayuntamiento presentaba la cuarta fase del MAPA ESTRATÉGICO DE LA CIUDAD PARA REDUCIR LOS NIVELES ACÚSTICOS AMBIENTALES. Pero entonces se centró el estudio en tres factores sonoros, tráfico rodado, tráfico ferroviario y focos industriales.

La alcaldesa subrayaba la materia como un gran objetivo para la ciudad: *“debe ser un interés común que Granada avance en este ámbito y se garantice la convivencia entre*





los residentes, los visitantes y las actividades que dinamizan la economía” refiriéndose a la necesaria conciliación entre turismo, hostelería, locales de ocio y descanso vecinal. Por ello apeló al compromiso de todas las partes para, “en base al acuerdo y consenso, cumplir con la normativa”.

Tras el mapa estratégico vendrá el Plan de Acción pero Carazo adelantó que, en paralelo *“se están empezando a realizar mediciones con sonómetro por las noches en calle Ganivet. Las mediciones se van a realizar en los puntos calientes de ruido, los cuales se definen teniendo en cuenta las quejas en las Juntas de Gobierno Local, las de las asociaciones vecinales y las llamadas realizadas a la Policía Local”.*

En la presentación informativa que se hizo, la regidora granadina aportó datos cuantitativos: desde el 1 de enero hasta el 14 de septiembre de 2023 la Policía local había registrado un total de 2251 llamadas motivadas por la emisión de ruidos generados en la vía pública, en establecimientos públicos y en viviendas o locales privados. Siendo en ese momento Ronda, Centro y Zaidín los distritos con mayor número de avisos.

Dicho esto, en el apartado de **propuestas de acción** y aunque reste camino por recorrer, sólo queda reiterar asuntos ya apuntados:

1. Para conciliar ocio y descanso se necesita voluntad verdadera de todas las partes, herramientas correctoras y medidas muy claras. Es preciso que se acaten y se hagan **cumplir las normas municipales**.
 - En materia de terrazas. Se podría obligar a las terrazas a colocar en lugar visible el número permitido de mesas y el horario de cierre y apertura vigentes.
 - En materia de licencias y en materia de reordenación de horarios para la limpieza de las calles, para la recogida de contenedores, para la carga y descarga o el reparto matutino de suministros.
2. Los vecinos han de entender que, entretanto finaliza el plan de acción contra el ruido que pueda contemplar nuevas medidas¹⁶, tan sólo queda la opción de **avisar a la policía local**.
3. En paralelo, continuar avanzando en **iniciativas de movilidad**: zonas de bajas emisiones, fomento del transporte público, peatonalización progresiva, adecuación de vehículos de servicio público; instalación de pantallas acústicas; calzadas con firme fono-absorbente; insonorización de locales de ocio nocturno; obligatoriedad de silenciador en motos, etcétera, etcétera. Hay usuarios que apuntan a la posible insonorización interior de locales e instalación de paneles, tabiques antirruído, o algún tipo de pantalla acústica en terrazas



4. Tomar en consideración las propuestas de los efectivos de la **unidad de mediación** policial en conflictos vecinales provocados por ruidos
5. Habría que **estudiar la oportunidad y viabilidad de convocar una reunión entre las partes afectadas**: comunidades de vecinos con este problema; representantes de hostelería y ocio nocturno; policía local; áreas de medio ambiente y sostenibilidad, etc.
6. E impulsar **campañas de concienciación** hacia esa vecindad demasiado jaleosa que olvida que su disfrute colisiona con derechos ajenos. La lucha contra la contaminación acústica formará parte del ADN ciudadano con las acciones formativas e informativas adecuadas. Hace falta un mayor conocimiento de las leyes vigentes y una mayor **sensibilización sobre las necesidades ajenas**.
7. Plantear en las **juntas municipales de distrito** las propuestas de organización de eventos en los respectivos barrios
8. Continuar avanzando en materia de sonómetros y mediciones para una **actuación inspectora, disuasoria, correctora y sancionadora** en las zonas de la ciudad más saturadas acústicamente y en los días de mayor incidencia. Y en caso de considerarse necesario, revisar y endurecer las sanciones de la ordenanza de protección del medio ambiente acústico

134

En resumen, que se conozcan más y se cumplan mejor las normas; y que la ciudadanía esté más sensibilizada y participe activamente contra esta forma de contaminación al igual que en su día se concienció con gran éxito sobre otras formas de contaminación ambiental.

8. MOVILIDAD

Al igual que la limpieza, esta área es totalmente municipal, por lo que parece lógico que abunden las reclamaciones y sugerencias en este apartado y que el número de quejas al respecto se haya mantenido casi constante respecto a 2022. Dentro de esta área de Movilidad hay múltiples cuestiones que preocupan en mayor o menor intensidad a la ciudadanía y que agrupamos en cuatro

16. Por ejemplo, la declaración de 'ZONAS ACÚSTICAMENTE SATURADAS', una declaración que daría margen de maniobra en materias-clave: número de licencias de actividad, horarios restringidos para ciertas actividades, prohibición de circulación de vehículos en determinadas franjas u otras medidas paliativas y preventivas similares



bloques: transporte público, cortes de tráfico y cambios de sentido, seguridad vial y elementos de ordenación del tráfico.

De igual modo, si bien algunas cuestiones requieren de grandes consensos o decisiones de gobierno, una gran cantidad de asuntos pequeños se podrían resolver en un breve lapso de tiempo con actuaciones rápidas y puntuales. Empezamos por el transporte público:

8.1. Transporte Público

Hubo bastantes reclamaciones en este apartado relativas a buses urbanos, así como algunas aisladas del metro, del tren turístico y del servicio de taxis.

En materia de BUSES URBANOS preocupa fundamentalmente la saturación de determinadas líneas, la frecuencia de paso de otras, el horario de finalización del servicio de autobús en la ciudad y asuntos relativos a marquesinas, paneles informativos y paradas. Se reproducen algunos ejemplos:

SATURACIÓN DE LÍNEAS:

— *“Ruego se incremente el número de buses de la línea 8. La línea muy saturada y solo hay dos empleados de Alsa para tickar fuera del bus en la plaza de San Isidro y frente a la Catedral. Solicito se incremente el número de personas para tickar en horas punta. He llegado tarde al trabajo por éste motivo”.*

135

AVERÍAS DE VEHÍCULOS:

— *“(...) cansada de que la línea 33 cada dos por tres nos dé problemas a los que usamos el transporte público. O llegan tarde, pocas líneas por las tardes, o autobuses rotos con problemas y no revisados, con una saturación de gente insoportable, y con la consecuencia de que llegamos tarde a nuestro puesto de trabajo (...)”.*

LÍNEAS A LA UNIVERSIDAD:

— *“(...) la U1 está pensada para el transporte de universitarios (...) esta línea parece estar bastante abandonada e infravalorada por alguna razón. Siempre que quiero desplazarme hasta la universidad, me encuentro esperando al autobús cerca de 1 hora, a no ser que sea en un horario de 8-10 de la mañana, en el que parece funcionar con normalidad. Los estudiantes vemos pasar a otros autobuses como el U2, el U3 o el 8 una y otra vez, cada 5-10 minutos aproximadamente mientras que el U1 se demora una hora. Cuando decides quedarte para aprovechar el tiempo en la biblioteca y se hace de noche y, en mi caso como en el de muchas otras estudiantes, tenemos que esperar al autobús una hora a las 8 de la tarde, en total soledad, no es divertido”.*

HORARIO DE FINALIZACIÓN DEL SERVICIO DE BUSES:

— “En una ciudad como Granada, con una afluencia turística muy importante, con núcleos comerciales de gran importancia, a los cuales se trasladan miles de personas a trabajar, parece increíble que algunas líneas de autobús urbano acaben su servicio, inicien su retirada o simplemente ya no pasen más por una parada determinada antes de las 23:00h.”.

ESPERAS PROLONGADAS EN LAS MARQUESINAS EN VERANO:

— “Buenas tardes, quiero presentar una queja por la falta de autobuses urbanos en estas fechas sin tener en cuenta las altas temperaturas que estamos teniendo las personas que aun no estamos de vacaciones. Da mucho coraje salir a a las 9h de la mañana por tal de llegar al trabajo a las 10h que es cuando me toca entrar y no poder encontrar ningún autobús puesto que hay pocas líneas por lo que se ve y lo que pasan pasan llenos. Y lo mismo pasa a la hora del medio día que una se tiene que esperar media hora para que cuando llegue el autobús se pasa de largo porque va lleno. Creo que hay que considerar la ola de calor que estamos pasando y poner más líneas de autobuses, porque creo que a nadie le agrada ir a las 16h de la tarde a 43 grados andando 30 minutos o más”.

SANCIONES POR NO VALIDACIÓN DE BONOBÚS EN LA LÍNEA 4:

136

— “El día (fecha) me subí en el autobús de la línea 4 cometiendo el error de montar por la puerta trasera como hacían varios pasajeros sin haber pasado la tarjeta por el lector externo de la parada, esto fue debido a mi poca experiencia en estos transportes, pensando así que pasaría la tarjeta en el lector interior del autobús. Al entrar, los inspectores del transporte me pidieron la tarjeta para comprobarla, yo pensaba que me cobrarían con la maquina pero me bajaron y procedieron a ponerme una sanción. Esto me parece un tanto excesivo y no estoy nada de acuerdo con ello”.

SOLICITUD DE MARQUESINAS EN PARADAS:

— “Desde hace tiempo se desmontó la marquesina del autobús 9 en su primera parada Los Rebites, y no se ha vuelto a sustituir. Todos los días muchas personas que utilizan ese autobús tienen que esperar a la intemperie que llegue el autobús. La parada se encuentra totalmente desprotegida del aire, frío, lluvia, calor ya que no ha edificios en los que protegerse. Es penoso ver a personas mayores, mujeres con niños etc, sin poderse sentar. Espero que puedan solucionar este tema lo antes posible. En un día como hoy, con lluvia, resulta más duro todavía. Se pretende que se utilice el transporte público, pero no se cuidan detalles tan elementales?”

FUNCIONAMIENTO DE PANELES INFORMATIVOS, una queja que contó con pronta respuesta por parte de movilidad: “Actualmente se está trabajando en la búsqueda del motivo que ha ocasionado la avería en dicho panel con el objeto de solventarla y que quede operativo en la mayor brevedad posible”



Lo cierto es que el arreglo de los báculos con paneles informatizados se está demorando más de la cuenta.

MAL FUNCIONAMIENTO DE LAS RAMPAS DE LOS AUTOBUSES DE LA LÍNEA 4, una reclamación que igualmente suele contar con respuestas satisfactorias por parte del área de Movilidad. Y de hecho se reproduce un ejemplo por su importancia:

— “El estado de las rampas se verifica por la empresa concesionaria diariamente, antes de la salida de los autobuses de las cocheras. Además con periodicidad trimestral, se lleva a cabo una inspección de las rampas de todas las líneas de autobuses. Cuando se detecta un mal funcionamiento de la rampa, antes de la salida de cocheras, y siempre que la programación prevista lo permita, el vehículo se retira a talleres para su reparación. Si no es posible la retirada, el vehículo se utiliza puntualmente como refuerzo hasta que la rampa se haya reparado. Partiendo del criterio de asegurar el servicio de transporte en nuestra ciudad, se prioriza la salida del vehículo frente al funcionamiento de la rampa, sin perjuicio de la sustitución del vehículo de forma inmediata en el momento en que la disponibilidad de recursos lo permita. En estos casos y dado que en algunas ocasiones la maniobra de despliegue de la rampa no se desarrolla con éxito por diferentes motivos, la empresa tiene un protocolo¹ de actuación para dar una alternativa a los usuarios en silla de ruedas”.



Y destaca el anuncio al reclamante del proyecto municipal de instalación de nuevas rampas manuales complementarias a las existentes, una iniciativa necesaria que el defensor celebra especialmente:

— *“Cabe mencionar que dentro de las políticas de mejora del servicio, y con un gran esfuerzo económico del Ayuntamiento, actualmente se está desarrollando un proyecto para la instalación de nuevas rampas manuales en la flota de autobuses de transporte urbano colectivo, como complemento de las rampas existentes para garantizar mayor grado de fiabilidad. No obstante, se da traslado a la empresa concesionaria de transporte y se hará un seguimiento del servicio para comprobar el estado de las rampas existentes.”*

En cuanto a LOS TAXIS, hubo quejas por la *“poca cantidad de taxis para una ciudad turística”*. Al respecto este defensor celebra las modificaciones planteadas de la ordenza reguladora del taxi como el taxi compartido que permitirá atender una mayor demanda, abaratará trayectos y disminuirá el volumen del tráfico.

— *“Que tras solicitar parada para recogida de viajeros en un taxi de Granada servicio público con licencia (número), tras vernos no realiza la recogida. Que, los hechos han ocurrido a las 11:45 minutos en la Avenida de Cervantes de Granada. Que, si no desea prestar el servicio al público renuncie a la licencia y no confunda al ciudadano. Que tomen la incidencia y procedan a los efectos oportunos”*.

138

Y se pidieron más EUROTAXIS ADAPTADOS —como se apunta en el capítulo sobre barreras y accesibilidad—:

— *“Soy persona con movilidad reducida en silla de ruedas, y me encuentro con muchos problemas a la hora de encontrar taxis adaptados o eurotaxis, rogaría que el ayuntamiento de mi ciudad nos ayude para que las personas con sillas de ruedas tuviéramos los mismos derechos para movernos en taxi. Y se ayudarán a los taxistas para que puedan adaptar sus taxis sin tantos problemas ni tantos costos. Ya que en la actualidad hay muy pocos taxis adaptados y las personas con sillas de ruedas nos vemos en la dificultad de encontrar taxis que nos puedan llevar”*.

El capítulo de Servicios Sociales aborda esta petición en el apartado de ‘propuestas de acción’.

DEL METRO llegaron pocas reclamaciones. Se apunta un caso que fue remitido por el área de Movilidad a la oficina del metropolitano en que el usuario se quejaba de velocidad elevada con la que transitan los vehículos por la intersección semaforizada entre las calles Andrés Segovia y Avenida de América, debido a lo cual solicitaba aumentar el tiempo de verde para los peatones en la intersección de esas calles.



Se reproduce seguidamente la respuesta del área, que fue excelente:

— *“Al igual que ocurre con el resto de intersecciones semafóricas de nuestra ciudad por las que transita el tranvía, tanto el mantenimiento como la programación de las mismas es responsabilidad del Metropolitano. En lo referente a las programaciones semafóricas que se implantan en la calle, estas deben llevar siempre el visto bueno del Ayuntamiento para poderlas implantar. La última programación aprobada por el Ayuntamiento para la regulación semafórica de la intersección de las calles Andrés Segovia y Avenida de América, contempla un tiempo de verde para peatones de 30 segundos (27” + 3”) para recorrer una distancia de 23 metros. Por lo tanto, se cumple con los requisitos mínimos exigidos desde este Servicio de una velocidad máxima para el peatón de 0,8 m/s. Tras recibir la queja en estas dependencias se procedió a la verificación en la calle del tiempo de peatones en cuestión, pudiendo comprobar que había ocasiones en las no se cumplía con el tiempo programado de verde para peatón. Una vez detectada la anomalía expuesta en el punto anterior, se procede a su comunicación a Metropolitano para que tomen las medidas que consideren oportunas para la subsanación de la misma”.*

También hubo informe por parte de la Junta de Andalucía a queja por saturación de aforo en los vagones del metro en horas-punta. Además de recordar que *“ya se han planteado medidas específicas para minorar esta incidencia y mejorar el servicio”*, comunican la compra de ocho nuevos trenes para la línea 1 *“que actualmente están siendo suministrados por el fabricante y que previsiblemente podrán incorporarse a la flota de unidades móviles a mediados de 2024 una vez realizadas las verificaciones técnicas requeridas (...)”* e informan de que, además *“se están analizando alternativas técnicas para la medición de aforos en el interior de las unidades móviles, lo que permitirá a nuestro sistema de información a los usuarios comunicar la capacidad de los trenes antes de su llegada a las distintas paradas y estaciones”*.

Por último, apuntar al TREN TURÍSTICO que, por vez primera registró el año pasado una reclamación, aunque se trató sin duda de un caso excepcional y aislado:

— *“El pasado día (fecha) de diciembre adquirimos los billetes del tren turístico de Granada, para un grupo de 12 personas, con el compromiso por parte del conductor de podernos bajar y subir en las diferentes paradas. Cual es nuestra sorpresa que cuando bajamos en una de ellas, ya no pudimos volver a subir ya que todos los trenes que pasaban venían llenos, debido a una falta de organización y previsión en la venta de billetes (...). Informarles que esta queja será elevada a diferentes lugares, Ayuntamiento y Junta de Andalucía, para que tengan constancia del servicio que prestan.”*

8.2. Cortes de tráfico, accesos restringidos y cambios de sentido de vías urbanas:

La importancia de este apartado radica en las dificultades de la ciudadanía para conocer con antelación los cambios previstos por el Ayuntamiento, unos cambios que, aunque suelen llevar aparejados anuncios en medios de comunicación, señalización vertical u horizontal, cartelería y por supuesto, información en la web del área de Movilidad, NO SIEMPRE SON CONOCIDOS POR LOS AFECTADOS. Y unos cambios que NO SIEMPRE SON COMPARTIDOS POR LA VECINDAD.

A principios del pasado verano, en junio, arrancaron las OBRAS DE PEATONALIZACIÓN DE LA CALLE RECTOR LÓPEZ ARGÜETA, unas actuaciones que causaron cierta desorientación en algunos vecinos:

— *“Somos residentes y no sólo nos ha sorprendido la obra de peatonalización de nuestra calle (porque no se nos ha informado) sino que los operarios son bastante maleducados. Ayer llamamos a la Policía Local para informarnos de cómo mover las vallas y en qué dirección acceder y salir de nuestra cochera Se nos informó muy cordialmente, que la salida es hacia Palacete Santa Barbara y la llegada es desde Gran Capitán... Esta mañana, a las 7:30, al intentar salir ya nos han cambiado la dirección y hemos tenido que salir hacia la derecha (hacia San Juan De Dios). Pero, al volver a las 13 horas (al volver del trabajo) yo he tenido que abrir 5 vallas (ni una más ni una menos) y mi sorpresa ha sido encontrarme una cinta de obras impidiendo el acceso sin que el asfalto o la acera estuviera levantado”.*

— (...) *“Hemos intentado llamar a obras públicas a través de la centralita y no localizamos a nadie (nadie nos coge el teléfono). (...) En nuestros portales y cocheras necesitamos acceso libre para cualquier tipo de emergencia (incendio, evacuación) o paso de ambulancia (ya que residen muchas personas mayores). Es imprescindible que siempre esté la policía en ambos accesos para supervisar que los operarios no actúen arbitrariamente y debemos entrar y salir con nuestros coches a nuestros trabajos y a las actividades de nuestros hijos (conservatorio, deporte, actividades extraescolares etc.)”*

También hubo peticiones relativas al ACCESO CON VEHÍCULOS A CALLE SAN ANTÓN:

— *“El acceso a mi domicilio en vehículo se ve dificultado por la limitación de acceso por la calle San Antón. Tengo una cochera al que se accede por la calle (nombre) previa entrada por Recogidas, pero mi casa situada entre (nombre) no tiene acceso por dirección no prohibida salvo que lo haga por la calle de San Antón. Naturalmente para personas mayores (y no tanto) esto es una traba cuando no una penalización a ser vecino efectivo de esta zona, no eventual o turista, sobre cuando hay dificultades de movilidad por enfermedad, lesión o simplemente se necesita cargar o descargar una maleta. También lo es para servicios y suministros. Me dice la empresa de suministro de gasoil para la caldera que ha sido multada por prestarme el servicio pese a haber accedido en horario autorizado (...)”*



LOS CORTES POR OBRAS EN SAN JOSÉ BAJA generaron protestas en el mismo sentido:

— “Los propietarios no tenemos acceso las cocheras ni viviendas. Tras solicitar a la policía local el acceso por la calle San Antón (única vía disponible) se comunica que ignoran las obras, que no excluyen la prohibición de paso por la calle San Antón, que acceda como pueda por calles prohibidas y me ponga en contacto con Movilidad, tras múltiples (unas 30) llamadas sido posible contactar. He realizado incidencia por Gecor. Sirviendo la presente de exención de culpa a efectos sancionadores de futuro”.

Por parte de Movilidad se comunica al usuario que dicha información aparecía publicada en la web www.movilidadgranada.com Efectivamente así fue, “cortes los días 17,18,19,20,21 y 24 de julio y Horno Espadero los días 25 a 28 de julio de 2023 de 7:00 a 15:00 horas”.

Pero no quedó satisfecho con la respuesta y aportó sugerencias al respecto:

— “Recibida la contestación al expediente (número) por cuestiones de movilidad, no han dado cumplida respuesta a los problemas planteados por el corte de circulación sin previo aviso en la calle San José Baja, los pasados días del mes de julio. LOS USUARIOS NO TENEMOS QUE CONSULTAR DIARIAMENTE, ANTES DE USAR UN VEHÍCULO, LA PÁGINA OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO y en la dirección movilidadgranada.com. Estimamos más lógico usar la señalización vertical de la calle, que previsiblemente se va a cortar. Añadiendo que debiera haberse abordado el problema habilitando una vía alternativa de acceso, puesto que no se puede acceder por otra calle. Lo que conlleva un perjuicio para los que vivimos en el barrio; ya que hemos estado cuatro días sin poder acceder a nuestras viviendas y aparcamientos particulares, aún teniendo limitaciones de movilidad. Una opción habría sido permitir el paso por la calle San Antón, lo que no se nos permite acceder a los vecinos, pero sí a los usuarios del parking. A lo anterior se le suma la imposibilidad de comunicarnos telefónicamente con el Área de Movilidad. Ruego se tengan en cuenta estas alegaciones para futuras actuaciones de cortes viales”.

Cierto que en las autorizaciones de cortes de circulación se impone a los solicitantes, entre otras, la obligación de “señalizar y balizar la ocupación de forma que no suponga peligro para el tránsito peatonal y rodado, (mediante la colocación de carteles (de 1,50 x 1,50 metros y sin anclaje al pavimento) informando de dicho corte de tráfico y desvíos alternativos, ateniéndose en todo momento a lo establecido en la vigente Ley de Tráfico, Seguridad Vial y Circulación de Vehículos a Motor”

8.3. Mayor presencia de agentes para agilizar flujos de tráfico

— “Quiero poner una queja en referencia a la NO regulación del tráfico EN LAS ENTRADAS A GRANADA por parte de la policía local. Desde que empezó el curso, día sí día no, está la policía local regulando el tráfico a partir de las 07:30 / 07:35h llegan a la rotonda



del Hipercor. La policía local debería estar en todas las entradas a la ciudad regulando el tráfico desde las siete de la mañana. Evitaríamos tanto atasco, ya que se nota mucho cuando están y cuando no por la fluidez”.

Desde la Jefatura respondieron al reclamante: *“Que la regulación y vigilancia del tráfico al inicio de la jornada laboral es el establecido, situándose las unidades en los puntos de tráfico a las 7:30 hs en las intersecciones de distintas vías como Méndez Núñez, plaza Einstein, avenida de Fuente o calle Severo Ochoa con el fin de agilizar el flujo y entrada de vehículos. Que los agentes se colocan en puntos determinados para optimizar el trabajo. Que los agentes regulan la preferencia en las intersecciones y, a pesar de existir semáforos, su función es esencial para mejorar los flujos de tráfico. Que no obstante, se agilizará la entrada de vehículos por la zona de la rotonda indicada”*

Se sucedieron asimismo abundantes quejas sobre colapsos en la puerta de los centros deportivos municipales y privados —como es el caso del entorno Núñez Blanca en horario de tardes—, academias y otros equipamientos formativos. Y por supuesto EN ENTRADAS Y SALIDAS A CENTROS EDUCATIVOS, COMO EL CASO QUE SIGUE:

142

— *“Reclamo la actuación del servicio municipal competente del Ayuntamiento para que actúe en relación al bloqueo de la calle (nombre) por vehículos ESTACIONADOS EN DOBLE FILA, coincidiendo con la salida de los alumnos del centro de formación (nombre) tanto a las 14:00 horas, como a las 14:45 horas y que impide la entrada y salida de los vehículos de los vecinos residentes en las calles (nombre), en el tramo de la calle que va desde (nombre) (...)”*

Y se registraron reclamaciones sobre DESVÍOS DE TRÁFICO COINCIDIENDO CON COMPETICIONES DEPORTIVAS:

— *“Que las pruebas deportivas para el lucimiento de unos cuantos las hagan en Sierra Nevada, que hay mejores vistas y el aire es más puro y no entorpezcan las necesidades ciudadanas. He cogido el autobús municipal línea 4 y el conductor de forma involuntaria nos ha secuestrado dando vueltas por circuito improvisado que nos ha llevado desde donde partimos sin devolución del billete”*

Por último hubo sugerencias ciudadanas e ideas para MEJORAR LA FLUIDEZ DE VEHÍCULOS EN DETERMINADOS PUNTOS:

— *“Me gustaría proponerles que estudiaran la posibilidad de construir una rotonda en avda Constitución con Dr Olóriz, para resolver el caos actual. Sin afectar a las vías del metro, sólo rodeando la estatua del torero y cambiando de sentido las dos vías de avda Andaluces. Los peatones, con semáforo con botón, todos verdes a la vez (si no, es peligroso). La obra sería mínima. Esto también permitiría a los autobuses bajar por el carril derecho de dr Olóriz y así quitar esa isleta tan peligrosa donde paran los que bajan por el carril*



izquierdo. De camino, otra rotonda en el cruce de esta avda con Dr. Azpitarte y Dr. Guirado Gea. Adjunto un vídeo tomado en timelapse en el que se ve cómo se puede tardar más de 18 min. en bajar Dr. Olóriz, que son 400m, esto es, a 1,3 km/h.”

8.4. Seguridad Vial

Exceso de velocidad en algunas vías, incumplimientos de normas por parte de vehículos de movilidad personal, carreras de ciclomotores, rallies indiscriminados o glorietas peligrosas. La ciudadanía pone en conocimiento de la oficina puntos calientes de la ciudad que consideran un riesgo y suelen acompañar dichas denuncias con propuestas concretas para resolver las problemáticas. Veamos algunos ejemplos.

— “Os escribo para pedir por favor arreglen la rotonda con intersección de Pedro Machuca y Casería de Aguirre, está abandonada (...) PROBLEMAS DE DERRAPES, por lo que se podría solucionar poniendo unos badenes cerca de dicha rotonda y en ella”.

Y en la misma línea:

— “Pido resaltos en los pasos de peatones próximos a la glorietta en calle Pedro Machuca y glorietta que sube a Jun, es un sin vivir cada vez que accedes a dichas glorietas, por los que HACEN RALLY Y TROMPOS en las proximidades de dichas glorietas y carreras (...) cualquier día va a haber alguna desgracia, para las personas que vamos bien, a ellos les da igual, de hecho alguna vez han volcado su propio coche, pido por favor que pongan solución (...)”

143

Al respecto de este punto el informe emitido por el servicio de señalización fue contundente:

— “(...) se propone el refuerzo de la señalización de la referida calle, tramo comprendido entre la Rotonda de Casería de Aguirre-Av. de las Constelaciones (donde se encuentra la gasolinera Repsol) y la Rotonda con de acceso al Distribuidor Norte, con el mejorar la seguridad vial, tratando de evitar los excesos de velocidad. 1.º El tramo indicado, de aproximadamente 110 metros de longitud, cuenta con dos pasos de peatones. El primero de ellos, dirección desde Av. Constelaciones a Distribuidor Norte, está semaforizado. Se propone el REFUERZO DE LA SEÑALIZACIÓN, MEDIANTE LA IMPLANTACIÓN DE LIMITACIÓN DE VELOCIDAD Y BANDAS ÓPTICAS DE PREAVISO del segundo paso de peatones existente próximo a la Rotonda con la Merced Alta (salida a Distribuidor Norte). Asimismo, se procede a dar traslado a Servicio de Infraestructuras de la concejalía de Mantenimiento, para que incluyan en su relación de ACTUACIONES SUJETAS A DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA, la implantación de Reductores de Velocidad del tipo “lomo de asno”.

Lo importante a veces, es que se ejecute con prontitud lo propuesto.

Se registró igualmente petición de MEDIDAS QUE LIMITARAN LA VELOCIDAD DE VEHÍCULOS EN CAMINO REAL DE LOS NEVEROS “*por ser zona de paso de muchas familias con hijos menores y dado que los vehículos no respetan los pasos de peatones*”.

Y EN JOAQUINA EGUARAS: “*mi padre fue atropellado hace cinco años (...) es vergonzante que esta avenida, de casi kilómetro y medio, no cuente con un solo semáforo o paso elevado que evitaría que sea un circuito de competición (...)*”

También en este caso LAS RECOMENDACIONES TÉCNICAS por parte del área fueron realmente precisas: “

— (...) Desde el punto de vista del tráfico, con el objeto de mejorar la seguridad vial, tratando de evitar los exceso de velocidad, por parte de estos Servicios, se propone:- que se dé traslado al Servicio de Infraestructuras, para que valoren su viabilidad y posible inclusión en su relación de actuaciones, sujetas a disponibilidad presupuestaria, la implantación de un Reductores de Velocidad del tipo “lomo de asno” (...).

En materia de seguridad vial, los peatones piden actuaciones al área de Movilidad por exceso de vehículos a gran velocidad y TEMOR A ATROPELLOS como el entorno de Compositor Luís Narváez:

144

— “(...) existen sendos pasos de peatones no controlados con semáforos. DICHA VÍA TIENE LIMITADA LA VELOCIDAD A 30 KM/H. Se da la circunstancia que esta carretera recoge los vehículos de una rotonda de gran afluencia de vehículos donde mueren tres vías principales (...) muy probable que se produzca un atropello a corto plazo en tales pasos de peatones (...) se trata de una vía donde los niños que pretenden cruzar (tienda de chucherías, librería, kebab, colegio, instituto, etc) es elevada y más de un susto ya ha ocurrido (...)”

La concejalía respondió con un completo informe en que se daba cuenta de la realidad de ese cruce “*señalizado como carril pacificado*” en el que reconocían “*se observa que la visibilidad de peatones queda mermada debido también al aparcamiento de determinados vehículos en sus proximidades y arbolado de grandes dimensiones*”.

Pero LO INTERESANTE SE ALOJA EN EL CAPÍTULO DE PROPUESTAS QUE EL ÁREA PLANTEA. Seguidamente se apuntan —sin ofrecer todo el detalle técnico— cuatro de estas iniciativas:

— “*Modificar el diseño de la vía pasando de dos carriles de circulación por sentido a un solo carril exceptuando un pequeño tramo en las salidas hacia las rotondas (...) Aumentar la capacidad de aparcamiento en batería inversa con plazas nuevas (...) Implantar reservas de plazas para personas con movilidad reducida (...) implantar reserva de motos en las proximidades de los pasos de peatones*”.



El escrito aporta un plano-croquis y asegura que dará traslado a la junta de distrito, asociaciones de vecinos, policía local, etc. Por último indica al reclamante que *“ESTÁ PREVISTO ACOMETER LAS OBRAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE REGULACIÓN SEMAFÓRICA en el paso de peatones de modo que quedarán semaforizados los dos extremos de la vía en su entrada/salida a las rotondas (...)”*.

En esa línea hubo ABUNDANTES PETICIONES DE BADENES, RESALTOS Y/O LOMOS DE ASNO EN DIVERSAS CALLES. Se apuntan avenida Fuerzas Armadas, Abencerrajes y Sancho Panza:

— *“A la altura de mi domicilio c/ Arquitecto Felipe Giménez Lacal y Residencia Militar Gran Capitán, en la calle Avenida de las Fuerzas Armadas hay un paso de cebra para cruzar esta calle de las Fuerzas Armadas, el límite de velocidad es de 20Km. En esta calle de las Fuerzas Armadas a esa altura hay una recta de unos 300 o 400 metros de longitud. Los vehículos que circulan por la C/ Fuerzas armadas provenientes de la zona del hospital o dela zona Administrativa Ayuntamiento Los Mondragones a salir a la rotonda que forma esta calle de las Fuerza Armadas con C/ Pintor Francisco Pradilla, los vehículos CIRCULAN A UNA VELOCIDAD MUY MUY SUPERIOR A LA PERMITIDA es por ello que en varias ocasiones hemos tenido percances en el paso de cebra ya que no lo respetan, llegando a casi atropellarnos a mi mujer , mi hija (que actualmente va en una silla de ruedas) y a mi (...)”*

— *“Hola me pongo en contacto con ustedes para solicitar la instalación de bandas sonoras o cualquier otro medio que reduzca la velocidad en camino de Abencerrajes. En primer lugar EL RUIDO ES INSOPORTABLE CUANDO PASAN MOTOS o coches con una velocidad excesiva y especialmente a altas horas de la noche. En segundo lugar la inseguridad que esto supone a cualquier peatón, ya que un atropello a dichas velocidades sería mortal. Estamos ante una zona de supermercados, negocios, colegios, parques en definitiva zonas con mucho paso en la que cualquier despiste puede ocasionar una gran desgracia”*

— *“En la calle Sancho Panza, deberían poner unos resaltos en la calzada. HAY UN COLEGIO Y LOS COCHES, MOTOS Y PATINETES PASAN A GRAN VELOCIDAD”*

Por último apuntar a las PETICIONES DE CICLISTAS EN MATERIA DE SEGURIDAD *“(...) mi miedo principal viene por los conductores de autobuses, que circulan sin respetar la distancia de seguridad y me han acorralado por intentar adelantarme a escasos metros de una parada (...)”*.

La misma usuaria pedía *“mas carril bici”* y concienciar a los conductores del *“miedo que pasamos los ciclistas en las vías urbanas compartidas”*.



QUEJAS POR PELIGRO QUE GENERARON CARRERAS DE MOTOS:

— “Desde hace semanas se vienen dando, desde la caída del sol hasta pasadas las 3:30 de la madrugada, carreras de motos de chavales adolescentes desde la calle (nombre) hasta la esquina entre las calles (nombre). Adolescentes muy excitados y con ciclomotores trucados que hacen mucho ruido y que incluso parece que utilizan combustible adulterado, por el olor que desprenden. Esto está generando, además de un continuo insomnio para los vecinos, una gran ansiedad. Así como el consecuente peligro para la seguridad vial de esta zona, pues además hay un cambio de rasante que dificulta la visibilidad. Por, suplico la intervención de las autoridades para la solución de dicha situación”.

También la ciudadanía advirtió a la oficina del defensor de algunas GLORIETAS CRÍTICAS QUE HABRÍA QUE SEÑALIZAR MEJOR Y PASOS DE PEATONES NO RESPETADOS. Se relacionan seguidamente algunos ejemplos:

— “Cada mañana cuando llevo a mi hijo andando a la Escuela infantil situada en la (nombre) nos jugamos la vida intentando cruzar en alguno de los pasos de peatones situados en el (nombre), calle por la que los vehículos circulan a una velocidad muy superior a la permitida y no paran al ver un paso de peatones”

— “Hola me pongo en contacto con ustedes para SOLICITAR LA INSTALACIÓN DE BANDAS SONORAS o cualquier otro medio que reduzca la velocidad en camino de Abencerrajes. En primer lugar el ruido es insoportable cuando pasan motos o coches con una velocidad excesiva y especialmente a altas horas de la noche. En segundo lugar la inseguridad que esto supone a cualquier peatón. Estamos ante una zona de supermercados, negocios, colegios, parques en definitiva zonas con mucho paso en la que cualquier despiste puede ocasionar una gran desgracia. Agradecería una respuesta por vuestra parte ante mi solicitud.”

146

8.5. Los elementos de ordenación del tráfico

En este epígrafe se registraron abundantes ideas, iniciativas, sugerencias y propuestas para puntos concretos de la ciudad:

— SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE BOLARDOS:

— “La calle Albahaca en donde vivo, que como sabe es peatonal desde su constitución, disponía de tres bolardos para evitar que conductores particulares desaprensivos con sus vehículos entraran con la intención de penetrar y estacionar cómodamente en ella (...) El día 22 del corriente se personaron dos trabajadores del Ayuntamiento y sin más arrancaron los dos bolardos que quedaban, con lo que los vehículos al ver la calle expedita sin obstáculo alguno, aunque la señal de calle peatonal es bien visible y pese a la advertencias de los vecinos, entran, estacionan y maniobran con el riesgo que nos supone a los peatones y vecinos. Por eso nos dirigimos a Ud. para advertir que en el caso de algún atropello o siniestro, será



ese Ayuntamiento, por su pésima actuación y falta de sensibilidad con los peatones, quien responda de los daños y perjuicios que se pudieran producir”.

En este caso concreto, el área de Movilidad remitió un informe impecable apelando a LOS PRINCIPIOS DE ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS URBANIZADOS y explicando que la normativa actual no permite la instalación de dichos elementos “*siempre, en todo momento y lugar*” sino que por el contrario, se persiguen otras medidas menos restrictivas o perjudiciales para terceros. “*(...) se garantizarán unos espacios públicos urbanizados, comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad (...)*”.

También el informe recordaba el artículo 15.3 de la ordenanza de accesibilidad: “*los bolardos o mojones que se coloquen en l vía pública para impedir el paso de vehículos a parques, jardines y espacios libres públicos, tendrán luz libre mínima de 1,20 metros para permitir cómodamente el paso de una silla de ruedas (...)*”.

Y por último aportaba inversiones destinadas al PLAN MUNICIPAL DE ELIMINACIÓN DE BOLARDOS “*en beneficio del peatón*”.

Al respecto hubo asimismo reclamaciones por LA FORMA DE LOS BOLARDOS:

147

“El pasado domingo a las 21’15 al ir a coger el autobús en Fuerzas Armadas me caí sobre uno de los elementos que tienen para que no aparquen los coches (son totalmente puntiagudos y de hierro fracturándome la nariz. Esos elementos no deberían terminar en pico y deberían tener alguna protección plástica o de algún material menos agresivo, sí en vez de golpearme la nariz me hubiese golpeado la sien el resultado hubiese sido aún peor. Por favor comuníqueme cómo puedo denunciar”

UNA SOLUCIÓN QUE ELIMINARÍA BOLARDOS PERO TAMBIÉN ELIMINARÍA EL PROBLEMA DE VEHÍCULOS APARCADOS SOBRE ACERAS (permitiendo sobre todo a las personas en sillas de ruedas circular sin obstáculos) sería la instalación de vallas metálicas que existen en los bordes de muchas aceras de la ciudad.

Mejora de la señalización:

— PIDEN RETIRADA DE SEÑALES:

— “*(...) señales de prohibido aparcar que están obsoletas porque el objeto por el cual se colocaron (una obra), ha finalizado (...)*”

— FALTA DE PINTURA EN SEÑALES HORIZONTALES

— *“Me pongo en contacto a través de este medio para comunicar el estado en que se encuentra carretera de Málaga, lleva sin ser pintada desde que se construyó el edificio (señales de tráfico en el asfalto (...))”*

Se recibieron asimismo bastantes reclamaciones por el MEJORABLE FUNCIONAMIENTO DE PARQUÍMETROS (porque no siempre admiten pago con tarjeta o por existir máquinas averiadas):

— *“Ayer me vi obligado a dejar momentáneamente un vehículo aparcado en zona azul y quise obtener el recibo de aparcamiento pero comprobé que no llevaba monedas y acudí a un establecimiento para solicitar el favor de cambio de un billete de 5 € en monedas me lo negaron y busqué otro donde hice una consumición para que me devolvieran monedas. En todo esto transcurrió nomás de doce a quince minutos y cuando llegué al vehículo ya tenía un boletín de denuncia (número) con indicación de podría anularlo hasta 23,59 horas abonando 6,45 €. Volvía a estar sin dinero físico suficiente y como después de introducir los datos necesarios me daba opción de ‘pago en monedas’ o ‘pago con tarjeta’ utilicé esta última opción durante varias veces utilizando contacto o ingreso de tarjeta y en cada una de ellas después de varios minutos el resultado: ‘NO SE PUEDE IMPRIMIR IMPRESO O RECIBO’ Lo intenté en otro parquímetro con el mismo final y en conjunto casi treinta minutos. Comprobé la entidad que gestiona este tipo de impuesto y he acudido con intención de que se anulara la sanción pagando el importe que impidieran pero me dicen que hay que esperar a que dentro de un mes me remita la denuncia (...))”*

— *“Que siendo residente y teniendo la autorización para aparcar en mi zona se producen los siguientes incidentes:*

- 1º No se me permite aparcar en mi calle (que es zona de aparcamiento regulado como el resto) y tan solo en las aledañas.*
- 2º EL PAGO EN LOS EXPENDEDORES NO ADMITE NADA MÁS QUE EL PRECIO EXACTO Y SIN CÉNTIMOS DE € (ni 1, ni 2 céntimos) y rechaza un pago superior ya que no devuelve cambio, por lo que suele hacer muy complicado el pago con monedas*
- 3º LOS EXPENDEDORES DEL ENTORNO SUELEN ESTAR AVERIADOS: o bien ‘sin servicio’ o bien ‘no admiten el pago con tarjeta’.*
- 4º No existe ningún tipo de aplicación de pago para residentes en APP.*

Por todo lo cual creo que se están vulnerando mi opción a no ser multado y con la superioridad evidente de cualquier reclamación que no admite más que el pago con denuncia (...))”



RETRASOS EN LA CONCESIÓN DE AUTORIZACIONES DE ESTACIONAMIENTO EN ZONA AZUL PARA RESIDENTES:

— *“En años anteriores resolvían este trámite en menos de diez días (...) he ido a Movilidad para resolverlo pero llevan mucho retraso y esto me está ocasionando un gasto en tiempo y en dinero que no merezco por culpa de otros”.*

— *“Habiendo presentado instancia para autorización de aparcamiento de residentes en vías de estacionamiento limitado con fecha diciembre de 2022, a día de hoy (enero 2023) no tengo contestación. Nunca habían tardado tanto y el problema es el perjuicio que conlleva (...)”.*

El pasado ejercicio 2023 la oficina del defensor recibió el caso de un señor disconforme con la DESESTIMACIÓN POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE SU SOLICITUD DE APARCAMIENTO COMO RESIDENTE EN VÍA DE ESTACIONAMIENTO LIMITADO.

El usuario, vecino empadronado en Granada capital y conductor habitual de un vehículo de renting cuya póliza de seguro figuraba a su nombre, vio denegada en dos ocasiones la autorización. El Ayuntamiento invocó a lo establecido entre otros en el artículo 4.2. de la Ordenanza y, en base a ello, denegó la petición aduciendo que la titularidad del vehículo era una persona jurídica y que el vehículo no tenía su domicilio fiscal en Granada. El defensor hizo una recomendación a la concejala de Economía, recomendación que se incluye en el capítulo de **Anexos**.

VADOS QUE NO SE RESPETAN:

— *“(...) tras meses de continuos estacionamientos de vehículos de todo tipo, coches, furgonetas, camionetas etc. en la zona reservada como vado durante TIEMPOS INDETERMINADOS QUE OSCILAN ENTRE 30 MIN Y 8 HORAS a lo largo de las 24 horas del día 7 días de la semana. Estando estos vehículos desatendidos por su propietario/conductor mientras permanecen en la zona reservada como vado. Que tras avisos de la grúa unas 8-10 veces en los últimos meses me veo en la necesidad de buscar alguna otra solución que permita mantener el área reservada como vado, disponible para su uso en cualquier momento del día. Siendo esto una tarea casi imposible en el momento actual y demorando mi tiempo entre 1 hora y 2 horas cada vez que necesito sacar mi vehículo de la cochera (...)”*

— SEMÁFOROS NO DEBIDAMENTE REGULADOS (por ejemplo, en carretera de Jaén): *“jamás se pone en verde con el consiguiente peligro al cruzar”*

— PETICIÓN DE SUSTITUCIÓN DE SEMÁFOROS POR ROTONDAS EN DISTINTOS CRUCES:

— *“Les agradecería que estudiaran la posibilidad de sustituir los semáforos por rotondas en los siguientes cruces: camino de Ronda con calle Halcón; camino de Ronda con calles Jesse Owens y Ramón y Cajal (una rotonda larga o dos pequeñas); camino de Ronda con calle Julio Verne. PIDO SEMÁFOROS SÓLO PARA PEATONES, CON BOTÓN, todos a la vez?”*

— ESTACIONAMIENTOS INDEBIDOS EN PASOS DE PEATONES.

Se trata de una queja que llega con frecuencia. La vecindad se indigna con quienes utilizan estas zonas para dejar puntualmente sus vehículos. Una infracción que determinados conductores de determinados puntos de la ciudad suelen repetir con frecuencia y que los agentes sólo pueden sancionar en el momento preciso en que el vehículo está *“aparcado en paso de cebrá”*. Veamos un ejemplo.

— *“El vehículo con matrícula (número) aparca en el paso de peatones de forma habitual entre las calles (nombres). He denunciado este hecho a la policía local desde julio a diciembre sin resultado. Mientras tanto el dueño del vehículo sigue usando el paso de peatones como su aparcamiento particular mientras yo impotente veo como personas con discapacidad como mi esposo deben de aguantarse (...)”*

MOLESTIAS POR LABORES DE CARGA Y DESCARGA:

— *“Buenos días, mi reclamación es en relación a las molestias que genera la realización de labores de carga y descarga de un camión de gran tonelaje de un supermercado situado en la calle (nombre) a la que da mi vivienda, pues de lunes a jueves, dos veces al día recorre marcha atrás toda la calle para quedar situado junto al supermercado (...) esta maniobra genera molestias de ruidos y gases, pues es una calle pequeña y sin salida, además en muchas ocasiones se encuentra con otros coches o impedimentos extendiendo el tiempo de maniobras. Hasta ahora he conseguido, con insistencia, que al menos apaguen el motor mientras cargan/descargan (...).”*

Una vez trasladada la queja, agentes de Policía Local se personaron en el lugar para comprobar los hechos, constatándose que efectivamente no era el lugar más adecuado para realizar labores de carga y descarga.

El área de MOVILIDAD DICTÓ DECRETO autorizando la carga y descarga del citado establecimiento acotado a un tramo de espacio y de tiempo limitados.



QUEJAS POR APARCACOCHESES ILEGALES:

151

— “(...) poner en conocimiento el acoso diario que sufrimos el personal sanitario de la zona de Ribera del Beiro y alrededores la zona de los hospitales del Rui  de Alda, Virgen de las Nieves y Hospital de Traumatología. La situación, insisto es diaria, con la pasividad absoluta de la administración competente, no se si por desconocimiento o porque no se le da la importancia que realmente tiene pues a los trabajadores del personal sanitario nos tienen en un stress diario, debido a los aparcamientos públicos de los que ellos se han apoderado. Consideramos que ya paga uno suficientes impuestos como para que encima tenga estos comportamientos por dejar el coche y si no le das algo con el temor de que te hagan daños en el mismo como a veces suelen amenazar (...).”

— “(...) me parece inaceptable que el Ayuntamiento permita la presencia de los gorrillas (...) entiendo que es nuestra decisión aparcar y pagarles pero tengo el temor a que rallen mi coche...”

Respecto de las quejas por “BICICLETAS QUE TRANSITAN SIN CONTROL” O LOS “DESPLAZAMIENTOS DE PATINETE ELÉCTRICO POR LA ACERA” y en general los incumplimientos de la ordenanza de vehículos de movilidad personal, la policía local recuerda a los usuarios que: “desde hace años se hace un especial seguimiento por medio de minutas a estos comportamientos incívicos que efectivamente merman la seguridad vial de los peatones además de los propios usuarios de VMP y ciclistas”. Y añade “que se seguirán efectuando minutas de seguimiento al respecto”.



Y junto a los asuntos citados se recibieron otros temas menores en cantidad de incidencias como la solicitud de “BALIZAS para impedir el acceso a san Miguel Bajo” o la denuncia por “ASENTAMIENTO DE CARAVANAS y vehículos pesados en San Nicolás”.

8.6. Propuestas de acción

1. Respecto al tráfico y la mejora de la movilidad: **sería deseable más información, señalización e interlocución**. Más información sobre cambios por obras, más información sobre planes de movilidad, más información sobre procedimiento de reclamación de multas, más información sobre zona de bajas emisiones, más información sobre actuaciones previstas en barrios.

2. La comunicación del área con el ciudadano, la posibilidad de contactar con los distintos servicios y secciones y la propia **participación vecinal en esta materia** que afecta de lleno a la vida cotidiana resultarían también interesantes.

3. Y ello se podría contrarrestar con **campañas** sobre la existencia de la web de Movilidad, con teléfonos mas accesibles para la ciudadanía, con formularios por mail al área, con señalización vertical indicando cambios de tráfico, etcétera.

9. PROTECCIÓN CIUDADANA: SEGURIDAD, MULTAS, CONFLICTOS VECINALES Y OTROS

9.1. Más vigilancia policial

La ciudadanía se dirige a la oficina para transmitir que siente inseguridad en determinados espacios, para pedir mayor presencia policial o para protestar por un peligro puntual que consideraron que debía haber sido atendido de inmediato. En este apartado se suceden peticiones relativas a mayor visibilidad de patrullas en una zona o intensificación de la vigilancia permanente en un entorno. Se reproducen parcialmente algunos testimonios:

— “En la tarde de (fecha, lugar y hora) se produjeron una serie de altercados con jóvenes y menores de edad en los que se necesitó la intervención de varias patrullas de policía nacional, un vehículo del 061 y varios efectivos que tuvieron que estar velando por la seguridad durante un par de horas. La situación que se vive actualmente en esta zona es insostenible teniendo en cuenta que hay varios centros escolares cercanos, un parque con columpios y vecinos que hasta el momento hemos podido vivir con tranquilidad, situación que a día de hoy no se da, dados los incidentes constantes de peleas, menudeo de drogas, enfrentamientos



y pequeños hurtos (...). Solicito se establezcan medidas disuasorias y se extreme la vigilancia de esta zona como replantearse los negocios que están proliferando en el barrio, favorecedores de VENTA DE ALCOHOL A MENORES”.

Es importante subrayar en este apartado la AGILIDAD, RIGOR Y ADECUACIÓN DE LAS RESPUESTAS POLICIALES, siempre documentadas. También en líneas generales es destacable la satisfacción de la ciudadanía con dichas respuestas si bien hay usuarios que, habiendo sido informados de la actuación policial, no se sienten conformes y reiteran su reclamo para que se intensifique la labor o ruegan que se traslade nuevamente su petición a dependencias policiales.

Es el caso de una queja por INSEGURIDAD Y MENUDEO en una zona de la ciudad:

“ (...) tras un periodo de aparente tranquilidad, se vuelve a informar de la gran inseguridad existente en (zona). Todos los días, preferentemente de 13.30h a 15h en la mencionada esquina hay un grupo de personas consumiendo alcohol y drogas, a la vez que están con trapicheos. A modo de ejemplo suele haber una moto matrícula (número). Las sustancias las esconden en las ruedas de los vehículos aparcados alrededor e incluso en la señal vertical existente indicativa de aparcamiento para personas con movilidad reducida. Se solicita sigan actuando en las zonas, ya que, A PESAR DE LAS INTERVENCIONES REALIZADAS CON ANTERIORIDAD AÚN NO SE HA ERRADICADO EL PROBLEMA y la situación sigue dándose diariamente y agravada ante los últimos hechos acontecidos en la zona.”

153

En esta ocasión la policía respondió que se hizo seguimiento por parte de las unidades de distrito con resultado de (número) de minutas de servicio y (número) de denuncias. En su escrito recordaban que en cuanto la usuaria volviera a detectar un problema similar, telefonara de inmediato al 112 o al 092 y que la policía se personaría lo antes posible según las prioridades que existan en ese momento en la ciudad.

Otro de los casos, —aunque referido al mal servicio de un parking público de la ciudad—, hacía mención aparte a la inseguridad “*miedo que se pasa en esta zona a determinadas horas y para esto no hay policía...*”.

Por su parte, un gran volumen de quejas tiene que ver con INCUMPLIMIENTOS CIUDADANOS DE LAS DISTINTAS ORDENANZAS, ya se trate del ruido —que se detalla en capítulo aparte—, movilidad, convivencia u otros y así, en una gran parte de las peticiones diarias aparece el ruego de “*QUE SE ACRECIENTE*” LA VIGILANCIA DE LOS AGENTES ya sea para disuadir, sancionar o resolver problemas puntuales.

La gente demanda proximidad de ‘los municipales’ en sus calles y barrios.

Junto a la protección y seguridad, también se registraron en el año 2023 peticiones de ACTUACIONES DE CONTROL DE TRÁFICO en puntos concretos:

— “*Todas las tardes a la misma hora se acumulan una serie de COCHES EN DOBLE FILA en la calle Albondón (estadio de la juventud) de padres que esperan sus hijos mientras entrenan. Esto obstruye la circulación. Ya llamé varias veces para que una patrulla de la policía local acudiese a despejar la zona y emprendiese las correspondientes sanciones administrativas*”.

— “*Buenas noches, vivo en (zona) una zona abandonada (...) coches haciendo carreras, derrapando en glorietas, subidos en las aceras y aparcados continuamente EN DOBLE FILA (...) Tengo un negocio en esta zona y a pesar de estar los coches mal aparcados todo el día aún no he visto una grúa llevarse ningún coche ni a ninguna patrulla de la policía llamarles la atención. Lo dicho una zona abandonada por Ayuntamiento, policía y demás instituciones Aunque ya sé que no van a hacer nada, porque así los tienen aquí controlados (...)*”.

El informe de la jefatura puso de manifiesto las distintas actuaciones realizadas en un periodo amplio “*en diferentes turnos*” y “*tanto de paisano como uniformados*” por parte de las unidades ‘Grupos Operativos de Apoyo’ y unidades de tráfico con resultado de diversas identificaciones y denuncias —por carecer de permiso de conducción, por ITV caducada y por otras razones— así como controles en el entornos con un elevado número de denuncias por exceso de velocidad. Añaden que dada la problemática apuntada en esa zona, se “*continuará patrullando en los meses sucesivos intentando atajar dichos comportamientos incívicos*”.

En este sentido es obligado SUBRAYAR LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LA JEFATURA DE POLICÍA local a los traslados y avisos que se derivan desde la oficina del defensor. Aunque no siempre satisfagan las peticiones, el cuerpo de policía local de Granada acude a las llamadas, actúa hasta donde llegan sus competencias; registra; notifica al defensor y hace un seguimiento muy preciso de las reclamaciones.

Se ejemplifica seguidamente con cuatro casos notificados que fueron respondidos con agilidad y rigor:

El primero, una QUEJA POR PRESUNTA OBRA DE ADECUACIÓN A SALA DE CELEBRACIONES QUE, ADEMÁS DE “NO CONTAR CON LICENCIA”, podría generar problemas a persona con trastorno:

— “*Soy cuidadora y madre de (nombre de persona con trastorno espectro autista y otros trastornos). El vecino está reformando casa colindante para abrir sala de fiestas y celebraciones sin permiso de obras y abriendo puerta por calle privada, sin que tenga derecho al acceso de la misma y sin preguntar a los vecinos de lo que abí iba a abrir. Mi hijo necesita*



tener la misma rutina diariamente, no soporta ruidos fuertes ni luces. Se acuesta muy temprano sea verano o invierno (...) no puedo permitir que me hagan una sala de fiestas en la misma pared colindante de mi casa (...)”

En su respuesta, la Jefatura asegura que, tras haber realizado las oportunas averiguaciones, el local contaba con la calificación ambiental y todos los trámites del procedimiento administrativo (periodo de información pública mediante edicto, periodo de alegaciones, etc). Asimismo contaba con licencia de actividad para establecimiento de salón de celebraciones y declaración responsable de actuaciones urbanísticas. Por lo que concluye lo ya sabido, “*dado que en la actualidad no se está ejerciendo la actividad de salón de celebraciones, instar a la requiriente a que, una vez se inicie la misma, solicite la inspección de los servicios técnicos municipales además de las actuaciones policiales que se puedan realizar con el fin de garantizar el descanso vecinal*”.

El segundo caso, una reclamación por EXCESO DE OCUPACIÓN DE VÍA PÚBLICA POR PARTE DE UN BAR. En esta ocasión, la respuesta policial detalló rigurosamente todos los pasos de la actuación:

— “*Que se ha realizado inspección al establecimiento (nombre y dirección) procediendo a realizar acta de denuncia por exceso del número de mesas autorizadas, ya que presenta autorización para ocho mesas de tipología estándar, teniendo instaladas en el momento de la inspección trece mesas estándar. Que la denuncia ha sido tramitada con (número) de acta al servicio de Ocupación de Vía Pública. Que de igual forma se van a seguir realizando seguimiento de trabajo por la Unidades encargadas en la zona, para intentar erradicar el problema*”.

155

EN TERCER LUGAR, DENUNCIA A UN ESTABLECIMIENTO SIN TERRAZA POR PERMITIR EL CONSUMO DE ALCOHOL FUERA DE LAS INSTALACIONES:

— “*(...) que aún no disponiendo de terraza, es frecuente el consumo de alcohol fuera de sus instalaciones, en la acera y durante todo el día, lo que dificulta tanto el tránsito peatonal como el descanso de los vecinos*”

Tras las instrucciones de seguimiento a la unidad de medio ambiente, esta unidad se personó a las 00:15 hs en el bar requiriendo la preceptiva documentación y aunque nos informan de que hubo que levantar acta de denuncia por no presentar seguro de responsabilidad, también aducen que en el momento de la inspección el local se encontraba sin clientes y por tanto sin molestias al vecindario, no obstante se recuerda al responsable “*que está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas fuera del establecimiento*”.

QUEJA POR PRESUNTA DESATENCIÓN A UNA LLAMADA POR PARTE DE LA POLICÍA:

— *“Habiéndome puesto en contacto con Policía Local (día, hora, teléfono) para avisar de un perro extraviado aparecido en (lugar), quien me atendió al teléfono no quiso hacerse cargo de la incidencia y con malas formas, además, me colgó. No caí en preguntarle su número de identificación, el solo me decía que no podían recoger al perro porque no había laceros, y yo le pedía lo que lo que solicitaba era que viniesen a realizar la lectura del chip pues el perro estaba bien cuidado, con arnés, collar antipulgas y chapa de vacunación, no se trataba de un perro abandonado sino que se escapó, e incluso si hubiese sido abandonado, es competencia de Policía Local, y sólo se le ocurrió decirme que lo llevase yo a la Policía o veterinario, y al querer insistir le que lo que pedía era que viniesen con el lector de chip, me colgó. Tengo movilidad reducida, o sea, imposible para mi, y sin correa para el perro ni nada que me correspondiese a mi realizar. Quiero manifestar mi indignación por el trato recibido y por la falta de profesionalidad de quien me atendió por teléfono, les aseguro que yo en todo momento lo traté con todo el respeto, solamente yo insistía en que viniesen a leer el chip. Absolutamente descontenta con ese funcionario en concreto y su poco eficacia resolutive e ignorancia y desdén hacia mí”.*

En su escrito de respuesta, la Jefatura comunica a la reclamante *“el interés de este departamento en esclarecer el incidente ocurrido”* así como en *“corregir comportamientos incorrectos e impulsar a los policías a que actúen de forma efectiva y eficaz en el ámbito de sus competencias, con diligencia, respeto y corrección tal como se encuentra recogido (en la legislación vigente)”* Seguidamente relata que una vez recopilada la información necesaria se desprende que no hubo ninguna actuación irregular por parte del agente operador de la central telefónica: *“el trato fue correcto y educado en todo momento, siendo esta persona informada de que se tomaba nota del lugar del extravío del perro y se mandaría alguna unidad al lugar”.*

Para finalizar se informó al reclamante de que podía interponer acciones legales si así lo consideraba.

Por su parte, en escrito posterior, la usuaria reconoció que: *“a posteriori pasó un coche de policía local con 2 funcionarias que en esta ocasión, resolvieron el problema implicándose y con un interés acorde a la situación, acabando con la lectura del chip, aviso al dueño y la recogida del perro por el, y decir que estaba declarada su pérdida en la base de datos del organismo pertinente al extravío de mascotas con chip. Excelente trabajo y habilidad resolutive por parte de estas 2 funcionarias”.*

COMO SE VE, EN CUANTO A LA TIPOLOGÍA DE PETICIONES DIRIGIDAS A LOS AGENTES, de nuevo el abanico es variopinto e interminable. Semanalmente vecinos de los entornos donde se instalan LOS MERCADILLOS trasladan sus problemas por *“aparcamientos indebidos de vehículos”* en las puertas de sus viviendas; casi todos los fines de semana llegan reclamaciones por *“decibelios en las zonas de ocio”*;



a diario hay ruegos relacionados con el tráfico, la seguridad, las multas o por incumplimientos de tipo medioambiental.

También se registraron y admitieron a trámite cuestiones que se salen de la propia dinámica urbana y así hubo ciudadanos que protestaron por GESTOS, PALABRAS O MUESTRAS DE MAL TRATO por parte de algún policía local —no siempre fundamentadas en la realidad aunque en ocasiones, sí—. Se aporta un ejemplo:

— “(...) Llegando a mi trabajo por calle Arabial a la altura del cruce con Calle Neptuno una grúa con un vehículo se cambia de carril y he tenido que ceder de forma rápida porque dicho vehículo no mostraba indicaciones. Al parar en el semáforo tampoco mostraba indicaciones de frenado. Más adelante en el siguiente semáforo me he acercado a la ventanilla del copiloto y allí se encontraba un policía local al cual le he indicado que estaban circulando sin indicaciones. Para mi sorpresa la respuesta de este señor ha sido que eran conocedores pero que van en un vehículo con luces de emergencia (las cuales también estaban apagadas). Me he sentido abochornado porque lejos de intentar solventar dicha situación o pedir disculpas por su descuido ha insistido mostrando una actitud un tanto altanera (...)”

9.2. Las quejas por multas

El deseo de recurrir una infracción, la petición de que la oficina del defensor colabore en descargo de una persona o el desacuerdo por el proceder de un agente que sanciona son los tipos más frecuentes de quejas por multas. Los usuarios suelen relatar a detalle lo que sucedió y cómo lo vivieron; en ocasiones reconocen sus errores pero muchas otras consideran que el agente se comportó de modo arbitrario o exagerado. A veces remiten a la oficina número de expediente así como objeciones.

Desde la oficina en todos los casos explicamos el régimen jurídico del procedimiento administrativo sancionador y advertimos que nuestra función no es recurrir multas. Les facilitamos el impreso de instancia general que el usuario puede descargarse para realizar las alegaciones oportunas. También se les informa de que, una vez cumplimentado puede presentarlo de dos formas: accediendo al registro telemático del Ayuntamiento con certificado digital —anexando este impreso una vez relleno— Se les envía ENLACES AL REGISTRO ELECTRÓNICO municipal y a la Red Sara (Sistemas de Reglas y Aplicaciones para las Administraciones). Asimismo les facilitamos el teléfono de contacto de Infracciones de Tráfico por si desean consultar alguna duda relativa a su reclamación.

Seguidamente se relatan algunos testimonios de ciudadanos DESCONTENTOS POR MULTAS PRESUNTAMENTE INJUSTAS:



— Usuario que necesita consultar a un agente el modo de llegar a los juzgados y para poder acercarse al vehículo policial *“tuve que infringir una norma de circulación, accedí a un carril reservado para buses y taxis con la consiguiente imposición de multa por existir cámaras de vigilancia”*. Reconoce la infracción y la imposibilidad de formular alegaciones y asegura haber abonado la multa pero se queja de *“la falta de indicaciones y de solidaridad con los visitantes, puesto que si se comprobara la secuencia de imágenes, se comprobaría la realidad de los hechos manifestados. Considero que se ven vulnerados mis derechos como conductora puesto que no existió riesgo ni peligro y se advirtió de la maniobra”*.

— Reclamante solicita a la oficina que tramite multa “injusta”: *“Dado que no tengo certificado digital me pongo en contacto con el Ayuntamiento de Granada para exponer lo siguiente: Los días comprendidos entre el (fechas) me encontraba de residente en (calle) y se me sancionó por no ser residente de dicha zona. Pagué una sanción por no tener que hacer toda esta tramitación pero viendo que he recibido otra sanción del día me dá que pensar que recibiré una por cada día de mi estancia por lo cual os adjunto sanción Pagada día (fecha); sanción pendiente día (fecha) y justificante de esas fechas de residente en la zona de la sanción. ESPERO SU TRAMITACIÓN DONDE CORRESPONDA Y LA DEVOLUCIÓN DE LA SANCIÓN YA PAGADA”*

9.3. La importancia de la Unidad de Mediación

El ejercicio 2023 vuelve a poner de relieve la excelente labor realizada por la Unidad de Mediación de Policía Local en su cometido de lograr acuerdos entre vecinos. Acuerdos que mejoran la convivencia y evitan la vía de la denuncia —hay un gran número de ciudadanos que no dispone de los recursos para meterse en gastos de abogados—.

La tipología de la denuncias vecinales resulta variada: uso compartido de espacios ya sea utilización incívica, limpieza e higiene no respetadas, cambios en elementos de azoteas o terrazas que alteran el aspecto de un edificio, ruidos y molestias en zonas comunes, ausencia de acuerdos para mejoras en portales. También surgen diferencias relativas al pago de determinadas partidas comunitarias, vecinos morosos y otras actuaciones que generan enfrentamientos o disputas.

En materia de resolución de conflictos, la unidad de mediación de la policía local constituye un recurso de primer orden. Se apoya en la voluntad de las partes para lograr acuerdos extrajudiciales; desarrolla una labor realmente eficaz en el objetivo de **MEJORAR LAS RELACIONES A VECES QUEBRADAS POR LAS DESAVENENCIAS** mencionadas. Es preciso poner en valor su trabajo, y no sólo por la operatividad y agilidad en las respuestas sino, sobre todo por el **elevado nivel de resolución que alcanzan y por la propia rapidez con la que actúan**.



En cuanto a la dinámica de trabajo, un agente mediador contacta con las partes por separado y una vez comentado con cada uno de ellos, los cita para intentar alcanzar un acuerdo. Si la voluntad de ambos es lograr el entendimiento, ello se plasma en un acta. Dicho documento respeta en todos los casos los principios de igualdad, transparencia y confidencialidad.

En el año 2023 la mayoría de casos remitidos lograron acuerdo. Hubo abundantes casos de diferencias vecinales por ruidos. Por ejemplo, los procedentes de una obra en los bajos de un edificio que fue resuelta con el siguiente acuerdo: *“el representante de la empresa se compromete a no realizar trabajos molestos en las horas de descanso solicitadas por el vecino”* y por su parte *“el requirente de la queja se compromete a no llamar a la puerta de su vecina sin antes asegurarse que los ruidos proceden de ella”*. O los impactos sonoros provocados por unidad de estancia diurna que igualmente se saldó de modo favorable: *“la dirección de la residencia se ocupará del mantenimiento exhaustivo de los elementos que generan ruido (carros, sillas, máquinas de rehabilitación, etc.) y avisar a los usuarios de que no arrastren sillas”*.

También a lo largo del ejercicio HUBO INTENTOS INFRUCTUOSOS, ES DECIR, PERSONAS QUE RECHAZAN LA MEDIACIÓN por ejemplo *“por querer una forma más contundente de proceder y sanciones para su vecino”*. En estos casos los agentes informan de los medios y procedimientos de denuncia. Y además de rechazos también hubo alguna excepción, es decir, casos no mediables por administraciones.

Por último apuntar que la unidad actuó de modo favorable en otros casos como *“vecino tira desperdicios por el balcón que da a la calle”* y en conflictos con animales domésticos *“se comprometen en limpieza periódica del patio y a mantener a los animales en el interior cuando no estén en casa”*. En este expediente una de las partes solicitó a los reclamantes que no emprendieran acciones legales contra ellos *“hasta no asegurarse que ellos incumplen el acuerdo”*

Y, por supuesto, también hubo casos en los que no se logró acuerdo. Por ejemplo, en una queja hacia una vecina que *“alimenta a las palomas creando un foco de infección en el edificio”*. La causante no quiso entrar en mediación *“por consejo de su abogada”* Y en otros casos similares: *“no limpian excrementos de mascotas”*, la unidad policial informó de que TRAS CONCERTAR UNA CITA CON LA REQUIRENTE DEL SERVICIO, *“ESTA NO ACUDE NI AVISA y tras varias semanas sin lograr noticias de ella”* procedió al cierre de la incidencia.

10. OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA

10.1. Exceso de mesas y elementos en las terrazas

El exceso de mesas en algunas terrazas de establecimientos de la ciudad (por incumplimientos puntuales de los términos de las licencias o por saturación de veladores en una misma calle) provoca problemas de movilidad a los viandantes, exceso de ruidos y dificultad para transitar y acceder a determinados equipamientos.

Por ello en este apartado el grueso de quejas es el referido a los aforos de las terrazas. Y de nuevo en este capítulo vuelve a ser preciso el equilibrio entre la actividad económica, el ocio, los lugares de esparcimiento al aire libre y el necesario uso y disfrute vecinal de los espacios comunes. Vuelve a ser preciso tomar en consideración el derecho de todos a los lugares públicos y por tanto, el cumplimiento de la norma al respecto.

Veamos ejemplos de quejas al respecto recibidas el pasado ejercicio en la oficina.

160

-“Que soy vecina de la calle (nombre). En los bajos de este edificio se ha abierto un bar llamado (nombre), que hasta ahora tenía terraza en la parte delantera de su puerta y ahora han incorporado cinco mesas más en la lateral y quieren poner sombrillas también. En esta misma calle también hay otras cinco mesas de otro restaurante llamado (nombre), que hasta antes de la pandemia sólo tenían dos veladores; también ponen sombrillas. La calle solo cuenta con tres metros de anchura, estos establecimientos no cierran un solo día a la semana y tienen turno ininterrumpido. No podemos acceder con nuestro vehículo a la carga y descarga del mismo. SI TENEMOS UNA EMERGENCIA TAMPOCO PUEDEN ACCEDER TAXIS O AMBULANCIAS Y, POR SUPUESTO, PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (...) El ayuntamiento nos dio permiso de habitabilidad al comprar nuestras viviendas, los bares y terrazas fueron posteriores y ahora se hace imposible ejercer este derecho, además del riesgo que supone para nuestra salud vivir bajo estas condiciones”.

Según el informe policial recibido en la oficina, SE LEVANTÓ ACTA DE DENUNCIA A AQUELLOS ESTABLECIMIENTOS QUE TENÍAN EXCESO DE MESAS, VELADORES/TONELES (...) También se emitió decreto de autorización a cada uno de los establecimientos con ubicación en dicha plaza con ORDEN DE RETIRADA DE ELEMENTOS NO AUTORIZADOS, “a los efectos de facilitar la actuación Policial en caso de que volviesen a reiterarse en los incumplimientos”.

En otro caso el usuario lamenta NO PODER CIRCULAR “POR CALLES Y PLAZAS” DADA LA INVASIÓN DE MESAS Y MACETEROS:



— “Cada vez es más difícil para los peatones poder circular por plazas y calles por el abuso de los bares que impiden el paso con sus mesas, cercando los alrededores con maceteros. Entiendo que pagan por situar sus mesas en vía pública, pero los peatones pagamos nuestros impuestos para poder usarlas también y no podemos pasar da miedo caminar por ese centro a partir del oscurecer . ¡Qué diferencia con cualquier otra capital andaluza e, incluso, con muchos pueblos”

— Por su parte, en el testimonio siguiente, la reclamación se centra en el presunto BLOQUEO DE LOS ACCESOS A UNA PLAZA:

— “Los vecinos de la plaza estamos en una situación de estrés continuo, debido a los bares y terrazas. Se ha ocupado de una manera intensa la plaza, los accesos a la misma son ridículos, la entrada a ambulancias, camión de bomberos es casi imposible pues para su paso habría que levantar mesas, sillas, pizarras de las terrazas de los bares y restaurantes. Los bares dejan los contenedores en las calle durante todo el día, ocupan mas espacio del que tienen cedido, no cumplen horarios (...)”

Tras las comprobaciones de los agentes, SE LEVANTÓ ACTA DE DENUNCIA A DOS ESTABLECIMIENTOS POR EXCESO DE MESAS Y DE MOBILIARIO; se procedió a retirar dicho mobiliario y fueron sancionados.

Asimismo el área de Ocupación de Vía Pública comprobó que, “a excepción de los establecimientos denunciados por la Policía Local, el resto se ajusta a sus autorizaciones, y se cumplen los horarios de apertura y cierre (...)” y “no se están ocupando los accesos a la plaza” al parecer, ni la zona interior de la misma ni el perímetro exterior.

161

10.2. Quejas por denegación de terrazas

También hubo reclamaciones en sentido contrario: dueños de establecimientos descontentos por la no-autorización o denegación por parte del Ayuntamiento de licencias para colocar, renovar o ampliar sus terrazas.

Se relata seguidamente el caso de un usuario que en 2023 RECURRIÓ AL AYUNTAMIENTO NO SÓLO POR DENEGARLE AUTORIZACIÓN SINO POR ORDENARLE LA INMEDIATA RETIRADA de dicha terraza “con todos sus elementos en caso de tenerla instalada desde el momento de la notificación de la presente resolución, en el plazo máximo de 24 horas” Todo ello “sin perjuicio de la tramitación del expediente sancionador que en su caso proceda”.

La razón de la desestimación municipal fue la comprobación de que dicho velador se encontraba en entorno monumental, es decir se trataba de un ESPACIO EXCLUIDO POR COMPLETO DE INSTALACIÓN DE TERRAZA.



Pues bien, el reclamante había asegurado que *“desde 2007 he venido disfrutando de licencia de terraza, y que he venido realizando todos los años la renovación de la misma sin ninguna objeción”*.

En su respuesta el área le recordaba que en su escrito no hacía *“alusión a que en 2021 le fue denegada la terraza”* y por otra parte que *“prevalece el interés público salvaguardado por el principio de legalidad; principio que resultaría conculcado si se diera validez a una actuación de la Administración contraria al ordenamiento jurídico por el sólo hecho de que así se ha decidido por la Administración o porque responde a un precedente de ésta”*.¹⁷

Alegaba también el demandante que *“para la renovación del presente año se presentó toda la documentación e incluso el propio Ayuntamiento me ha concedido el fraccionamiento de la tasa y tras analizar mi solicitud se me requirió que se subsanara (otro documento), por lo que se deduce claramente que el Ayuntamiento concede la renovación de la licencia —si es me requieren para subsanar y me conceden el fraccionamiento— (...)”*

Y al respecto de esta alegación, el Ayuntamiento recuerda al peticionario que hay que tener en cuenta que la doctrina de los actos propios juega en doble sentido, para el particular y para la Administración, como expresión de la buena fe.

162

— *“Más bien parece que la alegación se dirige a invocar el principio de igualdad, que, sin embargo, como es sabido y de acuerdo con la doctrina mantenida al respecto tanto por el Tribunal Constitucional (sentencias) como por el Tribunal Supremo (recurso), sólo puede invocarse dentro de la legalidad y no para reclamar la extensión a unos casos de actitudes administrativas adoptadas para otros distintos cuando esa extensión representaría la vulneración o desconocimiento del ordenamiento jurídico, como ocurriría en el presente supuesto (...)”*.

10.3. Otras ocupaciones puntuales de la vía pública

Fueron otras quejas puntuales en materia de OVP LOS VALLADOS DE OBRAS: *“el vallado lleva más de tres años, la cuba se ha utilizado ocasionalmente y muchos meses este espacio ha servido para aparcar los vehículos de la obra”*; y LOS ANDAMIOS *“que el Ayuntamiento pida a la empresa que tiene instalados andamios desde hace un mes que los retire, ya que no se utilizan: la obra para la que fueron instalados está terminada (...) Impidiendo utilizar los servicios de recogida de basura, no poder usar la acera...”*.

17. Y le explicaba que una cosa es la irrevocabilidad de los propios actos que sean realmente declarativos y otra el respeto a la confianza legítima generada por actuación propia que necesariamente ha de proyectarse al ámbito de la discrecionalidad o de la autonomía, no al de los aspectos reglados o exigencias normativas frente a las que, en el Derecho Administrativo, no puede prevalecer lo resuelto en acto o en precedente que fuera contrario a aquellos.



Al respecto de esta reclamación desde Urbanismo visitaron la zona y aseguraron que “*ya habían sido desmontados*.” y que estaban intentando contactar con el vecino.

También, ESCOMBROS acumulados en determinados puntos generaron malestar que fue respondido “*Informamos que revisada la zona por la inspección no se encuentra actualmente ningún vertido de escombros. No obstante, al tratarse de una zona periférica y sin presencia habitual de personas, es propicia para que ciudadanos sin civismo realicen estas descargas ilegales de residuos, objetos inservibles y escombros. Estos son retirados sistemáticamente por el departamento de Limpieza viaria aunque pueda ser inevitable que transcurra algún tiempo entre el vertido y la recogida*”.

El usuario quedó completamente insatisfecho con la respuesta: “*Todo esto es falso, erróneo o directamente mentira, los escombros siguen estando ya casi tapados por la maleza (...)*” y adjuntaba fotos sin atestiguar en qué fecha habían sido realizadas.

Por último apuntar la respuesta del área a una QUEJA POR BICICLETAS INSERVIBLES O EN MAL ESTADO EN LA VÍA PÚBLICA, por lo ejemplares que resultan tanto la actuación como la comunicación a la oficina del defensor:

— “*Ante todo agradecer la colaboración de su oficina y la participación de los ciudadanos, que nos permite testar diversos comportamientos en la vía pública, que pueden no ser apreciados en la gestión diaria de los servicios de inspección del área con motivo de la diligencia de otras situaciones. En relación con la queja planteada indicar que en la plaza (nombre) hay gran demanda de estacionamiento para bicicletas y quizás por la proximidad de la biblioteca, y zona de juegos, siempre hay un número muy elevado de este tipo de vehículos. Se han instalado borquillas para estacionamiento y en reiteradas ocasiones se han tenido que aumentar, ya que se llenan en todas las ocasiones. Se ha realizado visita por parte del servicio de inspección del Área y se ha comprobado que, todas las bicicletas están en buen estado de uso a excepción de una que no dispone de sillín, lo cual no indica que esté abandonada, ya que muchos usuarios desmontan este para evitar robos*”.

10.4. Propuestas de acción

1. En materia de terrazas podría resultar útil abundar en **la ordenación de espacios y en la vigilancia del cumplimiento de las licencias para aliviar determinadas zonas y proteger otras**. También para frenar la competencia desleal entre negocios y atender las peticiones vecinales en determinados puntos de la ciudad.

2. En este apartado y para ejercer un mayor control tal vez podría ser obligatorio **que todos los establecimientos colocaran en lugar visible su mapa de número de mesas, sillas y resto de elementos autorizados en terraza**.



3. También se podría valorar la posibilidad de **endurecer las sanciones por inobservancia** de requisitos contenidos en las licencias, exceso de ocupación o por llenar las terrazas con elementos no autorizados.

4. A la hora de plantificar la disposición de mesas y elementos en veladores se debieran tomar en consideración las necesidades de las **personas con movilidad reducida a través del consejo municipal**

11. URBANISMO

Demoras en la concesión de licencias, tardanzas en legalización y recepción de obras; faltas de respuesta a interesados en expedientes; molestias por obras municipales...aglutinan el mayor número de reclamaciones a esta área. También hubo peticiones de retirada de andamios, vallas o contenedores de obras y se registraron advertencias puntuales sobre solares abandonados u obras sin las adecuadas medidas de seguridad.

Igualmente se derivaron a este área algunos avisos ciudadanos por mal estado de terrenos, edificios o elementos urbanísticos singulares como “*cornisa a punto de desprenderse*”; “*grieta en pilar de un edificio municipal*” o “*denuncia por tala de árbol para construir una rotonda*” que en todos los casos obtuvieron respuesta inmediata.

Por último, señalar que la oficina traslada algunas cuestiones a las áreas de Protección y Disciplina Ambiental —dependientes de Urbanismo en el actual mandato—, pero al tratarse en su mayoría de quejas por ruidos, se abordan en ese capítulo.

Seguidamente se agrupan varios apartados en los que se aportan testimonios de reclamantes así como actuaciones de la concejalía.

11.1. Retrasos en la concesión de licencia de obras

— Caso de usuario que manifiesta que, cuando solicitó la licencia el Ayuntamiento le aseguró que no había ningún problema, pero LOS RETRASOS LE ESTÁN OCACIONANDO GRANDES PROBLEMAS ECONÓMICOS Y FAMILIARES. Al respecto refiere que su mujer e hijo se encuentran enfermos; que debe entregar la vivienda en la que actualmente reside el próximo 2024 aún cuando no se ha empezado ni siquiera a construir la nueva vivienda en la parcela señalada, todo ello debido al retraso en la licencia:



— (...) “Tramitación de LICENCIA DE OBRAS PARALIZADA ya que la parcela se encuentra pendiente de plan de actuación. Necesito hacer la obra, he vendido mi casa anterior para construir la nueva, unas obras que no han comenzado porque no se ha tramitado la licencia (...)”.

— Otro caso similar: “Retraso de Urbanismo en concesión de licencia de obras. Expediente (numero) iniciado por su esposa, (nombre) en enero de este año. Lo llevaban (nombre de los técnicos) les dijeron que tenían que reasignarlo. En teoría, todo correcto tras aportar documentación requerida en junio de 2023, pero NO DICEN NADA Y EL TIEMPO PASA”

11.2. Dificultad para contactar con el área

Veamos algunos casos:

— “Llevamos una semana INTENTANDO CONTACTAR CON LA OFICINA DE URBANISMO del Ayuntamiento de Granada a distintas horas del día y repetidas veces, y nos ha sido imposible ya que nunca había nadie para coger el teléfono. Ya hemos conseguido solucionar la duda gracias a que encontramos la extensión personal de un técnico, pero lo que es el sistema de información general no nos ha ayudado en nada”

— Ciudadano que “siendo interesado en conocer los citados expedientes de licencias de obras para no depender de la petición cursada que se demora desde febrero de 2022, presento como interesado y a título personal la petición de vista de los citados expedientes y de cualquier otro que perteneciera al expediente ITE (número)...”

— Vecino que NECESITA CONOCER EL ESTADO DE SU SOLICITUD DE LICENCIA DE SEGREGACIÓN DE LOCAL:

— “(...) quiero denunciar ante esta oficina, el incumplimiento por parte del ayuntamiento de los plazos legales para resolver la licencias urbanísticas en este caso, una licencia urbanística de segregación de un local. Hace más de 6 meses que se presento la solicitud, y toda la documentación, con proyecto técnico incluido, con un importante desembolso económico, pago de tasas y tiempo concretamente (fecha), para la segregación de un local. Esta segregación no requiere ni tan siquiera obras, por lo que es un simple visto bueno del técnico, pues el arquitecto en su proyecto le da autorización al cumplir la normativa en materia urbanística. Esta licencia es urgente porque es para poder continuar la venta del local a dos compradores diferentes, pero sin la licencia de segregación no podemos vender al no poder elevar a escritura pública, con la consiguiente perdida en todos los sentidos que puede acarrear (...) un ayuntamiento debe estar para resolver los problemas de los ciudadanos y no para agravarlos (...)”

11.3. Molestias por obras

— Reclamante aduce molestias por el retraso “*desde hace más de cuatro años*” en OBRA DE REHABILITACIÓN EN INMUEBLE COLINDANTE: “*venimos sufriendo el ruido constante y el trajín de esta obra interminable*” y ruegan a la oficina “*hagan todo lo posible para que el promotor termine de una vez semejante barbaridad en la fecha y ciudad que estamos*”

Tras envío de la queja por parte de la oficina del defensor, un inspector del Ayuntamiento se personó en el inmueble constatando que había un cartel de obra mayor con su número de declaración responsable. Comprueba que se están ejecutando obras de reforma integral en las viviendas de los pisos 1º, 2º y 3º izda, así como en la cubierta y obras de tabiquería con huecos para las ventanas y para instalaciones de fontanería y electricidad. Pero al cruzar los datos con el SIM, en este constan las obras de reforma integral de los pisos 2º y 3º izda “*pero PARA LAS OBRAS DE REFORMA DEL PISO 1º IZDA Y PARA LAS DE LA CUBIERTA NO HAY NINGÚN TÍTULO HABILITANTE que las ampare*”.

Ante esta realidad, Urbanismo informó a los trabajadores que no podrían continuar con las obras hasta tanto no se subsanasen las irregularidades existentes y que consultasen con el personal técnico del Servicio de Procedimientos Comunicados e Inspección. Asimismo SE ABRIÓ EXPEDIENTE DE ACTUACIONES PRELIMINARES, “*el cual derivará en el expediente Sancionador (SAN) por la ejecución de obras sin licencia*” y el de Protección de la Legalidad Urbanística (PLU) para restauración del orden urbanístico perturbado “*que concluirá en lo que se determine tras su tramitación*”.

— LAS OBRAS DE LA CUESTA ALHACABA GENERARON MOLESTIAS EN VECINDAD:

— “*Buenas tardes, mi queja va dirigida hacia quienes dirijan las obras y a los camioneros que paran sus camiones siempre frente a mi domicilio, a cualquier hora, durante mucho tiempo y no apagando los motores, lo cual genera gran contaminación, unos ruidos insoportables desde las 7 de la madrugada que nos están afectando ya a nivel de salud: jaquecas, insomnio...etc*”.

Lo cierto es que, a pesar de las molestias inherentes a cualquier obra pública, las mejoras para los vecinos también son dignas de tomar en consideración.

— PIDEN A URBANISMO CONTACTAR CON EMPRESA CONSTRUCTORA QUE REALIZA OBRAS PARA PODER PEDIRLE REPARACIÓN DE DAÑOS:

— “*En relación con las obras que se vienen desarrollando en las inmediaciones de nuestra propiedad —reportamos ficha catastral—, quisiéramos contactar con el organismo público*



promotor para plantearle los daños causados y su restitución a estado previo así como la indemnización correspondiente por uso y ocupación sin aviso previo”

11.4. Tardanza en recepcionar

— *“Terminado el bulevar de la chana en el verano 2022, continuamos sin saber, después de un año, cuando se va abrir, no se entiende que después de un año esté cerrado al público, con la falta de espacios ajardinados que esta ciudad tiene (...)”*

— El retraso en la recepción de las obras de urbanización del O3 también generó malestar a lo que el área respondió: *“la junta de compensación ha tenido problemas con (empresa) para el suministro y por ello se ha retrasado la recepción de las mismas para su puesta en uso. Son problemas ajenos a la voluntad municipal y se ha solicitado a las partes -junta de compensación y empresa- la solución más rápida para la puesta en uso de la urbanización. Según los últimos datos, la total recepción y apertura está prevista para septiembre”*

— *“Que en su momento (el reclamante) aportó toda la documentación necesaria para legalización de las obras a que se refiere el indicado expediente ante la Concejalía de Urbanismo. Que transcurrido un año desde su presentación, presentó escrito en el que se solicitó que se resolviera tener por legalizadas las obras, el archivo del expediente, y el certificado de silencio positivo. Que al no obtener dicho certificado lo reiteró mediante el escrito que igualmente se acompaña. Que pese a ello y habiendo transcurrido un año y 8 meses, dicho organismo ni resuelve ni emite dicho certificado por lo que solicito que se requiera para que cumpla con su deber de resolver y de emitir el certificado de silencio positivo. Con reserva de acciones legales (...)”*

167

11.5. Denuncias por presuntas actuaciones urbanísticas irregulares de vecinos

Se registraron acusaciones por presuntas ejecuciones de obras sin licencia, por acumulación de obras en una zona o por obras que a decir de los vecinos no habían sido requeridas por la junta de distrito. Veamos algunos testimonios.

— *“Que en calle (nombre) hay obras sin permiso”*

— *“El vecino colindante está reformando casa antigua para abrir sala de fiestas y celebraciones, sin permiso de obras y ABRIENDO PUERTA POR CALLE PRIVADA, SIN QUE TENGA DERECHO al acceso de la misma y sin preguntar a los vecinos de lo que ahí iba ha abrir (...)”*

— *“EN UNA MISMA MANZANA HAY MÁS DE 3 OBRAS, dos de ellas de remodelación completa de casas. Se hace imposible el descanso y es algo que se repite cada verano (...)”*



— “Somos 80 vecinos de Granada, en nuestra calle (nombre) las aceras y el arcén estaban en perfecto estado (...) Va el Ayuntamiento y nos levanta la calle, quitando aparcamientos, poniendo el arcén pegado a nuestras viviendas y encima nos enteramos de que un trozo junto a la acera que es nuestro, nos lo quitaron y nadie sabe a quién se lo notificaron. Este martes en la junta de distrito volví a solicitar información para saber quién la había pedido; ayer nos cortaron la entrada y salida por la puerta principal obligando a todos los vecinos mayores a dar la vuelta a la manzana, subir y bajar una cuesta para ir a comprar o a la farmacia (...) NI LA AAVV NI LOS VECINOS DICEN HABER SOLICITADO LA OBRA, es un misterio (...)”

— “Debido a estas obras la calle va a estar inutilizable, lo cual es injusto para quienes no podremos usar nuestro coche para ir a trabajar por la escasez de aparcamientos en la zona (...) Ya que se trata de una obra del ayuntamiento, me parecería justo que nos pagarán una compensación económica para el pago del parking estos días o que nos dieran una solución”

11.6. Avisos ciudadanos por mal estado de terrenos, edificios o inmuebles

— AVISO DE MAL ESTADO DE TEJADO Y CORNISA DE UN EDIFICIO CON POSIBLE PELIGRO PARA LAS PERSONAS

— “(...) me preocupa la seguridad ciudadana de los colindantes, de los propios usuarios que residen en las mismas y de los que pasean por la zona. No creo que cumpla la normativa que regula la Inspección Técnica de Edificios (ITE), concretamente con la que corresponde al Real Decreto Ley 8/2011 del 1 de Julio. Entiendo que la responsabilidad de dicha situación corresponde solventarlo al ayuntamiento lo antes posible y me gustaría / necesitaría una respuesta sobre la actuación que va a llevar a cabo. Si he de dirigir este escrito / denuncia, en otra instancia del Ayuntamiento, agradezco me lo hagan saber”.

— PIDE DEMOLICIÓN DE EDIFICIO

— “Que el edificio que se encuentra en la dirección (nombre y nº) se encuentra gravemente deteriorado y abandonado desde hace años. Dado el progreso de la crisis climática que hace perentoria la necesidad de aumentar los espacios verdes, SOLICITO QUE EL CITADO EDIFICIO SEA DEMOLIDO Y SUSTITUIDO POR UN PARQUE con especies autóctonas para el uso y disfrute de las vecinos de la ciudad”

Es importante considerar que, si bien compete al ayuntamiento la inspección técnica de edificios, no es asunto municipal ordenar a un propietario particular la demolición de un bloque para construir un parque. La ejecución de un parque tiene que estar contemplada a través de un instrumento de planeamiento.



— DERRUMBES EN TERRENO DEBIDO A LLUVIAS

— *“Que el pasado 14 de diciembre 2022 sufrimos en (lugar) derrumbes del terreno debidos a las fuertes lluvias. Estos derrumbes provocaron que parte del muro de contención cayese llevándose consigo calzada, la empresa de transportes cortó el servicio por motivos obvios de seguridad. La línea urbana continúa con servicio interrumpido. Desde entonces la situación de la zona es la misma, con unas vallas provisionales en la zona del derrumbe. Es de vital importancia que se dé solución, cada día circulamos por allí vehículos y personas que podrían provocar que la calzada cayese completamente. Que se limpie además el alcantarillado de la zona. Tras los derrumbes, éstas fueron cubiertas de barro lo que hizo que la zona se inundase durante varias noches. Después de drenar el agua, el alcantarillado no ha sido desatascado con lo que en el supuesto de sufrir de nuevo fuertes lluvias, tendremos el mismo problema. Cada día para coger el autobús tenemos que caminar casi 2 km, habiendo además población envejecida que ven imposible realizar este paseo (...)”*

En respuesta, desde Urbanismo se acordó actuación municipal “urgente” para la ejecución, en el plazo más breve posible, de la “reposición del terraplén a base de excavación, aporte de las diferentes capas del firme compactación de las mismas y reconstrucción tanto de los sistemas de drenaje del vial como del peto y el vallado de protección frente al desnivel existente o, en caso de considerarse más idóneo” y de “la contención de las capas del firme mediante un muro de contención de tierras”.

169

SOLICITUD PARA QUE SE SANEE UN SOLAR ABANDONADO:

— *“Desde hace más de un año, venimos reclamando al ayuntamiento, las actuaciones pertinentes sobre un solar abandonado en el cual han crecido dos árboles que superan ya la altura del edificio. Dichos árboles tienen la categoría de invasores por el propio ayuntamiento. Corremos el riesgo de taponamiento de las canales del tejado con la caída de las hojas; de problemas con la estructura de la edificación, de riesgo de incendio dado que hay restos de poda, de riesgo de derrumbe de muro de bloques dado que hay ramas gordas apoyadas encima (...) Solicitamos que desde este ayuntamiento se sanee dicho solar abandonado ante posibles riesgos de todo tipo (...)”*

El área de Urbanismo indicó que “al no ser parcela municipal estos Servicios Técnicos no son competentes a la hora de indicar las medidas a tomar. Se da traslado del presente informe al Servicio de Conservación de la Edificación, Dirección Técnica de Obras, para que estime si procede o no actuar sobre el solar”.

En cuanto a los árboles presentes en la parcela manifestaron que se trataba de la especie ‘*Ailanthus altísima*’ que, al parecer “está catalogada como especie exótica invasora según el R.D. 630/2013”. Y finalmente, el área de conservación de la edificación determinó que procedía la tala de los árboles porque pudieran afectar a la estructura de edificios colindantes.

— RETIRADA DE ANTENA EN TEJADO PORQUE “ESTÁ HUNDIENDO EL TECHO” DEL EDIFICIO

— *“En el edificio hay una antena de radioaficionado que instaló un vecino pero hace 25 años que no se usa y dado su peso, está hundiendo el techo del edificio por lo que pido su retirada”*

— SOLICITUD DE VALLADO DE PARCELAS VACÍAS DONDE HAY RIESGOS

— *“En la (calle), hay gente conflictiva y violenta ocupando parcelas que se encuentran en ruinas. Pediría que contactase con los propietarios de estas parcelas para poder cerrarlas y evitar tanto posibles accidentes como más gente violenta (...)”*

— GRIETA EN UN PILAR DE UN LOCAL MUNICIPAL, UN PILAR DECISIVO PARA LA ESTRUCTURA DEL EDIFICIO y una grieta que a decir del reclamante, *“podría generar problemas de seguridad para todo el Inmueble”*.

Desde Urbanismo se giró visita de inspección de inmediato y a través de decreto se propuso un amplio paquete de medidas urgentes de seguridad pública tras comprobar que efectivamente *“el pilar presenta grietas y fisuras en el recubrimiento de yeso de varios cm de espesor y en el propio hormigón. Las grietas afectan a la base del pilar (...) Se observan humedades en la zona, al parecer procedentes de las filtraciones del agua de lluvia de la calle (actualmente se encuentran secas). (...)”*

En dicho decreto se estableció que *“ante el peligro que supone para la seguridad pública, se propone que se ordene a la Comunidad de Propietarios del inmueble, que proceda a adoptar, en un plazo de inicio de 5 días y uno total de ejecución no superior a 30 días”* un amplísimo abanico de actuaciones de protección, reparación, limpieza y saneado de armaduras y de hormigón, refuerzo de elementos, colocación de puntales previos al inicio de los trabajos, etcétera, etcétera, etcétera.

TODO EN ARAS DE LOGRAR LA SEGURIDAD Y ESTABILIDAD DEL INMUEBLE y, sobre todo, la protección de las personas. Como es habitual el decreto incluía indicaciones exhaustivas relativas a andamio, mallas que impidan la caída de elementos sueltos, permisos y todos y resto de requisitos legales exigidos en estos casos.

Huelga reiterar que la intervención por parte de la concejalía en este y otros casos semejantes siempre es inmediata.

11.7. Posibles incumplimientos de la ordenanza de edificación

También la ciudadanía se dirigió a la oficina para denunciar posibles incumplimientos de la ordenanza de edificación. Veamos algún caso:



— “(...) La ventana de mi dormitorio esta frente a donde quiere instalar dichas máquinas y pienso que me afectará por el ruido y el calor que desprende, ya que cuando hace bastante calor dejo la ventana abierta. Solicito el cambio de las máquinas de aire a la terraza que tiene su vivienda. Adjunto fotos donde se puede apreciar la instalación y la terraza donde se podrían ubicar y copia de la ordenanza municipal de edificación capítulo V, artículo 90, punto 2”.

Tras notificación a Urbanismo, una inspectora se personó en el inmueble constatando que se estaba ejecutando una obra de reforma de la vivienda que incluía la instalación de aire acondicionado en el exterior (con su declaración responsable DR). Pero “debido a la envergadura de las obras” entendió que se debería cambiar el procedimiento a DR tipo 1 o 2, como así constó en informe, motivo por el cual se abrieron actuaciones preliminares.

Asimismo, en el informe técnico de valoración se determinó la pertura de expediente sancionador y restaurador o de protección de Legalidad Urbanística “como así se ha realizado los cuales se están tramitando y concluirán en lo que se determine tras la instrucción de ambos”.

11.8. Propuestas de acción

Es importante subrayar que tal vez para el área, las quejas que la oficina del defensor remite son expedientes menores, en muchos casos de pequeña envergadura y en este sentido no prioritarios. Pero para los vecinos afectados, los asuntos remitidos constituyen temas de gran relevancia que afectan a sus intereses y necesidades y que debieran ser respondidos con mayor celeridad.

Tal vez el área de Obras Públicas y Urbanismo podría impulsar medidas en materia de atención al público, participación en las decisiones, AGILIZACIÓN DE EXPEDIENTES Y COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA.

12. SALUD Y CONSUMO

Este apartado, que en 2023 absorbió un importante número de reclamaciones, se divide en dos grandes bloques: las cuestiones que son ámbito de competencia del área municipal de Salud y las que tramita la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Comenzamos por el área de Salud

12.1. Salud

Si bien el asunto de los perros se apunta también en los apartados de limpieza y de ruidos, hay cuestiones que tienen que ver estas mascotas y están vinculadas al área de Salud; veamos algunos ejemplos:

Perros

— PERROS POTENCIALMENTE PELIGROSOS (PPP) EN PARQUE NUEVA GRANADA

— *“En la zona del parque nueva granada, concretamente en el descampado, los perros altamente peligrosos andan sueltos, sin bozal y bastante agresivos incluso en zonas comunes de los vecinos, en la comunidad esta ocurriendo. Espero y deseo que no tengamos que lamentar nada pero la situación es peliaguda (...)”*

— PERROS BEBEN EN FUENTES QUE USAN LAS PERSONAS

— *“El Parque infantil del Parque Automovilístico a diario ponen a beber a los perros en las fuentes dónde beben los niños, es una situación constante y muy poco higiénica que provoca incluso conflicto entre los padres y los dueños de los perros. Ruego que pongan un cartel prohibiendo que los perros beban de ahí.”*

— PERRO DE UNA VECINA MUERDE

Se trasladó el caso al área y aunque lamentablemente en los primeros intentos de llamada, no lograron contactar con la reclamante, continuaron sobre ello.

172

— GRUPOS QUE SE REÚNEN CON SUS PERROS EN EL PARQUE GARCÍA LORCA “OCASIONANDO RUIDOS Y OTRAS MOLESTIAS”. Lo destacable de esta reclamación es la respuesta policial que afirma haber realizado el correspondiente seguimiento por parte de la patrulla de barrio “en diferentes turnos de tarde entre las 20 y las 23 horas” y en diversos días del mes de octubre “no observando ninguna anomalía. Si que se observan personas paseando con sus perros atados en correas pero sin ocasionar molestias”. Seguidamente los agentes informan de que seguirán realizando minutos de servicio en la zona “para erradicar el problema”.

De otra parte hay gran cantidad de vecinos con mascotas que claman por mejoras en pipicanes y piden ZONAS DE EXPANSIÓN CANINA ADECUADAS a las necesidades de ejercicio diario de estos animales:

— *“Somos muchos los vecinos y familias con perro. Para garantizar el bienestar necesitan salir a correr, socializar (...)”* A renglón seguido refieren la “ausencia de parques caninos en todo el barro: nuestros perros no gozan del equilibrio mental y saludable del que deberían gozar (...) se olvidan de nuestras mascotas que, como bien saben, son parte de nuestra familia (...) Ir y venir desde el barrio hasta el Tico Medina o hasta Neptuno es una tarea imposible para conciliar con los quehaceres diarios (...) en el Realejo se han recogido firmas pero no ha servido para nada (...)”



Gatos

También en el asunto de los gatos se recibieron quejas por presunto abandono a estos animales, así como reclamaciones en sentido contrario, es decir, pidiendo su RECOGIDA PARA EVITAR “POSIBLES ENFERMEDADES”. Comenzamos por este último caso:

— *“En el centro escolar (nombre y dirección), hay unos gatos abandonados por el patio de recreo de nuestros/as alumnos/as. Es responsabilidad del Ayuntamiento de Granada controlar las enfermedades que pueden transmitir a nuestro alumnado, que juega donde estos animales hacen sus excrementos. Hay estudios científicos que advierten del riesgo extremo de transmisión de graves enfermedades parasitarias a humanos como la toxoplasmosis o la tosferina en gatos no vacunados (...).”*

En apoyo a estos animales llegaron otras peticiones. Una de ellas, para que EL AYUNTAMIENTO ASUMIERA LOS GASTOS DEL MANTENIMIENTO Y CUIDADO DE UNA COLONIA:

— *“Que llevo años cuidando de gatos ferales, cada vez son más y no puedo hacerme cargo de los gastos, esta labor que hago que es voluntaria y desinteresada es competencia del ayuntamiento así que ruego que se pongan en contacto conmigo para que puedan ayudarme a solventar este problema”*

En otro escrito, una reclamante, apelando a la ley de protección animal pide que el área municipal recoja a unos gatos abandonados: *“Buenos días, presenté el día 29 de noviembre a través de la aplicación Granada Mejora y por solicitud genérica el día 30 de noviembre ambas solicitudes informando al Ayuntamiento de que había unos gatos abandonados y en mal estado en (lugar). Y según el art. 22 de la nueva Ley de protección Animal a los Ayuntamientos les corresponde la recogida de animales extraviados y abandonados y su alojamiento en un centro de protección animal. Hasta la fecha los servicios del Ayuntamiento no han actuado y no han atendido a dichos animales (...).”*

Por último también se dirigieron a la oficina del defensor para pedir información sobre el cuidado de una colonia de GATOS EN EL RECINTO DEL MONUMENTO NAZARÍ: *“(...) en el palacio de Carlos V se nos acercaron los gatos de la colonia que hay allí. Yo estoy acostumbrada a verlos y antes solían estar bien atendidos pero esta vez nos rompió el corazón ver el hambre que tenían, parecían famélicos. Ese mismo día escribimos al Patronato pero aún no hemos recibido respuesta. Los gatos siempre han vivido allí, sin molestar, sin reproducirse, porque un trabajador nos comentó una vez que se les aplicaba el método CER. Por tanto, mi solicitud va encaminada a saber quién se ocupa de esos gatos, da la sensación de que los están dejando morir de hambre”.*



También competen al área de Salud las cuestiones relacionadas con la denominada lucha antivectorial, es decir, programas municipales orientados a determinadas plagas que puedan generar riesgo para la salud o deterioro en la calidad de vida ciudadana por temor a agentes nocivos, a falta de higiene o a otros daños directos o indirectos de determinadas especies animales.

Roedores

En este apartado es importante subrayar que TODOS LOS CASOS QUE LLEGAN SE TRASLADAN EN EL DÍA Y EL ÁREA DE SALUD DA AVISO INMEDIATO de la incidencia a GECOR. Se relatan dos casos por su singularidad.

En el primer caso, el aviso llegó de un centro educativo *“Me dirijo a ustedes porque hace unos tres meses que se están viendo ratas en (nombre de un centro educativo), es hora de que pongan solución a esto porque a día de hoy se puede considerar que hay una plaga. Creo que debe de ponerse manos a la obra en este asunto. Supongo que desde el instituto se les habrá notificado, mis hijas van a este y no dejan de decirme que se ven en los patios y dentro de las clases hay excrementos de las mismas”*.

En el segundo caso, EL USUARIO RECONOCE QUE EL AYUNTAMIENTO HABÍA ATENDIDO SU PETICIÓN CON ANTERIORIDAD DE FORMA URGENTE PERO PRECISABA NUEVA INTERVENCIÓN.

— *“En Julio del año pasado, presenté una queja en relación a la aparición de ratas en el entorno de nuestras viviendas, llegando a verse ascendiendo por la fachada de los edificios e incluso penetrar en alguna de ellas. La respuesta no se hizo esperar y mi queja fue atendida, informándome de que se llevó a cabo una intervención. Desgraciadamente, este año parece que la situación tiene visos de repetirse con el aumento de las temperaturas ya se ha visto algún ejemplar merodeando. Es de suponer que, conforme avance el año, pueda volver a darse la situación del verano pasado si no se toman medidas (...)”*

Por último, hubo un caso que la oficina remitió simultáneamente a las áreas de Limpieza —que procedió a *“desbrozar la zona señalada al completo”*—; y a Salud que investigó *“la titularidad”* de la acequia donde se encontraban los roedores, —que resultó ser de una comunidad de regantes—.

Cucarachas

La ciudadanía también se dirige a la oficina para denunciar cucarachas procedentes de alcantarillas:

— *“pido visita de inspección para que tomen medidas urgentes y fumiguen las alcantarillas cerca de la casa”*.



—“Llevan dos semanas saliendo cucarachas por los desagües y vivimos en una primera planta, rogamos un tratamiento de desinsectación en la vía pública (...)”.

— “Contratamos el año pasado una empresa para que fumigue nuestra casa, debido a la invasión de cucarachas que tenemos durante todo el año. Llevamos un mes (desde que han subido las temperaturas) que no paran de entrar a la casa (...)”

Y también contactaron para informar de que, habiéndose detectado una plaga en un edificio, la comunidad de vecinos “no considera que se trate de un problema de relevancia”. Se le facilitaron los teléfonos del área de Salud y del servicio veterinario y se le asesoró para que, si se planteaba emprender acciones legales, pidiera acta de la reunión vecinal en la que se hubiera abordado el asunto y acordado no actuar en la materia.

En muchas ocasiones, bastaría con que se pusieran los avisos en LA APP DE GRANADA MEJORA y, caso de tratarse de una plaga dentro de una urbanización privada o edificio, que fuera la propia comunidad de vecinos (la presidencia o el administrador) quien lo pusiera en conocimiento del Ayuntamiento o de la empresa concesionaria.

Palomas

175

Respecto de las palomas, señalamos un caso, por la imposibilidad de lograr su solución más allá de la denuncia, a pesar de los intentos: “Llevamos los vecinos de este bloque sufriendo desde hace tiempo la molestia de un enjambre de palomas a los que la vecina del piso 4ºB de el mismo le echa de comer en su propia terraza (...) desde principios de septiembre son ya 3 palomas la que me he encontrado o bien muertas o a punto de hacerlo en el suelo de la terraza (...) Hemos intentando en repetidas veces hablar con esta vecina pero es inútil. La administración de la comunidad también lo ha hecho y no hay forma de que esta señora deje de echar la comida en la terraza para que las palomas acudan en bandada a comer. No sabemos ya a quien acudir ni como poder solucionar este problema (...)”

La unidad de mediación de la policía local informó de que la señora causante “por consejo de su abogada no quiere entrar en Mediación” por lo que se comunicó a los reclamantes otras vías para dar solución a su conflicto.

También llegaron protestas por palomas presuntamente “capturadas con redes” y otros casos favorables al traslado de estos animales a lugares alejados de zonas residenciales.

Otras ‘plagas’

En este apartado recordar avisos puntuales por presencia de otros insectos especialmente en verano “LOS ÁRBOLES ESTÁN INFECTADOS DE PULGÓN” y “*mis hijos pequeños juegan en la zona, con los correspondientes picores y consecuencias*”. O “*soy camarera y en esta plaza, todos los clientes se dedican a matar bichos mientras consumen en la terraza de nuestro bar, esta plaga nos está perjudicando mucho (...)*”.

También se apunta un caso excepcional recogido en 2023 de plaga de garduña “*(...) invasión de una manada silvestre de carnívoros de tamaño medio, supuestamente reconocido como garduña, que está haciendo daños y estragos físicos, medioambientales e higiénicos de todo tipo en el entorno, tanto como en el dominio privado (viviendas de la zona), así como en el dominio público (calles y plazas de la zona). Que habiéndome dirigido a varias administraciones y organismos (112, Policía de medio ambiente, Seprona, CREA, Junta de Andalucía...etc.), me han definido que es un problema que tiene que atender la unidad de medio ambiente del excelentísimo Ayuntamiento de Granada, la cual no está operativa, o mejor dicho su página de de quejas y reclamaciones no existe. Por lo cual, me he tenido que poner en contacto con el defensor del ciudadano (...)*”.

Probablemente el reclamante desconocía la forma de acceder al área de Salud pero el asunto se recondujo.

176

Reclamaciones en materia de salud pública

La inspección de alimentos, el laboratorio municipal o la difusión de una cultura de la salud pública en nuestra ciudad constituyen materias que igualmente suscitan consultas en la oficina del defensor. Se apunta seguidamente un caso interesante al respecto recibido el pasado ejercicio. Una usuaria pidió conocer si los restaurantes de la ciudad disponían de CARTAS DE ALÉRGICOS DE LOS ALIMENTOS:

— “*Buenos días, mi queja esta referida a los restaurantes de la calle (nombre), y en general a casi todos los restaurantes por no tener como es obligatorio las cartas de los alérgicos, solo tienen una fotografía con los símbolos al final de la carta y ni siquiera saben los alimentos de los que se componen los platos. Me gustaría saber que seguimiento hacen desde el ayuntamiento. Entiendo que no tengan inspectores suficientes, pero lo que a mí me interesa son los alérgicos que desde el 2019 es obligatorio por ley ponerlos en las cartas y el 90 por ciento de los restaurantes, bares no los tienen. Me gustaría saber si no tienen obligación de revisar esas cosas con las muertes que se están dando por estos motivos. En el restaurante (nombre) no sabían la composición de la salsa de un filete, soy alérgica al huevo y la cocinera tuvo que salir del bar a preguntarlo (...). Comí en el restaurante (nombre) donde el dueño me dijo que a pesar de tener los carnets de manipuladores no saben lo que es un celíaco, y se reía (...)*”.



12.2. Consumo

Dentro de esta área municipal, en 2023 se registraron posibles fraudes, falta de respuestas por parte de las empresas; dificultades para lograr dar de baja a contratos; incumplimientos de las cláusulas de los contratos (o de ofertas concretas realizadas al cliente); imposibilidad de reclamar; productos defectuosos que no se pueden devolver; cargos excesivos, etcétera.

A lo largo del ejercicio hubo consultas a la oficina del defensor relacionadas con la dificultad ciudadana para obtener la prestación de un servicio de manera cabal, para lograr la devolución de cantidades indebidamente cobradas o para la anulación de deudas, cargos o comisiones desconocidos.

Por sectores hubo quejas a empresas suministradoras de servicios de telefonía, de energía, de productos eléctricos, de productos del hogar, y de servicios, entre otros. También se recibió una queja ‘excepcional’ de una alcaldesa de un municipio de la provincia por estar SIN RED DE TELEFONÍA EN TODO EL PUEBLO, una reclamación que se puso en conocimiento de la Diputación Provincial.

EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS EL PRINCIPAL ESCOLLO ES LA FALTA DE INTERLOCUCIÓN DENTRO DE LAS EMPRESAS, es decir, plantear el problema ante el establecimiento suele resultar inefectivo, “dan largas”, “esquivan”, “marean”, “no responden”, y al final, los usuarios no encuentran contestación alguna a sus escritos y llamadas.

Los particulares que se sienten estafados acuden a la oficina del defensor pidiendo ayuda para poder canalizar su problema hacia la administración en búsqueda de respuestas y protocolos a seguir; para que se corrija la negligencia o, en su caso la infracción y le sean restaurados sus derechos como consumidor.

Una vez dentro de la administración, quizás el principal obstáculo para el reclamante suele ser la aportación de documentación que avale la infracción (tickets, llamadas, contratos, facturas, etc), una documentación que no siempre guardan o que, en ocasiones es incompleta.

Se recogen seguidamente algunos casos que ilustran algunas de las dificultades más habituales:

— IMPOSIBLE CONTACTAR CON EMPRESA PARA REPARACIÓN DE UNA LAVADORA:

— “Con fecha (tal) solicito a (nombre de la empresa) la incidencia para que pase parte al Servicio Técnico. Me visita del técnico y tras comprobar la avería me comunica que se debe

al programa de lavado, por lo que pedirá la placa, que tardaría unos 15 días en traerla. Trae la nueva placa, y no pudiendo conectarla, les hace foto a la placa de la lavadora y a la que trae, llevándose esta diciéndome que tardara de nuevo otros 15 días. Pasado el tiempo y no teniendo noticias del técnico a primeros de marzo, le llamo y me dice que está reclamando varias veces la pieza y que no recibe comunicación alguna por parte (empresa). 16-03-23 (dos meses desde el parte) vuelvo a llamar al técnico y me dice lo mismo, que está a la espera de que le conteste de fábrica. 27-03-2023, Me vuelvo poner en contacto con el servicio técnico, y me dice lo mismo que les reclama a fabrica la placa y que no les contesta. Enviándome este, un informe del seguimiento, en el cual costa la última visita del reparador y la fecha del pedido de la misma (adjunto informe del servicio técnico). En vista de la que me dice, le pongo un correo a (adjunto el mismo) donde le paso información del seguimiento. Adjuntándole el escrito que me paso el técnico. 04-04-2023. En vista que no recibo noticias algunas, vuelvo a llamar a fabrica y me dicen que la dirección de correo que les envié no es correcta, y me dan otra, vuelvo a reenviarle el escrito a la nueva dirección. Hoy 18-04-2023 (tres meses desde que solicite el servicio técnico) vuelvo a llamar al mismo, diciéndome que no reciben noticias, les digo que me mande un informe donde coste las veces que se ha comunicado con (empresa). Enviándome un escrito donde rechazan mi solicitud por no poder enviar datos a terceros. (adjunto escrito). Vuelvo a llamar a (empresa) y ME DICEN QUE ESE DEPARTAMENTO ESTA PARA ATENCIÓN AL CLIENTE Y NO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS, que lo que pueden hacer es elevar por escrito mis quejar a departamento oportuno y abrir una nueva incidencia. Digo yo, la incidencia esta abierta con (número de incidencia y parte técnico), y según el técnico no esta cerrado ya que no esta terminada la incidencia. A que tengo que esperar (...)"

178

— INTENTAN COBRARLE POR UN SERVICIO QUE HA DE OFRECER LA EMPRESA:

— “La empresa (nombre) me instaló un aire acondicionado que precisó el uso de un grúa, que aboné yo aparte. A las dos horas ya no producía aire frío. Ese mismo día lo comuniqué a la empresa. Como no me llamaban presente una reclamación (fecha) me llamaron al día siguiente y me dijeron que PARA LA REVISIÓN NECESITARÍAN DE NUEVO LA GRÚA Y QUE TENÍA QUE ABONARLA YO DE NUEVO. Les dije que ese gasto no tenía que asumirlo yo, ya que si la instalación no ha sido correcta o la máquina está mal, es problema de ellos y no mío. Por tanto no me han dicho de venir a revisar o reinstalar el aire acondicionado. Les ruego tomen cartas en el asunto y me digan cómo solucionarlo, ya que me parece un abuso.”

Desde el área de Consumo comunican a la oficina que empresa y reclamante han acercado posturas en el conflicto.

— COBRO DE UN IMPORTE DESPROPORCIONADO POR UN SERVICIO DE TRANSPORTE E IMPOSIBILIDAD DE RECLAMARLO:

— “La pasada madrugada del (fecha), pedí un (servicio de transporte de viajeros) desde la calle Emperatriz Eugenia hasta mi casa en (municipio cercano de la provincia) Su pre-



cio era de 19,46€. Al día siguiente me cobraron 37.04€. No puedo ponerme en contacto con el conductor ya que no me aparece ni su número de teléfono, ni su marca de coche ni su matrícula en la aplicación. Me gustaría que se solucionara el problema ya que al final acabé pagando 56,50€ por un trayecto bastante corto, que en principio costaba 19,46€ y sin saber por qué me cobraron 37,04€ más”.

— COBRO POR UN SERVICIO CANCELADO POR LA EMPRESA:

— *“Mi hija contrató por diez meses en julio un servicio de depilación láser. Lo cancelaron a los pocos días pero le siguen cobrando la mensualidad de 75 euros una vez cancelado el servicio”.*

También en este y otros casos anteriormente mencionados, el área municipal de Consumo contactó con el reclamante para darle instrucciones a seguir.

— EMPRESA COMETE ERROR EN LA FECHA DE OFERTA DE UN SERVICIO Y NO REEMBOLSA AL CLIENTE:

— *“Les envío el presente correo para transmitirles mi malestar con una empresa de turismo de la ciudad de Granada (nombre). Tras reservar el día (fecha) dos tickets para una visita guiada a la Alhambra y patios nazaríes, recibiendo la correspondiente confirmación, envío de correo para la descarga de tickets y previas horas a la visita el correo dando consejos para la visita y recordando la hora y habiéndose hecho el cargo a mi tarjeta el (fecha), nos presentamos mi pareja y yo en el lugar establecido con la puntualidad requerida y EL GUÍA NOS DICE QUE DEBIDO A UN ERROR NUESTRA VISITA FUE RESERVADA PARA OTRA FECHA DIFERENTE Y QUE POR TANTO NO PODEMOS ACCEDER. Solución ninguna tan solo el reembolso del dinero ya que indican que no tienen posibilidad de sacar otras dos entradas y arreglar su fallo. La consecuencia estropear todo el viaje a Granada por la falta de profesionalidad de una empresa, alegando que han cometido un error y que no tienen forma de solucionarlo (...)”*

— EMPRESA EXIGE EL COBRO DE UNA DEUDA POR UN SERVICIO DEL QUE LA USUARIA SE HA DADO DE BAJA:

— *“El año pasado me di de baja en (empresa suministradora de energía), me pidieron documentación para la baja que presente por email, me contestaban pidiendo la documentación enviada, en bucle, les mandaba la documentación y me contestaban pidiendo la documentación ya enviada, sucedió 4 veces hasta que les comuniqué la baja a través de la OCU, me piden que les debo 17 € pero no me dan explicación del por que de la supuesta deuda (...)”*

— LE RECLAMAN UNA CANTIDAD POR LA NO-DEVOLUCIÓN DE UN EQUIPO QUE, SEGÚN LA COMPAÑÍA, NO ESTABA OBLIGADA A DEVOLVER:

— *“Reclamo importe de 80,01 euros, factura (número de factura y empresa de telefonía) en concepto de indemnización por devolución de equipo internet. Adjunto justificante de devolución del equipo en correos a finales de agosto. También del equipo que dejaron en mi casa tras la sustitución de otro, tras una llamada informando que no podía ver TV. Los técnicos comunicaron a (empresa) para que vinieran a recogerlo. Nadie vino a por el equipo y lo comunique en varias ocasiones. Me informan que no es necesario devolver. Y al cabo del tiempo me recibo un mensaje pidiendo el equipo entendiendo que solicitaban el que en su día entregué en correos”*

12.3. Propuestas de acción

Comenzando por el área de Salud, en materia de perros, al igual que crece la población de mascotas en la ciudad¹⁹, aumenta en paralelo la sensibilización ciudadana respecto del compromiso que ello supone. Estos animales forman parte del hogar de muchas personas y son considerados como un miembro más de la familia, tanto es así que la ley lo ampara de esta manera.

1. Pero al igual que la mayoría de dueños de animales son conscientes de sus obligaciones y conocen la existencia de la ordenanza de tenencia de animales, hay algunas personas que no se hacen cargo de estas realidades con las condiciones que tener un animal requiere. Para evitar los problemas de convivencia que generan es preciso que **se intensifique la vigilancia por parte de las patrullas ambientales** y que se adopten las **medidas coercitivas** que sean necesarias para las personas que incumplen.

2. Por su parte, en sentido contrario también hay vecinos que piden mejoras en la ciudad para las mascotas. Al respecto es destacable el hecho de que el pasado 2023 el Ayuntamiento pusiera la primera piedra del **futuro centro de acogida de animales abandonados**. Pero sobre todo se solicita no tanto la ampliación del número de pipicanes, sino su limpieza y adecuada conservación así como el **impulso de zonas de expansión canina urbanas con un tamaño adecuado y zona verde** para que los animales puedan correr.

19. Según información publicada por Diario de Sevilla en septiembre de 2023, el censo de perros en Granada y provincia asciende a 206.800. Por su parte en la capital hay un total 27 pipicanes o áreas de expansión canina.

3. Igualmente se podría estudiar la posibilidad de permitir el **acceso de pe-
rros correctamente atados a los autobuses urbanos**: en algunas urbes se
está haciendo ya.

El pasado 2023 la oficina mantuvo una reunión con concejalas y responsables de las áreas de Salud, Consumo y de Limpieza. Se puso sobre la mesa una realidad: son múltiples las vías de entrada de reclamaciones en estas materias, desde las propias que llegan directamente a las concejalías hasta las remitidas por la oficina del defensor; las que se registran a través del teléfono 010 de atención a la ciudadanía; las que entran por la aplicación de GECOR; las que se transmiten en las juntas de distrito o por las propias asociaciones o vecinos que se entrevistan con responsables públicos y hacen llegar su queja por diversos canales y a través de distintos recursos. Esto, además de ocasionar duplicidades, genera descoordinación y a veces impide un adecuado seguimiento de las quejas o retrasos en la notificación a los afectados.

Para solventar los problemas de duplicidades, descoordinación o notificación tardía, se plantearon algunas alternativas que seguidamente se relacionan.

4. De un lado, habría que **especificar a la oficina del defensor qué casos deben ser remitidos a través de la plataforma GECOR** y de otro lado si las áreas desean que asimismo se les remita copia —para estar al tanto es decir para su conocimiento y seguimiento—.

5. Igualmente **se acordó que siempre sería la oficina del defensor quien notificaría las respuestas recibidas** y que las áreas informarían a la oficina los casos concretos en que fueran ellas las que dieran traslado a los reclamantes.



6. Cada una de las áreas identificaría y designaría a una persona que mensualmente hiciera llegar un informe de **seguimiento**.

7. Se acuerda asimismo ofrecer **formación a las juntas de distrito sobre el funcionamiento de GECOR** para explicar el potencial de esta app. Se divulgaría en centros de participación activa y otros centros vecinales.

13. RECLAMACIONES PATRIMONIALES

13.1. Peticiones de indemnización por daños en la vía pública

Suele ser habitual que la ciudadanía se dirija a la oficina para denunciar perjuicios y para pedir información sobre cómo solicitar al Ayuntamiento reparación o compensación económica por daños sufridos en la vía pública o como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos municipales.

Lo más común son ALCANTARILLAS, VERTIDOS, CERA DE PROCESIONES, REJILLAS, ARQUETAS SUELTAS O ELEMENTOS VIARIOS EN MAL ESTADO. Corresponde al Ayuntamiento estudiar y en su caso, afrontar y reparar esos daños a la integridad física o a los bienes de los granadinos.

Veamos algunos testimonios llegados el pasado ejercicio:

— “Mandé los papeles porque mi hijo se cayó en la calle (nombre) en una alcantarilla y no he obtenido respuesta.”

— “Mi vehículo (datos) se encontraba aparcado en (lugar) y cuando fui hacer uso de él, me encontré una nota de la Policía Local de Granada dónde me indicaban que mi COCHE HABÍA SUFRIDO DAÑOS AL CAERLE UNA RAMA DE ÁRBOL, y que me pusiera en contacto con ellos a partir del día (fecha)”

— “El domingo de ramos tuve una caída en (lugar) debido a la CERA DE LAS VELAS DE LA PROCESIÓN dando lugar a una contusión en la parte izquierda de la cara y un hematoma en le ojo...fui a traumatología y tengo mi parte correspondiente. Tengo entendido que el ayuntamiento tiene algún tipo de seguro para cubrir éstas cosas. Me gustaría saber dónde tengo que dirigirme y como puedo hacer el trámite”.





— *“Que el pasado día (fecha), al final de la calle San Matías para evitar atropellar a un niño, toqué instintivamente el freno delantero de la moto con al que circulaba y esta, al pisar una mancha de cera, resbaló y me fui al suelo, cayendo la moto sobre mi pierna izquierda, produciéndome una fractura de peroné. Quedé atrapado por la moto y no podía moverme. Hablé con el 112 que me atendió telefónicamente y me ofreció una ambulancia para acudir al centro de salud. Me enyesaron la pierna izquierda por 15 días, inicialmente. Acudió la Policía Municipal quien levanto atestado de lo ocurrido, haciendo alusión a las manchas de cera y el desgaste del pavimento de la zona. Mi queja es solicitar que se limpie bien esa zona y solicitar que me indiquen como presentar una denuncia reclamando mis derechos como ciudadano”.*

— *“A las 8:50 am del día (fecha y lugar) resbalé con los residuos dejados por las máquinas de la limpieza de la vía pública ocasionándome una lesión en la muñeca izquierda y daños en los pantalones que llevaba. Lo pongo en su conocimiento y solicito que reparen el daño que me han causado. LOS VERTIDOS OLIAN A GASOIL y resbalaban mucho. Tengan en cuenta lo peligroso que es para los viandantes que dejen esos residuos (...)”*

En todos los casos desde la oficina se comunica CÓMO REALIZAR UNA RECLAMACIÓN PATRIMONIAL, una reclamación que *“una vez el Ayuntamiento nombre instructor y estudie el caso”*, resolverá si corresponde indemnización por los hechos relatados y le será debidamente notificada. Se advierte al reclamante que debe aportar toda la documentación que estime conveniente para la defensa de su argumentación, unos datos que deben servir como indicadores de lo sucedido para la correspondiente evaluación (parte policial, informe médico, imágenes, testigos, etc)

También se les indica cómo descargarse el impreso de la web municipal que, no obstante, se les suele enviar en archivo adjunto. Por último se les explica cómo registrar la instancia presencialmente u on line a través de Red SARA o del registro electrónico municipal, con sus correspondientes enlaces.

13.2. Propuestas de acción

1. En este apartado es preciso comentar que en el impreso de reclamación se pide a los usuarios un importe estimado de la **indemnización solicitada**. El cálculo de dicha cuantía resulta más fácil cuando ha habido un objeto o elemento averiado cuya factura se conserva. Por ejemplo, un desperfecto en unas gafas, en una silla de ruedas, en una prótesis, etcétera, siempre que pueda ser valorado o presupuestado. Pero resulta COMPLICADO CUANTIFICAR EN TÉRMINOS ECONÓMICOS DETERMINADOS DAÑOS como faltar al trabajo, perder una cita hospitalaria importante o ausentarse de un lugar, así como otros daños morales. Al respecto sería deseable una mayor orientación para la ciudadanía

que, en ocasiones no sabe cómo cumplimentar este apartado del impreso para lograr que se considere como tal daño efectivo, individual y sobre todo, evaluable.

2. También en materia de reclamaciones resulta costoso **aportar documentos que prueben lo sucedido**. Realmente no todos los usuarios pueden aportar un testigo, disponer de un informe policial, unas imágenes grabadas por cámaras de la vía pública, un parte médico u otras documentales. También al respecto sería muy interesante que en el impreso se precisara qué cuestiones se toman en cuenta o pueden considerarse válidas. Un baremo que podría servir de orientación al respecto sería el de valoración de lesiones que publica la Dirección General de Seguros Fondos de Pensiones.

14. HACIENDA

14.1. Consultas para la correcta realización de gestiones con la agencia tributaria

Los escritos y llamadas relacionados con impuestos, tasas y multas no siempre son reclamaciones, en ocasiones son simples consultas para la correcta realización de gestiones con la Agencia Municipal Tributaria.

Es decir, en muchos de los casos que llegan hasta la oficina subyace un problema de difícil accesibilidad para contactar con Hacienda municipal, Agencia Tributaria, etc. Al igual que en años anteriores, se registraron en 2023 problemas con el pago de determinados tributos por dificultad para tramitar en la sede electrónica.

Hubo también quejas por embargos municipales, por cobro de recibos “*sin notificación*”, por apremios que no se entienden, por presuntas duplicidades en el pago de multas, por cargos a cuenta corriente indebida, por esperas prolongadas para devolución de ingresos indebidos de un impuesto e incluso por multas de tráfico atribuidas a una persona que “*nunca estuvo en Granada*”.

Es importante subrayar LA DILIGENCIA Y PRECISIÓN CON QUE EL ÁREA ATIENDE LAS RECLAMACIONES ciudadanas.

Y, en los casos en que el error pudo ser imputable a la concejalía, es importante destacar la SUBSANACIÓN DE ERRORES EN TIEMPO Y FORMA. Seguidamente se apuntan algunos ejemplos:

— “*La agencia tributaria me retuvo un dinero indebido por error, al REQUERIRME UN PAGO DEL IBI DE 2018 DE UN INMUEBLE QUE NO POSEO desde 2017*”.



Desde el área notifican que “consultado el Sistema de Información Municipal, (SIM), se comprueba que el recibo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, ejercicio 2018, para el inmueble de referencia, se emitió con división de la cuota tributaria por coeficientes de propiedad (a dos cónyuges al 50%). Más tarde, se acordó modificar la titularidad catastral del inmueble -baja de la titularidad catastral de la usuaria, y asignación al otro titular del 100% de la propiedad, dado que hasta ese momento ostentaba el derecho del 50%-. Pero dicha rectificación se incorporó en el Padrón del ejercicio 2019 (...)

Ante esta realidad, EL AYUNTAMIENTO INICIÓ EL PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE LAS CANTIDADES ingresadas indebidamente.

— Usuario que reclama HABER DOMICILIADO EL PAGO DE UN VEHÍCULO EN 2022, DICHO VEHÍCULO “NO SE HA CARGADO EN LA CUENTA DE SU TITULARIDAD EN EL EJERCICIO 2023”. Efectivamente, el interesado había presentado por sede electrónica la solicitud de modificación de domiciliación para el objeto tributario (IVTM) designando una cuenta bancaria. Y cuando en 2022 el Ayuntamiento procede a la tramitación de la modificación de los datos bancarios solicitada, anota por error la cuenta de otra solicitud de domiciliación de otro contribuyente.

Detectado el error, la agencia tributaria comunica que ha sido subsanado y corregido y comunica que la nueva domiciliación tendrá efectos para el ejercicio 2024.

— Por su parte resulta habitual que lleguen quejas de quienes CONSIDERAN INJUSTOS DETERMINADOS RECARGOS EN IMPUESTOS (Impuesto de Bienes Inmuebles —IBI—, Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica —IVTM— u otros) cuando a su entender se han producido “problemas o errores de notificación” que “no tienen que pagar los contribuyentes”.

Es representativo de esta realidad el caso que sigue: “Al recibir la factura del IBI de 2023, recibo simultáneamente la del 2022, que dice ‘emisión 6 de mayo de 2022’ y por tanto me cobran apremio, intereses, más costas. El hecho es que yo nunca recibí lo del 2022, ni por va física ni electrónica (que es la manera de comunicación que tengo solicitada), y tampoco aparecía en la web del ayuntamiento hasta que ha llegado la del 2023. Ya he pagado ambos recibos, pero los 62.74 euros de apremio del 2022 me parece injusto puesto que nunca he sido notificado, durante todo el 2022, sino solo ahora cuando ha llegado el del 2023. Creo que ha sido ‘descuido’ del Ayuntamiento y no me parece tener que pagar apremio + intereses + costas pues no es atribuible a mí el retraso. Me gustaría el reintegro de los 62.74 euros adicionales que se me han cobrado”.

También en este caso resultó elocuente el escrito de la concejalía explicando perfectamente al reclamante cuál es la obligación del Ayuntamiento en materia de notificación de impuestos:

“El IMPUESTO SOBRE BIENES DE NATURALEZA URBANA Y RÚSTICA es un tributo de cobro periódico por recibo. El art. 102.3 de la LGT establece que los tributos de cobro periódico por recibo, una vez notificada la liquidación correspondiente al alta en el respectivo registro, padrón o matrícula, podrán notificarse colectivamente las sucesivas liquidaciones mediante edictos que así lo adviertan.

Efectivamente, el anuncio de cobranza del impuesto para el ejercicio 2022, publicado en el BOP (datos), había puesto en conocimiento de los contribuyentes el inicio del período voluntario para el ejercicio 2022. Por lo que la agencia tributaria continuaba explicando que *“esta Administración, por deferencia, envía carta de pago del Impuesto sobre Bienes de Naturaleza Urbana y Rústica a los domicilios fiscales de la ciudadanía, dentro del plazo otorgado para el pago voluntario del impuesto. No se trata de una notificación, que como se ha expuesto, se realiza colectivamente mediante edicto, y por ello, EN EL CASO QUE UN CONTRIBUYENTE NO RECIBA LA CARTA DE PAGO CORRESPONDIENTE DEBE SOLICITAR DUPLICADO EN EL PLAZO DE COBRANZA DEL IMPUESTO. Transcurrido dicho plazo, los recibos no pagados, pasaron al procedimiento ejecutivo de apremio administrativo, CON LOS RECARGOS, INTERESES DE DEMORA, Y, COSTAS REGLAMENTARIAS QUE PROCEDÍAN. Siendo competencia de la Agencia Municipal Tributaria el proceso de recaudación en vía ejecutiva, por lo que, este Servicio no es competente para informar sobre las notificaciones practicadas en dicha vía”*.

En relación a lo manifestado por el interesado (no haberle puesto a disposición el pago del impuesto en la web del Ayuntamiento), se le recuerda que se trata de una información solamente accesible con certificado electrónico a través de la sede electrónica. Y que, claro está, LA AGENCIA TRIBUTARIA NO ES COMPETENTE PARA INFORMAR SOBRE INCIDENCIAS, ACCESOS DEL CONTRIBUYENTE, Y/O COMPROBACIONES EN RELACIÓN A LA SEDE ELECTRÓNICA del Ayuntamiento.

Junto a los presuntos cobros indebidos, las duplicidades en pagos o los recargos impropios, hubo otras peticiones diferentes dirigidas a la Hacienda municipal. Se recogen un par de ellas por su singularidad.

— De un lado, usuario en desacuerdo con los criterios para decidir el CALLEJERO FISCAL DE GRANADA. Al respecto asegura que no sigue ningún criterio objetivo, por lo que se le explica que se trata de un documento aprobado por Pleno, con sus plazos, alegaciones y procedimiento administrativo y que el SE SUSTENTA EN CRITERIOS TÉCNICOS como la actividad económica, la valoración catastral, los equipamientos urbanos de la zona y otras variables similares.



— “Analizado el callejero fiscal de Granada encuentro que la categoría fiscal de cada calle no sigue ningún criterio objetivo. Así por ejemplo las calles Santa Clotilde, San Diego, San Isidro, Andorra, Buenos Aires, Angulo etc.. tienen la clasificación fiscal de 1ª categoría, como la Gran Vía. Ello conlleva un aumento de impuestos en cascada como, Actividades Económicas, Licencias de Obras, Tasa de Basura, Valor Catastral y Valor de Referencia lo que influye en el IBI, Transmisiones Patrimoniales, Sucesiones, Donaciones, Aumento Patrimonial al vender el piso., etc, Ruego a vuestra Ilustrísima requiera al equipo de Gobierno Municipal que criterios objetivos han utilizado ya que por lo demostrado es un auténtico despropósito.

— De otro lado también se recoge por su excepcionalidad la reclamación de un usuario al que LE IMPUSIERON UNA FORMA DE PAGO DETERMINADA AMPARÁNDOSE EN QUE HABÍA SIDO EL AYUNTAMIENTO QUIEN HABÍA EMITIDO LA CITADA ORDEN a la entidad bancaria:

— “Ayer intente abonar el impuesto de circulación de mis vehículos de ese ayuntamiento en la entidad (nombre y sucursal) y no me permitieron hacerlo en ventanilla de caja, obligándome a realizarlo en el cajero exterior a través de una empleada de esta sucursal. Esta empleada me dijo que no era posible hacer dicho abono en la ventanilla de caja porque ese ayuntamiento les había prohibido esta forma de abono. Me extrañó que se hubiesen dado esas instrucciones a esa entidad. NO SOLO POR MI EDAD, SINO TAMBIÉN POR PROBLEMAS OCULARES TENGO DIFICULTAD PARA REALIZAR ESTAS OPERACIONES EN CAJEROS AUTOMÁTICOS. No creo que ese ayuntamiento haya dado esas instrucciones a esta entidad y por ello le ruego me confirme si esto es cierto.”

187

Se le confirmó que EFECTIVAMENTE NO SE HABÍAN DADO ESAS INSTRUCCIONES.

Por último apuntar a errores que una vez detectados por los vecinos, comunicados a la oficina del defensor y notificados a la concejalía de Hacienda, se corrigieron de inmediato. Valga este ejemplo:

— “(...) me siguen mandando requerimientos para pagar mis impuestos de vehículos y otro año más les digo que no YA NO SOY RESIDENTE DE LA CAPITAL y pago mis impuestos en Gójar, donde estoy empadronado desde 2020”.

Por supuesto también en este caso se le anulaban los recibos que se le habían girado erróneamente.



14.2. Propuesta de acción

1. En este apartado habría que incidir en dos cuestiones. Por un lado, al igual que sucede con otras áreas municipales, impulsar **ACTUACIONES QUE MEJOREN LA COMUNICACIÓN CON LOS CONTRIBUYENTES** o la accesibilidad de estos al Ayuntamiento.

2. Por otra parte, recordar la importancia de la **AGILIDAD EN LAS DEVOLUCIONES ECONÓMICAS**. **¿Cómo se puede explicar que, si un ciudadano se retrasa o equivoca en un pago, tenga que abonar recargo y, sin embargo, si la administración se equivoca o retrasa no lo haga?**

Tardamos en devolver, la gente espera —con gran apremio en ocasiones— un dinero que le corresponde y desconoce cuándo tendrá ocasión de cobrarlo. Hay otra cuestión que afecta al Ayuntamiento y tiene que ver con los intereses de demora por retraso en el pago al público.

15. ASUNTOS VARIOS

188

La oficina del defensor atiende un sinnúmero de asuntos más allá de lo municipal, de lo local y más allá de quejas o reclamaciones. Aquí se reciben preguntas para asesoramiento; peticiones a las administraciones; denuncias que debieran ir a la policía o que se encuentran en los juzgados; solicitudes de ayuda para realizar una gestión; trámites de otros municipios de la provincia y un sinnúmero de cuestiones que no podrían encuadrarse en las temáticas de los apartados anteriores y que no son competencia de los ayuntamientos pero requieren de respuesta. Y en la mayoría de ocasiones se atienden, se reconducen, se derivan a otras instancias.

15.1. Consultas

En ocasiones las consultas vienen derivadas del propio Ayuntamiento, de otros servicios o áreas. Veamos algunos ejemplos del pasado 2023:

— “¿El metro tiene cámaras?” fue el interrogante de un usuario que presenció un accidente en la rotonda del palacio de Deportes, aseguraba que el taxista se dio a la fuga y consideró que el suceso se habría quedado registrado en las cámaras del metro. Se le indicó que denunciara el hecho ante la policía e hiciera la consulta a la Junta de Andalucía, de quien depende el metropolitano de Granada. Todo ello facilitándole teléfonos y datos de contacto.



Otros ejemplos: “*Dónde y cómo debo dirigirme para solicitar desde la Asociación (nombre) la iluminación de la fachada de su Ayuntamiento en el día internacional?*” o “*Cómo tengo que pedir el ingreso mínimo vital?*” o “*¿qué pasos debo seguir para denunciar obra sin licencia?*”

15.2. Peticiones de ayuda en la realización de gestiones y trámites concretos

Y junto a las consultas y preguntas, lluvia de peticiones de ayuda de diversos tipos:

— CONTACTAR CON PERSONAS: “*Necesito ponerme en contacto con mis primos-hermanos (nombres) en referencia a nicho del cementerio de San José para que me transfieran la titularidad, ya que en este enterramiento se encuentra mi abuela (y otros familiares)*”.

— CONOCER PLANES MUNICIPALES CONCRETOS: “*Me gustaría conocer el plan para los medios de transporte sostenibles individuales. Soy usuario de bicicleta y en Granada no se está respetando la creación de carriles únicos en las avenidas que se están construyendo, Chana, Juventud Arabial...*”

— Otro ruego vino de un ciudadano argentino descendiente de españoles que ROGÓ A LA OFICINA LE HICIERA UNA GESTIÓN PARA EL REGISTRO CIVIL: “*poder encontrar la partida de nacimiento de la abuela de mi madre*” nacida en un pueblo de Granada: “*Me comunico por esta vía dado que desde el Ministerio de Justicia de España me indican que ellos no pueden realizar el pedido de manera online con sus sistemas(...)*”.

— UN USUARIO PIDIÓ AL DEFENSOR QUE A SU VEZ INSTARA AL AYUNTAMIENTO PORQUE UN EQUIPO DE FÚTBOL DE CATEGORÍA INFANTIL había “*insultado a los jugadores*” de otro equipo escolar de idéntica categoría en el transcurso de un partido de juegos deportivos municipales. Según relato del afectado, que protestó a los árbitros sin éxito, estos “*no anotaron nada en el acta (...)*” y por el contrario, le impusieron sanción “*sin haber quebrantado ninguna norma*”.

— Y hay personas de avanzada edad que ruegan ayuda a la oficina para trámites privados: “*Soy una persona jubilada de 83 años, vivo en la barriada de La Paz en un bloque de cuatro pisos sin ascensor. Desde hace 15 días estoy esperando a QUE EL REPARTIDOR DE BUTANO PASE POR MI CALLE. He llamado a la oficina del butano y su respuesta ha sido que no tienen persona que reparta pero que nos la traerán: esta promesa la han repetido durante estos 15 días. Estamos sufriendo el abandono y las consecuencias que de ello se derivan, en esta situación está toda la barriada de La Paz. Necesitamos con urgencia nos provean de bombonas*”

Dejamos para el final una petición singular de un usuario que solicita el cambio de número del portal de su calle: “*Desde hace más de dos años vengo reclamando*

el cambio de numeración del edificio ‘Apartamentos (nombre)’ sito en la misma placeta que nuestra vivienda. Ambos tenían puesto el número ‘1’ en el exterior. Desde el ayuntamiento me notificaron hace más de un año la resolución por la cual dicha vivienda con número catastral (referencia) debía de ponerse como número del edificio el número 6. Después de seguir reclamándolo, todo sigue igual, ocasionándonos llamadas a nuestro piso por confusión, que nos ocasionan molestias. Le rogaría que obligaran de alguna manera a cambiar el número de dicha edificación a fin de dejar las confusiones de llamadas tan molestas?’

Frente a los errores y molestias que se generan con los casos de cambio de numeración de inmuebles, la repetición de números para bloques contiguos (portal con un número y portal con idéntico número pero duplicado o bis) o, incluso, inexistencia de número o letra de piso (tal vez por división de un solo inmueble en dos alojamientos para alquilar por separado etc), la unificación de criterios para la identificación y rotulación de vías urbanas permite a la ciudadanía —así como a los servicios públicos y privados— la localización unívoca de viales y edificios.

Son muchos los AYUNTAMIENTOS QUE HAN REGULADO ESTA ACTIVIDAD A TRAVÉS DE ORDENANZAS que recogen aspectos diversos como los criterios de asignación de número a los inmuebles, reglas para numerar dentro de cada vía (continua, sin duplicados, etc); características de la rotulación; es decir, de las placas o cómo deben ser los sistemas de fijación a las fachadas. En este apartado, desde la oficina del defensor se propone al Pleno del Ayuntamiento la **valoración y estudio sobre la idoneidad y viabilidad de impulsar una ordenanza con dicho contenido** para la ciudad de Granada.

15.3. Denuncias, rectificaciones (y usuarios que aportan datos personales falsos)

El defensor recibió el pasado 2023 una presunta denuncia contra un alcalde de la provincia “*por tabicarme la vivienda en la que estoy residiendo desde hace más de un mes además de enviar al electricista trabajador del Ayuntamiento (nombre del municipio) a cortarme el suministro de luz sin autorización de la empresa a tocar la arqueta. Dichos actos están denunciados ante la Guardia Civil.*”

También en la oficina se recibieron RECLAMACIONES CONTRA SENTENCIAS JUDICIALES “*INJUSTAS*” y ESCRITOS DE ACUSACIÓN SIN PRUEBAS, como el dirigido a la delegación de Política Social de la Junta de Andalucía por supuesto “*retraso en la tramitación de jubilación*” de una persona a la que le hubiera correspondido mayo, decía haberlo solicitado un mes antes y aseguraba que el informe de la seguridad social “*produce efectos a contar desde el 8 de mayo*”.



Hubo asimismo casos que no pudieron admitirse a trámite al comprobar que el o los denunciante/s iban cambiando de nombre y que sus DATOS DE DNI O APELLIDOS NO ERAN REALES:

— “*Hola, os escribo porque esto ya es insostenible, hay un negocio en la calle (nombre y número) en el barrio (nombre) que no cumple con las normativas municipales ni de medio ambiente y no tiene licencias de apertura ni de actividad y para colmo, la comida está en mal estado (...)*”.

La realidad es que ni se puede remitir a la policía ni esta puede actuar en estos casos dado que no existe una denuncia y en tanto que los datos aportados por el reclamante son falsos. Tal y como viene recogido en el procedimiento de actuación de la oficina del defensor de la ciudadanía no se admitirán a trámite las quejas anónimas, con datos falsos ni aquellas en las que se aprecie mala fe, carencia de fundamentos, inexistencia de pretensión o aquellas cuya tramitación pueda irrogar perjuicio al derecho ejercicio de tercera persona.

También se registran casos de personas que un día remiten su protesta y, al cabo del tiempo, rectificación y petición de anulación de escrito anterior: “*En relación a la queja remitida con fecha 2 de abril, quisiera rectificar. Fruto de la indignación por lo ocurrido remití dicho escrito pero a sabiendas de que no voy a conseguir nada, quiero trasladarles mi deseo de que archiven dicho escrito y que, de haberse tramitado, tengan a bien notificar al receptor mi decisión de rectificación y anulación de la queja*” como así se hizo.

191

15.4. Peticiones para la obtención de citas con organismos, colegios profesionales, entidades privadas y administraciones

Como se ha señalado en el apartado referido a ‘Inaccesibilidad a las administraciones’, la ciudadanía contacta con el defensor para transmitir imposibilidad de conseguir cita, ya se trate de instituciones públicas, colegios profesionales, entidades privadas, organismos, empresas u otros.

Quieren que la oficina del defensor haga la gestión por ellos porque no saben cómo realizarla, a quién dirigirse, qué impreso rellenar o cómo redactar una instancia como se verá seguidamente:

— “*(...) les hago llegar este escrito, para que puedan ayudarme en CONTACTAR CON DESPACHO DEL ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS de Granada o obtener la diligencia de la Abogada que tendría que seguir mi caso, contestando vía email o teléfono, o dándose de baja en el caso ya que desde el 2013, sin tener contacto, ella después de diez, no está interesada en escribir carta de reclamación a los embargo que recibo de la Empresa que me demanda, a las cuales no puedo hacer frente debido a situación actual (...) el Juzgado no admite escritos por mi parte, que soy la directa interesada. Llevo varios años intentando ponerme en contacto con mi Abogada y con los despachos del Ilustre Colegio de Granada, pero nadie contesta (...)*”



— “Trabajo en el campus de Cartuja y en el recorrido de mi casa a mi centro de trabajo siempre he atravesado por el paso que da acceso a la cuesta del observatorio, por la EASP, (Escuela Andaluza de Salud Pública). Desde que se puso una puerta de acceso restringido, no he tenido problema en que me faciliten el paso llamando al timbre, pero desde el fin de la pandemia tienen orden de no abrir a personas ajenas a la escuela. Yo entiendo que es una ‘vereda de paso’ y que no pueden restringir el acceso peatonal. RUEGO CONTEMPLÉN LAS MEDIDAS OPORTUNAS PARA QUE LA ACTUAL DIRECCIÓN DE LA ESCUELA PERMITA EL PASO A QUIENES LO NECESITAMOS para ir a nuestro trabajo y contribuimos con nuestros impuestos en lo que, a todas luces, aparece como una vía pública que estoy segura corre a cargo del Ayuntamiento (...)”.

Ante este caso, la directora de la Escuela respondió a la oficina (y a la interesada) que “el camino al que usted hace referencia no es tal, dado que se encuentra dentro de la finca de la Escuela, sin que exista ni haya existido ninguna servidumbre —predio sirviente ni predio dominante—”, es decir no existen derechos anteriormente adquiridos. Y continuaba explicando “distinto es que la Escuela, por dinamizar el acceso a sus trabajadores haya tenido abiertas ambas puertas y haya habido personas que se hayan podido confundirse con que se trataba de una vía pública”. Para concretar lamenta que “desafortunadamente y por razones de seguridad, se desaconseja la apertura de ambas puertas por los responsables de seguridad, dado que en los últimos años hubo problemas (...)”

192

También hay ciudadanos que quieren un servicio privado en su barrio y así lo piden a la oficina:

— “Les envío esta solicitud ante la situación de abandono de los servicios de comunicación que padecemos en esta zona, en Granada capital. El servicio de teléfono y ADSL funciona mediante un cable de cobre aéreo sujeto por un poste de madera en el callejón de (nombre). LA CONEXIÓN DE ADSL SE CORTA CONTINUAMENTE. Es decir, tiene un funcionamiento intermitente, unas veces funciona y otras no. Los servicios técnicos de diversas compañías no solucionan el problema. Hemos probado con (nombres de tres compañías) y el problema siempre es el mismo: la instalación está obsoleta. La acera se ha levantado en los alrededores en varias ocasiones, se ha instalado fibra en las casas de enfrente, tienen fibra óptica las casas colindantes, tenemos un polideportivo, una residencia de ancianos y un instituto a menos de 300 metros, y todos nos dicen lo mismo, en nuestras casas (son cinco casas nuevas en (lugar) en la misma situación no es posible porque el servicio de telefonía tiene en rojo esta acera. La compañía (nombre), compañía que ha puesto recientemente cables por muchas zonas del barrio, me mostraron el mapa que reproduzco en el que aparece un mapa con una línea roja para justificar que no podían hacer nada. Nadie me da más respuestas?”.

15.5. Quejas por asuntos graves que dependen de otras instituciones

— Familiar que denuncia el presunto MALTRATO RECIBIDO POR UN USUARIO EN UNA RESIDENCIA de mayores de la provincia: “desnutrido, sin asear ni atender (...)”



Solicita a la oficina del defensor que se le busque otra residencia y asegura que no quiere poner denuncia. Se indica al interesado que remita su reclamación a la Junta de Andalucía y al Ayuntamiento correspondiente con pruebas de los hechos revelados. Al parecer, ni las fotografías ni los informes médicos ni otros documentos pudieron demostrar que el estado de la persona se debiera a negligencia o maltrato por parte del centro residencial. Es decir, que hubiera sido la dejadez del personal la cuasante directa del deterioro. Y la familia optó por cambiarlo a otro centro con el que aseguraron estar satisfechos.

— Hubo asimismo una QUEJA CONTRA UN JUZGADO por una sentencia “*en contra de hijo discapacitado, condenado por delito de lesiones*”. Igualmente se remitió al defensor, en este caso del pueblo español.

— Se recibió carta de UN RECLUSO DE ALBOLOTE que decía encontrarse en módulo terapéutico, un escrito con multitud de datos biográficos destinada a pedir al defensor ayuda para lograr un alquiler social para su mujer e hijas. Planteaba en su escrito, —una carta a mano remitida por correo postal—, varias cuestiones complejas de abordar y aseguraba que, al comunicar su realidad a la oficina estaba “*poniendo en peligro la vida de algunos de mi familia*”

— Por último apuntar también una queja por PRESUNTA COACCIÓN a alumna para no presentación a examen de autoescuela “*tras más de cuarenta y cinco clases prácticas recibidas*” y a pesar de que la profesora aseguraba que ya estaba “*preparada*”. Según relato de la madre, además de provocar a la aprendiz situaciones de “*ansiedad*” y malestar, todo el sucedido se transmitió al resto de alumnado “*vulnerando la privacidad*”, y se advirtió al examinador de que “*el padre ha amenazado con denunciar a la autoescuela*”.

Ante los hechos, desde la oficina se recomienda acudir a un juzgado y aportar todas las pruebas posibles de los presuntos derechos vulnerados. Sin duda la solución es una denuncia.

Otro expediente delicado que se registró en el pasado ejercicio fue el de un reclamante al que NO LE QUERÍAN ALQUILAR UN PISO POR SER PERSONA EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN —refiere invalidez permanente, trastorno bipolar y otros problemas— pero asegura “*en este momento puedo pagarlo*”.

Se le explicó que debía poner una denuncia en el juzgado aportando pruebas de la presunta discriminación por parte de la inmobiliaria o del propietario. También se le aconsejó que, en lo posible, solicitara un aval bancario solidario.

En este caso efectivamente podría haberse producido esa presunta discriminación dado que, a ojos de los dueños, al reunir los requisitos de vulnerabili-



dad, si se diera el caso de que el arrendatario no pudiera afrontar el pago del alquiler, no le podrían echar de la vivienda arrendada, por lo que los dueños podrían preferir no correr el posible riesgo.

Por último en este apartado comentar que, desde el año 2018 la oficina del defensor viene recibiendo algunas peticiones de madres, padres, sanitarios y ciudadanía en general relacionadas con el consumo en edades precoces de **pipas de agua en nuestra ciudad**, especialmente en algunos barrios. Dado que en el ejercicio 2023 continuaron registrándose peticiones al respecto, se incluye en el apartado **ANEXOS** una recomendación —remitida por el defensor el año 2019 a las administraciones— para que sea tenida en cuenta dada la gravedad del problema.

15.6. Ruegos de colaboración recibidos de otras administraciones y servicios municipales

LA ALCALDESA DE UN MUNICIPIO GRANADINO SE DIRIGIÓ AL DEFENSOR PARA PEDIR AUXILIO porque vecinos de su pueblo llevaban varios días sin red de telefonía móvil “*cuando desde el propio Ayuntamiento compramos recientemente un repetidor*”. Habló de más de 45 reclamaciones en redes sociales y de que un 80% de los habitantes sin teléfono eran mayores. Se contactó con la Diputación provincial para la pronta reparación de una avería técnica que afectaba a casi toda la población.

También el alcalde de un ayuntamiento cercano pidió REUNIÓN PARA ABORDAR EL PROBLEMA DE LOS CORTES DE LUZ EN SU MUNICIPIO y coordinar posibilidades de acción para acabar con el problema.

15.7. Posibles casos de discriminación

En el año 2023 se recibieron siete casos de discriminación en el acceso a la vivienda, una materia que podría ser considerada como ‘**RACISMO INMOBILIARIO**’ —siempre y cuando estuviera probada por un juez—.

En la actualidad hay personas y familias que encuentran enormes dificultades para alquilar inmuebles, sea en el mercado libre o por medio de agencias. De algunos casos recibidos se detectan prejuicios por parte de los propietarios y también de los futuros vecinos de estos potenciales inquilinos. Es algo cotidiano que se llega a considerar casi como natural. No se aportan en este epígrafe citas literales de testimonios recibidos dada la gravedad de las referencias a personas por su pertenencia a una determinada etnia o procedencia geográfica

A la luz de estos casos —que se resolvieron por mediación de la oficina—, quedó evidente que existen barreras en el acceso a la vivienda, en la firma de contratos de alquiler y en el logro de habitaciones o inmueble donde alojarse por el hecho de pertenecer a determinados grupos étnicos.

También a lo largo del pasado ejercicio se registraron nueve casos de PRESUNTOS DELITOS Y/O CONDUCTAS DE ODIOS: tres relativas a orientación sexual; tres de racismo —no dejan entrar en un establecimiento de ocio—; dos a personas en situación de discapacidad y uno por creencias o prácticas religiosas.







III. BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En la memoria de la oficina del defensor 2022 se estrenó un capítulo dedicado a destacar diez actuaciones de la administración que, por su calidad, pudieran servir como modelos de buenas prácticas a seguir.

De nuevo en este informe de gestión anual 2023 nos proponemos subrayar algunas de esas experiencias y acciones que resultaron encomiables o efectivas a lo largo del pasado ejercicio; poner en valor inercias positivas que dieron buenos resultados. Por si pudieran resultar útiles para optimizar aspectos de la labor municipal y porque ORIENTAN HACIA METODOLOGÍAS Y PROTOCOLOS DE CALIDAD en la gestión.

Como es lógico, han quedado en el tintero un buen puñado de buenos ejemplos. Algunos de ellos se han ido apuntando en estas páginas y otros servirán a la propia oficina para seguir mejorando procesos internos de trabajo.

Esperamos que esta guía sirva también para reconocer la labor de algunos servicios, —sus dinámicas y aportaciones— y visibilice una parte del trabajo realizado apreciando el compromiso y la labor técnica que hay detrás. También podría ser interesante que estos modos de hacer se compartan e implanten en distintos servicios.

197

1. Orientación hacia la calidad y la excelencia como fórmulas de trabajo

En 2023 la oficina del defensor hizo suyas las reclamaciones de un vecino empadronado en Granada capital y conductor habitual de un vehículo de renting cuya póliza de seguro figuraba a su nombre, que había visto denegada en dos ocasiones la autorización de aparcamiento para residentes en vías de estacionamiento limitado (en el apartado de Movilidad se hace referencia a este caso).

Para denegar dicha petición el Ayuntamiento invocaba lo establecido en el artículo 4.2. de la Ordenanza y, en base a ello, denegaba la petición aduciendo que la titularidad del vehículo es una persona jurídica y que el vehículo no tiene su domicilio fiscal en Granada.

La oficina del defensor estudió a detalle la petición del reclamante así como la desestimación de solicitud de aparcamiento de residente en vías de estacionamiento limitado para considerar si dicha desestimación podría estar pro-



vocando una posible discriminación por razones económicas o una posible restricción a la libertad de acceso a los bienes de consumo.

Por ello se formuló una recomendación para que el área de Economía y Hacienda, —en colaboración con el área de Movilidad— estudiara y sometiera a consideración del Pleno la posibilidad de revisar la ordenanza municipal reguladora de vías de estacionamiento limitado y corregir en su caso la posible discriminación por razones económicas a quienes, siendo conductores habituales de un vehículo —cuya póliza de seguro asumen—, no detentan la propiedad de dicho bien y optan por el sistema de renting.

La recomendación de la posible revisión de la citada ordenanza se hace a la luz de sentencias aportadas y pronunciamiento del defensor del pueblo español; y siempre en aras de corregir, si fuera el caso, la posible restricción a la libertad de acceso a los bienes de consumo.

El texto de dicha recomendación se reproduce íntegramente en el apartado **ANEXOS** de este informe de gestión

2. Comprensión y diálogo con los usuarios “reincidentes”

Se ha dicho en múltiples ocasiones: cuando se remite un escrito de queja a un servicio no es un ataque ni tan siquiera una llamada de atención o una crítica encubierta. Por el contrario, con los escritos de los que damos traslado se está pidiendo colaboración a un área municipal o a una administración determinada para arrancar una respuesta a un ciudadano que suele ser reincidente en su reclamación, muestra disconformidad o critica abiertamente a la administración: “*no me hacen caso*”. Aunque dicho usuario pueda o no estar en la verdad.

Hay gran cantidad de ejemplos en los que los vecinos no llevan razón... Pero desconocían una determinada norma, desconocían los pasos a seguir, desconocían plazos, desconocían requisitos o andan en un laberinto. Y a estas personas no se las puede ignorar ni atender de cualquier modo. Toca a cada servicio explicar razones una y otra vez, ofrecer una salida, una alternativa si la hubiera, reconducir la cuestión.

Y esto fue lo que se hizo con una vecina con discapacidad física, en situación de soledad y con grado 2 de dependencia que, según aseguró, había pedido una revisión de grado pero “*no me atienden en servicios sociales*”, “*nadie quiere saber del tema*” y “*me han archivado el expediente*”.



Tras contactar con los servicios sociales municipales, informan a la oficina de toda la cronología de fechas y actuaciones realizadas en años anteriores y en el mismo ejercicio 2023.

La oficina recibió un completo informe en el que se explicaba que esta señora mantenía un empadronamiento ficticio —probablemente para poder disponer de tarjeta de residente con acceso con vehículo al distrito centro—, pero se encontraba residiendo en un municipio de la costa —lugar en donde le correspondía ser atendida para la revisión de grado así como para los oportunos servicios y prestaciones—.

Trabajadores sociales del Ayuntamiento nos comunican que efectivamente había sido informada en distintas ocasiones de la necesidad de regularizar su situación de empadronamiento para poder recibir los servicios en su lugar de residencia habitual. Y que por supuesto que podía (y debía) acudir a los servicios sociales del citado municipio para solicitar reapertura de expediente a través de solicitud de revisión de grado, como también se le había transmitido en repetidas anteriores (de hecho, según la agencia de servicios sociales y dependencia de la Junta de Andalucía, el expediente de la usuaria se encontraba en la citada localidad).

No obstante, los servicios sociales del Ayuntamiento de Granada vuelven a telefonarla para citarla presencialmente y resolverle *“las dudas y demandas que pueda plantear”* a pesar de no tener obligación de hacer algo que ya habían resuelto con anterioridad —y que constaba en informe—.

199

En el trasfondo de este caso pudo haber un intento por parte de la reclamante de gozar de las prestaciones y ventajas de dos lugares de residencia (uno, en el que se encuentra oficialmente empadronada y gracias al cual dispone de tarjeta de circulación; y el otro, su residencia real, en la cual podría recibir la teleasistencia, ayuda a domicilio u otras prestaciones adecuadas a sus necesidades).

También en el trasfondo queda la paciencia, el buen hacer y la comprensión de un buen número de profesionales de los servicios sociales comunitarios. Y queda la atención a una usuaria que necesita ser escuchada porque, a pesar de no llevar razón no termina de entender bien lo que pasa, se encuentra muy sola y necesita ayuda.

3. La reclamación como modo de corregir fallos

Como se ha dicho, una reclamación o petición es una fuente de información, una oportunidad para conocer escollos coyunturales que requieren actuaciones concretas o asuntos que se pueden revisar o replantear sin más.



También a veces la queja sirve para corregir un obstáculo, una cuestión de pequeña envergadura que no estaba contemplada, ya se trate de tapar un agujero en la vía pública, devolver un dinero indebidamente cobrado o podar ramas de árboles que treparon hasta una vivienda. El atender estas reclamaciones contrarresta grandes insatisfacciones y va generando en la ciudadanía una percepción de que el ayuntamiento es administración de proximidad y está pendiente de las personas.

En el testimonio que se reproduce la concejalía de Hacienda rectifica ante el caso de un reclamante que asegura que el Ayuntamiento le está cobrando el impuesto de un vehículo al que dio de baja hace años “*y a pesar de esto me siguen pasando el cargo*”.

El área accede a los datos del usuario y comprueba que efectivamente dio de baja al vehículo pero el recibo municipal del impuesto de vehículos seguía apareciendo en pantalla. Al respecto explicaron a la oficina que tal vez los datos de la DGT no se hubieran sincronizado debidamente con los del Ayuntamiento. Pero ante todo, anularon la deuda y procedieron de inmediato a la devolución de las cantidades embargadas indebidamente.

200

4. Un indicador del sentir ciudadano

También la queja es útil como indicador de desaprobación ciudadana, desconcierto ante una determinada actuación, desacuerdo con una realidad que una parte de los vecinos necesita que sea reparada. Para estas cuestiones ha de haber una respuesta de las administraciones y dicha respuesta debe ser informada, uno a uno, a todos los afectados.

El pasado verano la oficina recibió lluvia de reclamaciones contra un conocido festival por diversidad de cuestiones: colas de más de una hora a pleno sol para acceder; obligación de comprar las bebidas en el recinto; desmayos y lipotimias no atendidos; venta de bebidas alcohólicas a menores; el artista que figura en el programa no actúa; la empresa no atiende reclamaciones y el público quiere la devolución de las entradas. Se ejemplifica con dos escritos aunque se recibieron más.

— “*El día (fecha), junto a mis dos hijos, asistimos al festival (nombre) porque querían ver la actuación de (artista). En la puerta nos informan que este artista, por motivos desconocidos, no va a actuar, cuando está en todos los carteles y en toda la publicidad. No hay forma de reclamar a la empresa porque ni hay teléfono ni correo en su página web. Dado que son ustedes los que han dado las oportunas autorizaciones a este evento (refiriéndose a permisos municipales) les ruego tramiten mi reclamación como*



organismo público a esta empresa para que me devuelva el importe íntegro de las tres entradas: 198€ (...)"

— *“Que el pasado (fecha), mis hijas asisten al festival (nombre) celebrado en (lugar). Desde el principio se empiezan a observar deficiencias tanto en la organización de la entrada como también en el interior del mismo. Para empezar y tras una hora y media haciendo cola para acceder al recinto y bajo un sol de justicia, con una temperatura de 37 grados, al llegar a la puerta las obligaron, tanto a mis hijas como a los demás asistentes al evento, a deshacerse de la bebida que llevaban para poder aguantar allí, en el caso de mis hijas una botellas de agua, que luego obligaban a comprarlas dentro del recinto por mas del triple de su valor y todo ello mediante la recarga de dinero de una pulsera que te ponían en la entrada del recinto. Todo ello con muy malos modos por parte de la seguridad de entrada al recinto, llegando incluso a encararse con varios asistentes y propinarles empujones y amenazas. Al acceder al recinto mi hija menor tenia que presentar el carnet de identidad, puesto que la entradas eran personalizadas con nombre y DNI del asistente y una autorización firmada por el tutor con DNI del mismo. Al entrar...sorpresa...no le piden nada de nada, solamente la entrada y punto. Una vez dentro del recinto hay una carpa que cubría la zona de barras y comidas y otra mas pequeña, que apenas cubría una pequeña parte del recinto y dentro de la cual no entraban las personas asistentes al evento. Mis hija tenían entrada general, cuya ubicación estaba justo detrás de unas vallas que las separaban de los asistentes con entrada oro. A los asistentes a esta zona, estuvieron pulverizando agua con dos mangueras durante todo el evento, mientras que unos metros mas atrás, hubo muchísimos desmayos y lipotimias sin que nadie de la organización dijieran de rociar con agua a estos asistentes. El tema de las bebidas y las comidas fue otro fallo garrafal, puesto que, como ya he comentado antes, las obligaban a recargar una pulsera que les ponían en la entrada y con la cual se podían pedir las bebidas, pero no la comida que resulta, y nadie informo de ello, que solo era en efectivo. Además me consta de que se sirvieron bebidas alcohólicas a menores, ya que no se les pedía ninguna acreditación. Por ultimo se supone que el cabeza de cartel actuaba sobre las 3:30 de la madrugada y al parecer, la organización ya sabia de antemano que este artista no iba asistir y no informaron de nada manteniéndolo en el cartel, por lo que yo pienso que es publicidad engañosa y que la organización obro de mala fe, para que la gente asistente siguiera consumiendo y esperando por algo que no iba a suceder. Los asistentes al ver el engaño, se dirigieron en masa a pedir hojas de reclamaciones, las cuales se agotaron en segundos sin que muchas personas pudieran hacer uso de este derecho. Por lo tanto solicito su ayuda para que estos hechos no vuelvan a ocurrir y ruego que cursen esta queja a donde corresponda a fin de poner fin a este tipo actos que rayan la estafa”.*

Todos los usuarios de las quejas remitidas por la oficina del defensor al área municipal de Consumo fueron telefonados y atendidos por dicha área, que les explicó cómo podían interponer la reclamación correspondiente. También les dieron instrucciones de cómo abrir expediente en los servicios de consumo de otros municipios —dependiendo del lugar de origen de los re-



clamantes—. Una vez recepcionadas las respectivas hojas de reclamaciones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación.

Y estudiados los casos técnicamente se dio traslado a la sección de Disciplina de Medio Ambiente, Salud y Consumo para la tramitación de la posible sanción por incumplimiento del art. 71.3 de la Ley 13/2003 de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía: “*No responder en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores*”.

Consumo explicó a la oficina del defensor que, pesar de la notificación realizada y el plazo conferido a la empresa organizadora para que ofreciera una solución a las reclamaciones planteadas, la promotora del evento rechazó la mediación y se negó a la devolución de cantidades reclamadas o de algún tipo de solución satisfactoria para los reclamantes.

Al cierre de esta memoria, se encuentran en estado de tramitación expedientes sancionadores al respecto.

5. El valor de la escucha activa

202

Es más operativo ofrecer respuestas diarias a problemas cotidianos que puedan ser comunes y compartidos que atender una reclamación compartida convertida en un clamor. Y al respecto, la escucha resulta vital.

Hay activistas de causas que podrían haber dejado de serlo de haber sido escuchados y hay ciudadanos furiosos que llegan a considerar que “*protestar o reclamar no sirve*”; que creen que se les ha engañado; que consideran injusto un proceder —por legítimo que haya sido—. En ocasiones, una recogida de firmas, una denuncia en los medios o una protesta pública podrían haberse reconducido con diálogo, mediación o impulso de medidas correctoras. Pero sobre todo, con escucha activa que, a veces es tan importante como la propia respuesta.

Veamos un caso en que lo decisivo no fue tanto el escrito-respuesta enviado por la Junta de Andalucía como el hecho de que, antes de remitir dicho escrito a la oficina del defensor, se hubieran reunido con los propios afectados.

Sirva como ejemplo de este malestar el caso de unos representantes de un AMPA de una escuela infantil de la Junta de Andalucía. Representantes sindicales y del AMPA del citado centro —integrado por 60 familias aproximadamente— acudieron a la oficina en septiembre para transmitir su problemática y manifestar la dificultad para exponerla o ser escuchados por la delegación



de Educación de la Junta de Andalucía (*“el primer escrito remitido data de marzo, han pasado seis meses”* y *“no cogen teléfonos ni abren los correos”*).

Nos detallaron la falta de profesionales (3 plazas) provocada porque las vacantes no se habían cubierto. Es decir, se había producido un concurso de traslados que movió a profesionales de este centro a otros centros, pero las vacantes quedaron por un tiempo sin personal de sustitución, lo que conllevó importantes problemas organizativos y relacionados con la calidad en la atención. *“Advertimos de que esto iba a suceder antes incluso de que se produjera el concurso de traslados para que hubiera una previsión”*

Aseguraban que, como consecuencia, algunas familias, —sólo las que tenían abuelos o familiares que pudieran ocuparse de sus hijos—, habían dejado de llevarlos al centro; otras familias los llevaban sin más remedio pero temían por los debidos cuidados, *“dado que se trata de educación infantil”*. Del lado de los profesionales, se sentían sobrecargados y no podían cerrar aulas —por falta de personal— por un temor posiblemente infundado a posibles expedientes disciplinarios.

A pesar de explicarles que los temas de Personal no son competencia de los defensores, se medió para lograr que la delegación de Educación les recibiera, abordara sus demandas y resolviera una situación y ofreciera una respuesta que se demoraba demasiado en el tiempo.

Posteriormente, la oficina del defensor recibió escrito de la Junta de Andalucía reconociendo lo ya expuesto, es decir que a raíz de los movimientos provocados por el acceso del personal laboral y la estabilización se habían producido tres vacantes, además de una baja en el citado centro educativo. Adujeron asimismo que tras solicitar la dotación de la plaza a los servicios centrales debieron esperar dicha autorización, concluyendo que *“ya se encuentra en proceso de cobertura”*.

En cualquier caso como se ha apuntado, siendo importante la resolución del problema, lo decisivo fue explicar la situación y pormenores de la tardanza a los propios afectados para que tuvieran conocimiento de la voluntad de resolución y de los plazos para él.

6. Personalización de la atención

Los vecinos conocen muy bien sus propias problemáticas y cuando son debidamente escuchados pueden SUGERIR VÍAS EFICACES DE SOLUCIÓN. Desde algunos servicios municipales y, a pesar de la escasez de personal, se trabaja con



calidez y cercanía y se escucha y atiende a cada usuario aunque su reclamación o queja particular pueda ser idéntica a tantas otras.

Hay muchos ejemplos de ello pero se destacará uno en concreto que protagonizó la responsable de la oficina municipal de accesibilidad porque evidencia el valor de la atención personalizada frente al tratamiento rutinario e impersonal.

— Usuaria que asegura que en su bloque de vecinos no alcanzan acuerdo para instalar rampa en portal, siendo su marido persona con movilidad reducida, enfermo y mayor de 75 años.

Tras consulta del defensor a la oficina de accesibilidad del Ayuntamiento, la trabajadora municipal se puso en contacto de inmediato con la reclamante para conocer a detalle la situación. También contactó con el administrador de la comunidad de vecinos quien aseguró: *“llevamos unos años intentando solucionar estos problemas de barreras arquitectónicas”* y de hecho *“hemos creado una comisión de seguimiento para este tema”*. Informa asimismo el administrador que en verano habían encargado un informe para dar solución a los problemas de accesibilidad, pero que a la citada comisión no le pareció adecuado el informe obtenido porque *“no respondía bien a todos los requerimientos técnicos”*. Se comunica a la reclamante tanto los resultados de la conversación con el administrador como la reunión *“convocada al respecto próximamente”* y se le asegura un seguimiento del caso por parte del Ayuntamiento.

204

7. Una herramienta para revisar procesos y procedimientos dentro de las áreas

En la oficina del defensor se reciben a veces peticiones de disculpas por parte de funcionarios que, en el ejercicio de sus funciones pueden haberse confundido o haber errado en sus actuaciones.

Esta dinámica de revisar una intervención propia, detectar una equivocación, comunicarla al reclamante y pedirle perdón por ello proyecta una imagen de efectividad en la administración, mejora el servicio público y previene denuncias y problemas mayores.

Fue el caso de una persona con movilidad reducida que se lamentaba por haber recibido una sanción injusta porque el agente entendió que había estacionado su vehículo en zona señalizada para uso exclusivo de personas con movilidad reducida sin ser el caso o al menos, *“sin colocar el distintivo original que lo autoriza o no visible para su control”*.



Se requirió el pliego de descargo y las pruebas para anulación de la citada denuncia errónea, que fue anulada y desde la Jefatura de Granada se pidieron disculpas al reclamante por los perjuicios ocasionados; disculpas que “ *fueron aceptadas por esa persona*”.

8. La importancia de la coordinación como modo de resolver problemas ciudadanos.

El caso que sigue ejemplifica la importancia de la coordinación. Una madre (procedente de otro país) con hijo menor llama a la oficina del defensor y a otros múltiples recursos y puertas para pedir ayuda en materia de alojamiento de emergencia.

Lógicamente el sucedido se pone en conocimiento de los servicios sociales que, a su vez actúan de inmediato y de manera coordinada. Una vez finalizada la intervención, la directora del COASPSH remitió un escrito a distintos interlocutores dentro del Ayuntamiento agradeciendo la coordinación y el buen trabajo realizado.

No se reproduce íntegramente su carta pero si se destacan algunas líneas de una misiva que es también una felicitación pública al centro de orientación y atención a personas sin hogar por su buen hacer. Y a todas las personas implicadas o movilizadas ante una llamada de auxilio.

205

—“*Ante todo, gracias por la efectiva coordinación en este caso por parte de los distintos servicios municipales que han recibido correos de esta familia solicitando apoyo(...)*”

— “*Tal y como os informamos por teléfono, la familia ha sido atendida por criterio de emergencia social en nuestro servicio el día (fecha y hora), y se le ha atendido con cita programada (fechas y nombres de los trabajadores). Cabe recordar que la familia llegó a España según informó procedente de (país), el pasado (fecha), con llegada a Granada el 12 (mes), y con primera demanda en nuestro servicio el 18 (de dicho mes) como hemos informado anteriormente (...)*”

— “*Se le ha facilitado AE para el pago de alojamiento en pensión, desde el día 18 al 24 de agosto incluidos, se ha procedido a la coordinación con Cruz Roja para que le faciliten tarjeta monedero para la cobertura de necesidades básicas de alimentación; se ha incluido en lista de espera para el acceso al centro residencial de atención a mujeres y familias sin hogar del Ayuntamiento - al que accede mañana, tras la salida voluntaria de otra familia de dicho centro-. Todo ello, en el ámbito de nuestras competencias, y siguiendo la normativa de aplicación de Servicios Sociales, los procedimientos metodológicos y técnicos de nuestro servicio, y la ética profesional (...)*”



— (...) *“Como directora de este servicio me gustaría felicitar públicamente a las/os profesionales del COASPSH, tanto al personal administrativo como al técnico, por la actuación realizada con la familia, y a las/os compañeros de otros servicios municipales, por el respeto con el que se han dirigido a nosotras/os para solicitar información de cara a la coordinación entre servicios”.*

9. Resolver problemas también es perseverar en el intento

El caso que sigue es el de un usuario “desesperado” por ruidos provocados por un gimnasio, una reclamación varias veces reiterada y “sin solucionarse desde hace tres años”.

— *“Llevamos 3 años con ruidos producidos por el gimnasio (nombre) situado en los bajos del edificio... ya pusimos varias quejas. Venía Medio Ambiente y ese día nada de ruidos... así tres veces y esto no huele bien. Seguimos con ruidos, porrazos, música alta y aquí no soluciona nadie nada. Hay personas mayores que se quejan, jóvenes que no pueden estudiar y todos desesperados por favor escuchen y atiendan estos problemas”.*

Efectivamente, el informe del servicio de gestión ambiental reconoce haber recibido denuncias por las molestias procedentes de un establecimiento que “cuenta con licencia de actividad” y expone las múltiples visitas, comprobaciones del nivel de aislamiento y mediciones realizadas a lo largo de los últimos años.

Un completo informe detallando equipos empleados, metodología, tomas de muestras, lugares, condiciones ambientales, valores límite, y un largo etcétera de cuestiones técnicas que, en todos los casos y fechas finalizaban con informes favorables al establecimiento. Es decir, no se incumplían los límites sonoros por más que la vecindad así lo percibiera.

Pero si bien de las mediciones acústicas no se dedujo que se estuvieran superando los niveles de decibelios permitidos, sí que el informe técnico de la inspección recoge que el citado negocio “está ejerciendo actividad con música no autorizada en la licencia de actividad”. Es decir, en la calificación ambiental del gimnasio se recogía expresamente que el equipo de reproducción musical, amplificadores y música en vivo “no están amparados en las condiciones de la licencia”. Por lo que se suspendió de inmediato el funcionamiento de la actividad de música; se otorgó al titular el plazo para alegaciones y se dio traslado a policía para que, en caso de incumplimiento procediera a la clausura.

La perseverancia de los trabajadores municipales tiene sus frutos.

10. El valor de la mediación

El caso escogido en este apartado evidencia el excelente proceder de la Unidad de Mediación de la policía local. La denuncia provenía de una vecina de un bloque de pisos que refería que otro vecino tiraba desperdicios por la ventana, unos residuos que atraían animales: *“Vecino del bloque (nombre y número) ensucia la calle constantemente tirando pan desde su balcón a la calle y bolsas de basura, lo cual es un foco de infección, de mal olor, de cucarachas y ratas (...)”*

Los agentes contactaron con las partes. Del lado del piso denunciado compareció el hijo de un señor con alzheimer que manifestó tener conocimiento del problema y llevar tiempo intentando *“que deje de poner pan para dar de comer a las aves pero que, debido al avance de su enfermedad, requiere de mucho tiempo y constante atención para evitar eso” (...)*.

No sólo aseguró querer adherirse al acta voluntaria de acuerdo sino que confesó temor a que pudiera realizar *“otros actos más peligrosos para su propia integridad”*.

Por lo que garantizó que *“pondrán más atención a estos hechos”* y manifestó el deseo de *“solicitar a los servicios sociales una evaluación de su padre para ver si se le puede poner ayuda a domicilio y suplir así los espacios de tiempo en que ellos no pueden estar atentos”*.







IV. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Admisión a trámite

La primera fase del procedimiento consiste en el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, la persona interesada recibirá una comunicación informándole de la admisión de su queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias. En esta comunicación también recibirá un número de expediente, así como un usuario y una contraseña, que le permitirá hacer un seguimiento online de su expediente a través de la web.

Instrucción

Una vez admitida la queja, el Defensor iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la queja de la persona usuaria.

Las actuaciones que se practiquen durante la investigación se llevarán a cabo con absoluta reserva las autoridades, funcionarios y todo el personal de la Administración supervisada tienen el deber de facilitar al Defensor la información que se les requiera, poniendo a su disposición los datos, expedientes y documentos que permitan llevar a cabo la actuación investigadora.

209

Resolución

Concluida la investigación, si el Defensor entiende que no ha existido una actuación irregular de la Administración, así se le comunicará a la persona interesada mediante escrito motivado en el que, cuando sea posible, le informará sobre el cauce adecuado para defender sus intereses. Cuando el Defensor comprueba que ha existido una actuación administrativa irregular, puede formular a los organismos y autoridades afectados advertencias, recomendaciones, sugerencias y recordatorios.

Tras recibir la contestación de la Administración, que puede aceptar o rechazar la resolución del Defensor, se acordará el archivo definitivo del expediente, dando cuenta a la persona usuaria del resultado de las actuaciones.

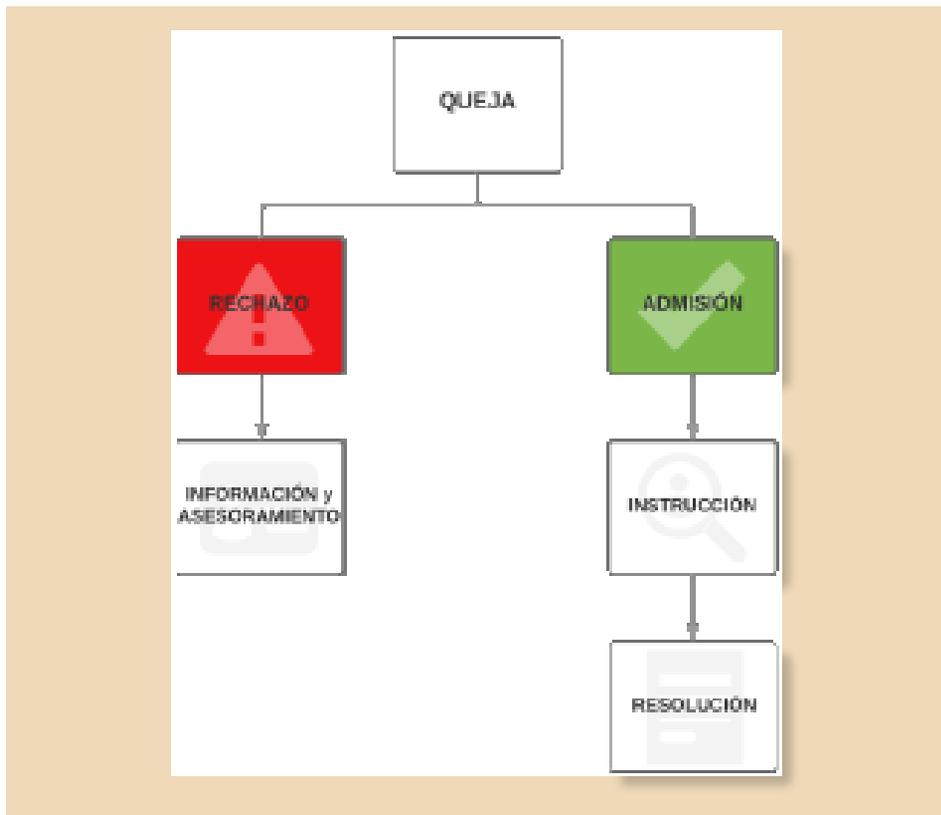


Rechazo

El Defensor rechazará las quejas anónimas y aquellas en las que se aprecie mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o aquellas cuya tramitación pueda irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

El Defensor tampoco entrará en el examen de cuestiones de personal ni aquellas quejas que estén siendo objeto de procedimiento judicial. En este último caso, si la actuación de los juzgados o tribunales se produjese una vez iniciadas las actuaciones del Defensor, éste suspenderá de inmediato los trámites que haya podido comenzar. Cuando el Defensor rechace una queja lo hará por escrito expresando las razones en que se funda su decisión y, en su caso, informará al ciudadano/a sobre las vías más oportunas para hacer valer sus derechos.

210





V. ¿CÓMO SE PRESENTAN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS?

Podrán ser presentadas personalmente o por cualquiera de los medios admitidos legalmente por la Administración Pública. Hay cuatro formas de presentar una queja o sugerencia:

1. **Por Internet**, a través de la cumplimentación del formulario disponible en la página web del Ayuntamiento de Granada, accediendo a la siguiente dirección web: <https://www.granada.org/inet/defenciu.nsf>.
2. **En persona**, acudiendo a nuestra oficina en la Calle Horno de San Matías, 6, Granada.
3. **Por correo postal**, mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede de Calle Horno de San Matías, 6, 18009, Granada.
4. **Por registro**: en el Registro General del Ayuntamiento de Granada; en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a la Administración General del Estado; en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a las Administraciones de cualquier Comunidad Autónoma; en cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.







Anexo 1.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA

Garantizamos la defensa y protección de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la administración local y de los organismos que de ella dependen, dentro de un marco de colaboración y responsabilidad cívica.

Escuchamos a las personas, entendemos qué quieren y facilitamos la búsqueda de una solución en un marco de diálogo, mediación y trato personalizado.

Misión:

- Desarrollar con eficacia todas las funciones encomendadas para la defensa y promoción de los derechos y libertades de toda la ciudadanía.
- Gestionar las quejas y conflictos que surgen entre la ciudadanía y la administración municipal.
- Supervisar la actividad de la Administración, mediando entre la ciudadanía y la administración municipal.
- Fruto de este proceso, formular recomendaciones que puedan resolver las quejas y conflictos y mejorar la calidad de los servicios públicos en el ámbito de sus competencias. Proponemos mejoras en los servicios.

213

Visión:

- Servir de alianza entre la sociedad granadina y los poderes públicos para lograr el acceso, disfrute y ejercicio efectivo de los derechos reconocidos a la ciudadanía y alcanzar un modelo de convivencia basado en la libertad, la justicia, la igualdad y el respeto.
- Ser el referente en la gestión alternativa de quejas, conflictos y sugerencias.
- Potenciar la capacidad de escucha continua y diálogo de la Administración y aportar valor.

Valores:

- Legalidad.
- Compromiso ético.

- Independencia.
- Imparcialidad en las relaciones con las partes implicadas.
- Objetividad en la mediación y toma de decisiones.
- Confidencialidad y reserva en la gestión de quejas y conflictos.
- Transparencia.
- Accesibilidad.
- Protección del interés público.
- Colaboración con otras entidades públicas y privadas.
- Participación ciudadana.

214





Anexo 2.

GUÍA DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS ANTE EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA

Introducción

El Defensor de la Ciudadanía de Granada, como refuerzo de la calidad democrática del Ayuntamiento de Granada, es una oficina municipal creada para promover los derechos humanos, el buen gobierno, la transparencia y la buena administración desde la proximidad.

Una de la funciones principales de esta oficina municipal es la de mediar entre la Administración Local y la ciudadanía en caso de que haya surgido alguna vulneración de los derechos.

En el cumplimiento de sus funciones y para facilitar la interposición de un escrito de queja ante la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada, presentamos esta pequeña guía, con el objetivo de aclarar algunas de las cuestiones que pueden plantearse las personas que se dirigen ante esta institución.

215

¿Quién puede presentar una queja ante el Defensor de la Ciudadanía de Granada?

Cualquier persona que necesite la intervención del Defensor, con independencia de su nacionalidad, edad o residencia. También pueden solicitar la intervención del Defensor las personas jurídicas, tales como asociaciones, fundaciones, ONGs, etc.

¿Cuándo se puede interponer una queja ante el Defensor de la Ciudadanía de Granada?

Cuando las ciudadanas y ciudadanos consideren que sus derechos han sido vulnerados por el Ayuntamiento de Granada o cualquier otra entidad municipal perteneciente a dicho Ayuntamiento.



Gratuidad

La intervención del Defensor de la Ciudadanía de Granada es totalmente gratuita.

¿Qué requisitos debe reunir un escrito de queja?

Un escrito de queja tiene que indicar siempre nombre, apellidos, DNI (o en su caso pasaporte o NIE) y un medio de contacto (teléfono, correo electrónico o domicilio), a efecto de notificación, de la persona afectada, así como de su firma si dicho escrito se presenta a través de fax, correo ordinario o correo electrónico. Aunque no es obligatorio, se aconseja siempre enviar toda la documentación relacionada con el asunto.

Otra modalidad para interponer una queja ante esta institución es a través del formulario en la página web del Ayuntamiento de Granada.

También hay la posibilidad de presentar la queja presencialmente, en la sede de la oficina de C/Horno de San Matías, 6, 18009, Granada, siguiendo las indicaciones del personal de atención a la ciudadanía.

216

Quiero presentar una queja pero me dan miedo las represalias

La actuación de la oficina es totalmente confidencial. Los datos recogidos en nuestro ficheros, a partir de los datos facilitados, son reservados, excepto en el caso en que el contenido de la queja o su actuación personal comporte una renuncia a esta confidencialidad.

¿Cómo se tramita una queja?

La primera fase del procedimiento consiste en el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, el/la ciudadano/a recibirá una comunicación informando de la admisión a trámite de la queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias. En esta comunicación también recibirá un número de expediente, así como un usuario y contraseña, que le permitirá hacer el seguimiento online de su expediente a través de la página web.

Una vez admitida la queja, el Defensor iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la queja del usuario/a. Las actuaciones que

se practiquen durante la investigación se llevarán a cabo con absoluta reserva. Las autoridades, funcionarios, y todo el personal de la Administración supervisada tienen el deber de facilitar al Defensor la información que se les requiera, poniendo a su disposición los datos, expedientes y documentos que permitan llevar a cabo la actuación investigadora.

Concluida la investigación, si el Defensor entiende que no ha existido una actuación irregular de la Administración, así se lo comunicará a la persona interesada mediante escrito motivado en el que, cuando sea posible, le informará sobre el cauce adecuado para defender sus intereses. Cuando el Defensor comprueba que ha existido una actuación administrativa irregular, puede formular a los organismos y autoridades afectados advertencias, recomendaciones, sugerencias y recordatorios. Tras recibir la contestación de la Administración, que puede aceptar o rechazar la resolución del Defensor, se acordará el archivo definitivo del expediente, dando cuenta al usuario del resultado de las actuaciones.

Cuando el Defensor rechace una queja lo hará por escrito expresando las razones en que funda su decisión y en su caso, informará al ciudadano sobre las vías más oportunas para hacer valer sus derechos.





Anexo 3.

RECOMENDACIÓN SOBRE LA NO OBLIGATORIEDAD DE LA CITA PREVIA

RECOMENDACIÓN que se formula, a raíz de las reiteradas quejas recibidas en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía relacionadas con dificultades, obstáculos y problemas ciudadanos derivados de la obligatoriedad de la cita previa en determinadas dependencias, centros y servicios municipales:

EXPOSICION DE LA QUEJAS PRESENTADAS:

En el Informe de Gestión de la Oficina del Defensor del pasado ejercicio 2022 las dificultades para acceder a las administraciones constituyeron el principal motivo de queja en nuestra ciudad, con un 18% del total de reclamaciones vinculadas a este fenómeno transversal.

En aquel documento se detallaban algunas de la principales barreras ciudadanas para comunicarse con las administraciones: problemas con las notificaciones que no llegan; deficiente diseño y navegación de los portales web; acceso telefónico imposible —líneas no atendidas, inexactas, incorrectas o que comunican, etc—; problemas con el registro electrónico; tener que entenderse con empresas concesionarias; ausencia de interlocución para realizar consultas, exponer dudas o resolver seguimiento de expedientes; esperas prolongadas en el tiempo y citas previas agotadas por dilatados periodos o imposibles de obtener presencialmente. Etcétera.

También se desglosaban algunas de las principales consecuencias que esta inaccesibilidad provoca en los administrados. Y así, ya se tratara de pedir una beca, inscribirse en un curso, renovar una tarjeta de residente, solicitar un certificado de empadronamiento, matricular a un hijo en un centro educativo, participar en un programa de inserción laboral, pedir una ayuda económica o evitar el recargo en una multa —por señalar algunos casos concretos detectados en la oficina—, la ausencia de interlocución con las instituciones generó en la ciudadanía indefensión, desorientación y pérdida de derechos y oportunidades.

La ciudadanía en aquel 2022 y en el presente ejercicio se encuentra cautiva como demandante de una documentación; a veces hay desistimiento o renuncia; a veces hay un efecto revictimización de quien peregrina ventanillas para relatar su realidad ante distintas instancias y, por supuesto, un alejamiento



progresivo de las prestaciones y servicios para ciertos segmentos de población más vulnerables y pérdida de plazos para determinadas gestiones administrativas que requieren de documentación.

Entre las propuestas de acción que la oficina del defensor sugirió aquel 2022 a la anterior Corporación Municipal —y plasmó en el citado informe de gestión— se planteaba que el Pleno estudiara la supresión de la obligatoriedad de la cita previa.

Es decir, que las puertas presenciales permanecieran abiertas en el Ayuntamiento de Granada una vez finalizadas las medidas impuestas por la pandemia, y muy especialmente para esas personas que no saben o no pueden pedir cita previa por los cauces telefónico o electrónico debido a distintas barreras —digital, económica, idiomática o personal—; debido a la limitación de los canales dispuestos para obtenerla; debido a la saturación de los mismos o debido a otras razones.

CONSIDERACIONES

1. Desde la oficina del defensor se considera en primer lugar que la cita previa como opción primera o preferente es una herramienta que ordena la atención ciudadana e incide en la eficacia y eficiencia tanto para la administración como para el administrado. Es decir, como opción preferente o como modalidad de acceso a la administración ofrece ventajas.

El problema radica en su obligatoriedad, pues de ser una modalidad, una alternativa u opción pasaría a ser una imposición, un requisito o una condición: “sin cita previa no se atiende a nadie”.

Esta oficina no propone la eliminación de la cita previa sino la eliminación de su obligatoriedad en tanto que podría comportar una restricción del derecho de la ciudadanía a acceder a la administración.

Más aún en los casos en que exista riesgo de no poder conseguir dicha cita dentro de un plazo necesario para poder realizar otra gestión administrativa sujeta asimismo a un plazo.

Más aún en los casos en que pueda generarse un **`mercado negro` alternativo de citas previas**

Más aún en personas que carecen de habilidades digitales, equipos o conexión para ello.



2. Distintas administraciones e instituciones de todo el país se están posicionando respecto a la obligatoriedad de la cita previa; mostrando disconformidad con las deficiencias inherentes a su gestión.

Así, en febrero de este año el Ayuntamiento de Valencia eliminaba la obligatoriedad de pedir cita previa para acudir al Consistorio. El gobierno de Cantabria lo hacía en agosto apelando a que se trataba de “un clamor ciudadano”, ya que constituía una “barrera de acceso a la administración”

En septiembre de este año el Ayuntamiento de Sevilla aprovechaba el fin de la situación de crisis sanitaria para habilitar la atención presencial sin cita previa obligatoria en horario de mañana en las oficinas de registro de los distritos de la capital hispalense. En octubre se ha sumado la comunidad Canaria, que también ha eliminado la obligatoriedad de la cita previa como requisito general y obligatorio, una medida con la que dicha autonomía no sólo devolvía **“el ejercicio de un derecho ciudadano que había sido limitado”** sino que la medida apelaba a **los planes del Gobierno para la simplificación administrativa y la eliminación de la burocracia.**

3. No sólo instituciones de distinto signo político y ámbito han respaldado la medida, sino que también se han posicionado al respecto defensorías de todo el país comenzando por los defensores del Pueblo español y andaluz, así como los defensores de Galicia, Cataluña, Castilla y León o País Vasco entre otros.

4. Asimismo, algunos juristas han cuestionado la legalidad o habilitación normativa para mantener la obligatoriedad de la cita previa una vez finalizadas las restricciones de la pandemia.

5. La Constitución obliga a las administraciones a servir con objetividad a los intereses generales y, como ha recordado el Tribunal Supremo, “el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la administración como organización servicial que lo gestiona” ([STS de 23/03/2021 \(RC 3688/2019\)](#))

6. La actual Ley de régimen jurídico del sector público, obliga a que las administraciones respeten en su actuación los principios de servicio efectivo y proximidad a los ciudadanos. También la Ley de Procedimiento Administrativo reconoce a los ciudadanos, entre otros derechos, el de acudir a los registros para presentar solicitudes y recursos. Y respecto a la administración electrónica, la ley deja a las personas físicas decidir libremente si se quieren relacionar electrónicamente o no con la administración.

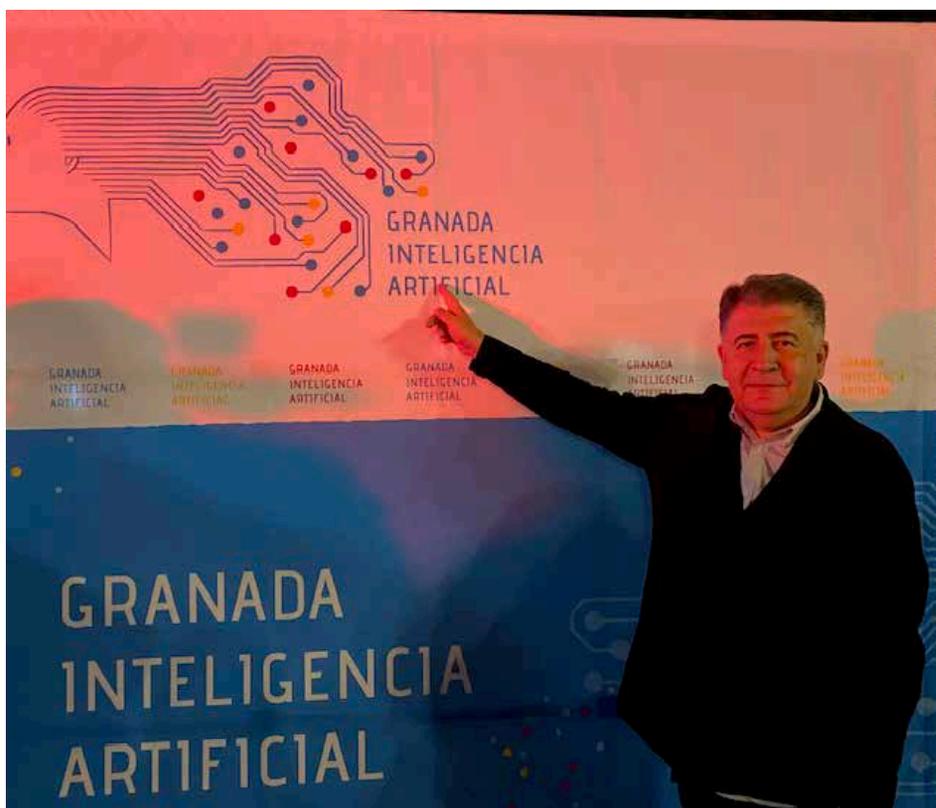


7. Conscientes de la necesidad de una adecuada dotación de los recursos humanos y medios materiales para atender con calidad tanto los canales de petición de cita previa como la propia atención presencial, se considera muy oportuno que, al respecto, los distintos servicios municipales a través de los representantes de los trabajadores del Ayuntamiento —los sindicatos— expongan sus posiciones y demandas para hacer posible y viable la eliminación de la cita previa obligatoria en Granada.

Por todo ello, dado que una gran cantidad de vecinos manifiestan dificultad de acceso o solicitan la eliminación de la citada obligatoriedad de la cita previa y en aras a lograr una solución al problema planteado, emitimos la siguiente

RECOMENDACIÓN

Que por parte del equipo de gobierno y en colaboración con los grupos de la oposición y los sindicatos del Ayuntamiento se estudie la posibilidad de eliminar la cita previa obligatoria en el Ayuntamiento de Granada al tiempo que se articulan mejoras en los distintos canales para acceder a la cita previa —telemáticos, telefónicos y presenciales— y se consideran posibles garantías a favor de quienes precisan de cita previa urgente para poder efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo.





Anexo 4.

RECOMENDACIÓN APARCAMIENTO DE RESIDENTES EN VÍAS DE ESTACIONAMIENTO LIMITADO

Recomendación que se formula a raíz de petición presentada por un vecino de Granada ante la oficina del defensor relacionada con desestimación de solicitud de aparcamiento de residente en vías de estacionamiento limitado.

Dicha desestimación podría estar provocando una posible discriminación por razones económicas o una posible restricción a la libertad de acceso a los bienes de consumo.

EXPOSICIÓN DE LA QUEJA RECIBIDA

El usuario, vecino empadronado en Granada capital y conductor habitual de un vehículo de renting cuya póliza de seguro figura a su nombre, ha visto denegada en dos ocasiones la autorización de aparcamiento para residentes en vías de estacionamiento limitado.

222

El Ayuntamiento invoca a lo establecido entre otros en el artículo 4.2. de la Ordenanza citada y, en base a ello, deniega la petición aduciendo que la titularidad del vehículo es una persona jurídica y que el vehículo no tiene su domicilio fiscal en Granada.

CONSIDERACIONES

— Vaya por delante nuestro absoluto respeto por los criterios técnicos que se emplean en el Ayuntamiento con respecto a la citada ordenanza.

— Comprobados los datos que aporta el usuario, la ordenanza apuntada y la complementaria ordenanza fiscal, cabe hacer algunas consideraciones como las que siguen:

I. Es cierto que el art. 4.2.2, establece la exigencia, en su punto 2), que en el permiso de circulación del vehículo conste el mismo domicilio que el fijado para solicitar la tarjeta de aparcamiento como residente. Exigencia que no podrá cumplirse en muchos supuestos, entre otros en el caso examinado, al tratarse de un vehículo en régimen de tenencia al estar sujeto a un contrato de renting, y, por tanto, con reserva de dominio de la empresa de arrendadora. Lo que a su vez supone que el vehículo este a nombre de una persona jurídica (4.2), como suele ser habitual en esta fórmula de acceso al disfrute de



un automóvil. Pero también es cierto que este mismo apartado, más adelante, **abre el supuesto no sólo a los titulares sino también a los conductores habituales**, evitando con ello una posible discriminación por razones económicas o una simple restricción a la libertad de elección de acceso a los bienes de consumo (artículo 14 y 31 CE).

En esa línea, en el apartado 4.2.2 de la Ordenanza **se prevé el supuesto “para el caso de no ser titular del vehículo”, lo único que se exigirá en vez de esa coincidencia de domicilio entre el del solicitante y el del vehículo, es acreditar que se sea conductor habitual del vehículo, que “el seguro esté a nombre del de dicho conductor habitual”.**

Este extremo último ha sido justificado por el reclamante en queja mediante certificado de la empresa aseguradora.

Se desconoce si en la DGT aparece acreditado como conductor del vehículo, extremo este que parece ser exigido en “alguna” página informativa como http://www.movilidadgranada.com/par_ora.ph, en la que se exige acreditar el domicilio fiscal en Granada del vehículo.

El Reglamento General de Conductores (Real Decreto 818/2009) artículo 10. Variación de datos:

“Cualquier variación de los datos que figuran en el permiso o licencia de conducción, así como la del domicilio de su titular, deberá ser comunicada por éste dentro del plazo de quince días, contados desde la fecha en que se produzca, a la Jefatura Provincial de Tráfico”.

Además, el Artículo 60. Domicilio y Dirección Electrónica Vial del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, se establece que:

“El titular de un permiso o licencia de conducción o del permiso de circulación de un vehículo comunicará a los registros del organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico su domicilio...”.

Por tanto, y de conformidad con la normativa de tráfico y la de haciendas locales, **el titular del vehículo es el que debe aparecer en el permiso de circulación del mismo y, este será el sujeto pasivo del IVTM**; que a su vez determina cual sea el Ayuntamiento acreedor de la correspondiente liquidación.



II. No parece por tanto razonable ni legalmente admisible la mezcla de ambas regulaciones, máxime cuando el objetivo de la “bonificación” o régimen especial de aparcamiento en zona ora previsto en la ordenación municipal de la misma **se funda y justifica exclusivamente en la residencia habitual, empadronamiento**. Esa es la motivación y amparo de la previsión del régimen especial, a fin, como es lógico, **de facilitar la movilidad del residente**. Por tanto, que la realice en un vehículo de su propiedad o del que es usuario habitual, es el elemento determinante, no donde paga el impuesto el vehículo. Es un régimen basado en las circunstancias personales, la residencia, no en las circunstancias del vehículo y, menos aún, en las tributarias del vehículo.

El Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica como señala, entre otras; la STSJ Aragón n.º 310/2010, de 14 de octubre de 2020 (Roj: **SJCA 84/2010 – ECLI:ES:JCA:2010:84**), “... el motivo de existencia del tributo, el art. 92 del RDL 2/2004 de 5-3, que regula la LHL, lo define como un impuesto patrimonial, “El Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica es un tributo directo que **grava la titularidad** de los vehículos de esta naturaleza, aptos para circular por las vías públicas, cualesquiera que sean su clase y categoría”, y no como una tasa, que sería como se vendría a configurar si lo que se pagase con el mismo fuese el “desgaste” de las vías públicas, con lo cual es irrelevante que los camiones salgan y arriben en gran medida a Pedrola, además de que, llevado a su extremo, llevaría a investigar la actividad real del camión y repartir el impuesto entre los lugares en donde habitualmente operase, lo cual es inviable”.

224

De ahí que **toda ponderación de elementos ajenos a la condición de residente para la aplicación de este régimen especial**, una vez acordada la existencia del mismo —que bien pudiera no preverse— podría ser una medida discriminatoria. **Tan residente es el propietario de un vehículo como su arrendatario o usuario del mismo por cualquier otro título, siempre que sea habitual acreditado objetiva y documentalmente.**

En esta línea de consideraciones, debemos tener presente que como defien- de razonablemente un sector doctrinal importante, con carácter general, el empadronamiento en un municipio en un principio no puede justificar el otorgamiento de unos beneficios tributarios o un tratamiento fiscal más favorable, independientemente de que nos encontremos ante una tasa o un precio público, porque el Ayuntamiento no puede establecer en las Ordenanzas una discriminación entre personas empadronadas y no empadronadas en el municipio (el art. 24.4 Ley de Haciendas locales sólo prevé la modulación de las tasas por razones de capacidad económica —“4 Para la determinación de la cuantía de las tasas podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas—”).



La Sentencia del TS de 19 de mayo de 2014, partiendo de los principios y normas legales la Sala respalda el criterio mantenido por la Sentencia de instancia, pues, partiendo del respeto a la autonomía local y a la posibilidad legal de que los Ayuntamientos apliquen en las Ordenanzas fiscales beneficios potestativos, éstos se fijarán con respeto a las previsiones legales del TRLRHL y de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria —LGT— (arts. 9.1 y 12.2 TRLRHL), lo que nos lleva a sentar que las reducciones que se realicen en las cuotas impositivas deberán regirse por las determinaciones legales.

También se ha pronunciado al respecto **el Defensor del Pueblo** (Recomendación 21/1998, de 19 de marzo), que ha señalado que constituye una discriminación contraria al principio de igualdad consagrado en el art. 14 CE, en relación con la igualdad tributaria del art. 31 CE; y llega a afirmar que “debe convenirse que el establecimiento de una cuantía diferente en la tasa por la prestación de este servicio según un criterio de vecindad no se ajusta a los límites de tal habilitación”.

La Sentencia del Tribunal Supremo Sala de lo Contencioso Administrativo Sección 2ª), de 12 de Julio de 2006 (RJ/2006/6166TS) que utilizando como fundamento el Art. 150 del Decreto de 17 de junio de 1955, por el que se aprobó el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, señala:

«1.La tarifa de cada servicio público de la Corporación será igual para todos los que recibieren las mismas prestaciones y en iguales circunstancias.

2. No obstante, podrán establecerse tarifas reducidas en beneficio de sectores personales económicamente débiles.»

En la Sentencia indicada, el Tribunal Supremo desestimó la pretendida aplicación en la prestación de un servicio público de diferentes tarifas en función del empadronamiento de los beneficiarios por cuanto que en el supuesto enjuiciado se diferenciaba, por un lado, la tarifa de consumo doméstico para las viviendas o alojamientos de carácter habitual y permanente en los casos en que los titulares de los contratos figurasen empadronados en el municipio y, por otro, para el caso de que el servicio fuere prestado en relación a viviendas destinadas a segunda residencia y cuyos titulares no figurasen empadronados en el Municipio, considerándose en este caso el consumo como industrial. El Tribunal Supremo, no aceptaba tal diferencia de trato que consideró injustificada por no estar fundada en un criterio objetivo y razonable.

Entre la jurisprudencia más reciente de los Tribunales Superiores de Justicia de las Comunidades Autónomas, y en la misma línea que la citada del Supre-



mo, cabe destacar y reseñar las Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Galicia de 12 de abril de 2002; la del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria de 7 de abril de 2010; y la del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía de 21 de mayo de 2012. Vienen a coincidir básicamente las referidas resoluciones jurisdiccionales en considerar **que el establecimiento de tarifas diferenciadas tomando en consideración el criterio del empadronamiento, supondría la introducción de un beneficio fiscal no contemplado por el Legislador; por lo que estaríamos ante la vulneración de principios y derechos constitucionales, como el principio de igualdad, valor superior del ordenamiento y un derecho fundamental**, como se desprende de los arts. 1.1 y 14 de la Constitución, así como en el art. 31.1 CE, que alude también al principio de generalidad del sistema tributario.

En este sentido, recalcan las Sentencias reseñadas cómo a nivel de normativa básica estatal, el art. 9.1 del texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales dispone, como ya hemos indicado anteriormente, que no podrán reconocerse otros beneficios fiscales en los tributos locales que los expresamente previstos en normas con rango de Ley, sin perjuicio de que, en materia de tasas, puedan tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas, conforme dispone el art. 24.4 del citado Texto Refundido; lo que en el caso que nos ocupa no sucede al igual que en los casos objeto de los pronunciamientos jurisdiccionales citados como referentes.

226

Al margen de lo anterior, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, el Municipio, dentro de la esfera de sus competencias goza de las potestades reglamentarias y de autoorganización, si bien dicha capacidad de autonormación excluye la facultad para el establecimiento sobre los tributos locales de aquellas bonificaciones que no estén contempladas expresamente por ley. De tal manera que, el reconocimiento, en virtud de una ordenanza fiscal, que carece de rango legal, de un beneficio o bonificación fiscal sobre un tributo local, como ocurre en el supuesto que nos ocupa, es una actuación que se revela contraria a Derecho, además de las afecciones anteriormente indicadas a la norma Constitucional.

III. El renting, o el alquiler de un vehículo a largo plazo, es cada vez más popular en nuestro país. De hecho, uno de cada cuatro coches matriculados en España ya se adquiere mediante esta vía que incluye multitud de servicios. De entrada, el cliente no requiere hacerse cargo de buscar y contratar un seguro. Tampoco debe hacerse cargo del pago de los recibos ya que, en la cuota mensual que abona por el uso del vehículo, se incluye una parte proporcional del importe de la póliza. En resumen, **todas las gestiones y obligaciones**



derivadas de la posesión de un vehículo, las lleva a cabo la empresa... y nunca el usuario, que sólo tendrá que preocuparse de repostar su coche. Por tanto, la Administración en su obligación de adaptar su actividad y ordenación al devenir de los tiempos ha de comprender y prever que lo que eran supuestos excepcionales van transformándose en comunes, lo que exige una respuesta mediante la **adaptación de su normativa** a fin de complementarla.

IV.- En esa línea, nos parece también que pudiera no seer ajustado a la legalidad la previsión contenida en el art. 4.2.2 citado en el apartado que dispone: “Asimismo el **Ayuntamiento verificará que la persona solicitante se encuentra al corriente en el pago del Impuesto Municipal de Vehículos de tracción Mecánica y no tiene pendiente de pago en vía ejecutiva multas de tráfico** impuestas por resolución firme de la Alcaldía, requisitos sin los cuales no podrá concederse la tarjeta”, ya que por un lado **el no mantener deudas con la Administración es un requisito más propio de las subvenciones pero no de las bonificaciones** o del régimen jurídico de la contratación pública, ambos supuestos con previsión al efecto con rango de Ley.

Las bonificaciones fiscales son de general aplicación limitadas a la concurrencia de los requisitos, iguales para todos, y sin condicionantes singulares. Más aún habría que reprochar la limitación prevista de ser deudor de sanciones por multas de tráfico.

227

V. Por último, procede realizar la siguiente observación: ni la Ordenanza material ni la fiscal prevén limitación alguna al número de vehículos por residente con derecho a este régimen especial ni tampoco existe limitación al número de vehículos con derecho a ese régimen por domicilio, lo que podría acrecentar la discriminación que en el fondo viene denunciando el reclamante ante este Defensor del Ciudadano

RECOMENDACIÓN

Se recomienda que, por parte del área de Movilidad en colaboración con el área de Economía se estudie y someta a consideración del Pleno la posibilidad de revisar la ordenanza municipal reguladora de vías de estacionamiento limitado, especialmente en los apartados señalados, para corregir en su caso la posible discriminación por razones económicas a quienes, siendo conductores habituales de un vehículo —cuya póliza de seguro asumen—, no detentan la propiedad de dicho bien y optan por el sistema de renting.

Asimismo recomendamos la posible revisión de la citada ordenanza a la luz de las sentencias aportadas y pronunciamiento del defensor del pueblo español en aras de corregir, si fuera el caso, la posible restricción a la libertad de acceso a los bienes de consumo.





Anexo 5.

DOCUMENTO DE REIVINDICACIONES Y DEMANDAS DE LAS ASOCIACIONES QUE REPRESENTAN A LAS ENTIDADES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE GRANADA

En nombre de las entidades que representan a las personas con discapacidad física, orgánica, sensorial, intelectual y de salud mental, queremos hacer llegar las siguientes reivindicaciones y demandas para una mejor atención al colectivo, desde el Ayuntamiento de Granada y en los ámbitos que de este son competencia.

ÁMBITOS

EDUCACIÓN

— Creación de un equipo estable que trabaje en la Campaña "Ponte en mi lugar" o una campaña similar de sensibilización en los colegios. La educación desde el ámbito escolar es la base de la creación de una sociedad implicada en la inclusión y sensible a las problemáticas de las personas con discapacidad.

— Velar porque los edificios y espacios escolares sean accesibles, tanto físicamente como en lo relativo en el acceso a la información.

— Garantizar que las actividades que se organicen en el municipio de Granada para la población sean inclusivas para niños, niñas y adolescentes en riesgo de padecer problemas de salud mental, así como cualquier tipo de discapacidad.

— Impulsar actuaciones de prevención de los problemas de salud mental y las adicciones en los colegios.

— Promover el bienestar mental en la infancia y adolescencia con apertura de los espacios de centros educativos en horario no lectivo.

— Que dentro de los planes de Formación y sensibilización que el Ayuntamiento ofrece a los colegios e institutos se contemple formación sobre personas con discapacidad y formación sobre derechos humanos.



— Dotar con formación específica sobre personas con discapacidad a profesionales que presten servicio en el ámbito municipal. Principalmente a Policía Local, Bomberos, protección civil, servicios sociales comunitarios, oficinas de atención a la ciudadanía.

URBANISMO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD

— Creación de un observatorio que haga un seguimiento, control y concienciación de la importancia de la accesibilidad universal en dependencias municipales, así como organismos privados: bancos, cajeros, servicios públicos y privados...

— Continuidad y refuerzo, si es necesario, del Programa de Asesoramiento y Mediación a Comunidades de Propietarios.

— Vigilancia de los servicios vinculados a la Hostelería y al Turismo, en una ciudad como Granada, ofreciendo formación y campañas de sensibilización en las características y en el trato específico a las personas con discapacidad para a los trabajadores del sector (camareros, recepcionistas, guías turísticos, etc...)

230

— Compromiso con un transporte público accesible: Seguimiento en materia de mantenimiento de las plataformas en autobuses urbanos. Eliminación de las lomas de asno causantes del deterioro de las plataformas de los autobuses urbanos.

— Contemplar las ayudas y las bonificaciones en el transporte a las personas con discapacidad y facilitar el acceso a las mismas, ya que es un elemento indispensable para lograr su autonomía.

— Seguimiento de la accesibilidad general de la ciudad (rebajes de aceras en pasos de peatones, eliminación de elementos que se instalan en mitad de las aceras e impiden el paso, farolas, maceteros, arboles., inclusión de pictogramas, luces y sonido, etc..) Velar porque se cumplan las incidencias denunciadas por los/as usuarios/as y que las nuevas obras que se llevan a cabo sean 100% accesibles.

— Parques Accesibles. En este sentido nos remitimos a la reciente Declaración Institucional aprobada por unanimidad de todos los grupos políticos del Ayuntamiento, en el Pleno de 23 de diciembre pasado (copio literalmente).

*Teniendo presente todo lo anterior, los grupos municipales firmantes, presentan al pleno la siguiente **DECLARACIÓN INSTITUCIONAL**, con los siguientes **ACUERDOS**: PRIMERO: Desde el Ayuntamiento de Granada, mostramos*



nuestro apoyo y solidaridad, hacia las personas con capacidades diferentes en general, y hacia los y las menores en particular, y mostramos nuestro compromiso para que los espacios públicos de recreo puedan reunir los requisitos necesarios para favorecer una convivencia.

SEGUNDO: *Desde el Ayuntamiento de Granada se tendrá en cuenta estudios y guías realizadas al respecto, que ofrecen directrices sobre cuáles deberían ser los criterios para considerar un parque infantil como accesible, comprometiéndose a formara todos los técnicos municipales implicados a la hora de programar la accesibilidad en un parque.*

TERCERO: *Desde el Ayuntamiento de Granada se compromete a velar para que todas las atracciones de recreo infantiles, ya sean permanentes o temporales, instaladas en cualquier evento y época del año, cumplan unas condiciones mínimas sobre accesibilidad universal.*

CUARTO: *El Ayuntamiento de Granada se Compromete a incorporar dentro de la normativa municipal toda aquella regulación existente respecto a la accesibilidad universal de los espacios públicos y parques infantiles.*

QUINTO: *Desde el Ayuntamiento de Granada se trabajará de manera transversal en todos los sectores de la sociedad para que la discapacidad no sea un hándicap en ningún tramo de edad de los habitantes de nuestra ciudad, construyendo los cimientos desde las edades más tempranas de la población, al objeto de conseguir una Ciudad comprometida con la Justicia Social.”*

231

EMPLEO Y FORMACIÓN

— Que desde el departamento de formación del Ayuntamiento se trabaje para conseguir que todo su personal (funcionarios de cualquier departamento, Policía Local, Personal de Transporte público —autobuses y taxistas—, así como de cualquier otra empresa que contrate con el Ayuntamiento) ofrezca, en el desempeño de sus funciones, un trato digno y empático y las ayudas necesarias en sus gestiones a las personas con discapacidad y a sus acompañantes, que lo necesiten.

— Retomar los programas de prácticas laborales para personas con discapacidad intelectual y salud mental que les permita adquirir habilidades y experiencia acreditable que puntúen en procesos de concurso oposición.

— Cumplimiento de los cupos de reserva de empleo para las personas con discapacidad en general, y de los cupos específicos para personas con discapacidad intelectual, en puestos de trabajo accesibles a las características del colectivo. Además de contemplar reservas específicas para el colectivo de personas con enfermedad mental.



— No aceptación a los procedimientos de licitación pública de empresas que estando obligadas no acrediten el cumplimiento de la cuota legal de reserva del 2% a favor de las personas con discapacidad. Auditar y verificar que las empresas que actualmente licitan con el Excmo. Ayuntamiento de Granada cumplen con dicha reserva.

— Reserva de al menos un 10% de los contratos públicos municipales que licite la Corporación a centros especiales de empleo de iniciativa social.

— Contemplar la necesidad de prestar formación específica a personas con discapacidad en la solicitud de programas y proyectos formativos para la población de Granada. Entendiendo las especiales dificultades que tienen las personas con discapacidad intelectual o sensorial y estableciendo acuerdos de colaboración con entidades que puedan prestar dicho apoyo.

— Velar por el cumplimiento de las adaptaciones del puesto de trabajo a personas con una discapacidad sobrevenida.

VIDA INDEPENDIENTE

232

— Apuesta desde el Ayuntamiento por la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad cediendo y posibilitando el acceso del colectivo a **Viviendas Accesibles** que puedan facilitar la emancipación de los jóvenes con discapacidad.

— Obligación de que un porcentaje de las viviendas de protección oficial y promoción pública sean accesibles.

PROYECCIÓN SOCIAL, COMUNICACIÓN

— Campañas de sensibilización dirigidas a toda la población sobre la realidad de las personas con discapacidad física, orgánica, sensorial, intelectual y de salud mental

— Revisión y difusión de la Guía de lenguaje adecuado en el trato al colectivo de personas con discapacidad que elaboró el Ayuntamiento, haciendo partícipes a los medios de comunicación, con especial hincapié en los medios municipales.

— Accesibilidad cognitiva de las páginas web y entornos digitales.

— Creación de planes y estrategias específicas de actitudes de prevención en el ámbito de la discapacidad con especial atención a campañas de atención a



personas con salud mental, protección a víctimas de violencia de género con discapacidad y prevención de suicidio.

— Promover la eliminación de barreras en relación con la accesibilidad cognitiva en entornos públicos que dificultan la inclusión y la participación de las personas con diversidad funcional. Alcanzar la accesibilidad cognitiva en los edificios públicos de la ciudad de Granada

— Generalizar el uso de las medidas de accesibilidad cognitiva para otros colectivos diferentes a nuestros destinatarios, como pueden ser personas mayores, personas con desconocimiento del idioma, personas con problemas de alfabetización, y, en general, cualquier persona con deterioro cognitivo.

— Generalización del uso de los sistemas alternativos de comunicación, lengua de signos, audio descripción, lectura fácil, Wayfinding (diseño de sistemas de orientación espacial y de comunicación gráfica), etc... en todos los entornos municipales. Utilización de cuadernos de comunicación en los edificios de uso público de la ciudad de Granada, favoreciendo y mejorando el acceso a la información y a la comunicación de las personas con dificultades cognitivas en particular y a toda la población en general y su interlocutor/es, logrando una mayor accesibilidad cognitiva y una mayor inclusión en la sociedad.

233

DEPORTE, OCIO, TIEMPO LIBRE Y CULTURA

— Para la mayoría de personas con problemas en la regulación térmica la temperatura del agua en las piscinas municipales está fría y es difícil poder participar en las Actividades Programadas por el Ayuntamiento. Esta situación que ha provocado problemas de salud por enfriamiento, sumado a falta de monitores en dichas actividades, deriva en el abandono de las mismas.

— Promover la accesibilidad e inclusión en actividades deportivas y culturales, reservando espacios adecuados y suficientes para personas con discapacidad y sus acompañantes.

— Facilitar recursos específicos de refuerzo y apoyo que garanticen la práctica deportiva o participación inclusiva en actividades culturales/de ocio organizados o financiados por el Ayuntamiento. Profesores y monitores suficientes y con formación específica en las actividades programadas.

— Creación de programas de ocio inclusivo, tiempo libre y respiro familiar. Impulsando actividades de convivencia, deporte e inclusión entre personas con diferentes discapacidades y sin discapacidad



BIENESTAR SOCIAL

— Dotación digna en la convocatoria de Ayudas y subvenciones anuales para Programas y Mantenimiento. La supervivencia de las entidades o el desarrollo de los programas no puede estar años sin recibir ninguna dotación económica.

— Que se establezcan convenios de colaboración, en condiciones similares a los centros educativos públicos, para que el mantenimiento de los edificios de las entidades sea llevado a cabo por el Ayuntamiento.

— Dinamizar la Feria de Asociaciones de manera que atraigan a la ciudadanía.

— Conciertos benéficos del FEX. En los últimos años se ha reducido de modo importante el número de conciertos que se permiten a las entidades y se ha impuesto la condición de que las solicitudes sean de al menos dos entidades conjuntamente. Esto conlleva una recaudación mínima. Solicitamos también más transparencia en el proceso de selección y que a las entidades se les comunique oficialmente la concesión o denegación y los motivos.

— Plan Integral de Accesibilidad. Reactivar el Consejo de Accesibilidad.

— Creación de la figura del Defensor de las Personas con Discapacidad de Granada.

— Compromiso para que el Área de Inclusión y participación de personas con discapacidad sea una única concejalía.

— Ayuda a Domicilio. Mejorar la dotación de medios humanos y técnicos del Servicio y arbitrar mecanismo de urgencia antes las dificultades puntuales. Mayor especialización de los profesionales acerca de las características concretas de los/as usuarios/as a los que se presta el servicio.

— Valoración del Grado de Dependencia, es imprescindible que la valoración de Grado y las revisiones sean inmediatas para poder comenzar a intervenir ante la necesidad inminente.

— Mantener y ampliar las bonificaciones y ayudas a personas con discapacidad

— Necesidad de aumentar el número de profesionales en los centros de servicios sociales ya que actualmente está provocando la inexistencia de citas para casos urgentes.



— Desde los Servicios Sociales Comunitarios impulsar medidas para facilitar el acceso a los recursos y prestaciones al personal y profesionales municipales. Aumentar la sensibilización social hacia la discapacidad en general y en concreto hacia aquellas que son menos conocidas, facilitando herramientas que les permitan darse a conocer

— La accesibilidad universal de la información y la comunicación de programas electorales es tan central como la accesibilidad de los espacios, colegios electorales, procedimientos y materiales para garantizar que este derecho sea efectivo y universal para la ciudadanía. Manifiesto del Movimiento CERMI 3 de mayo de 2023





Anexo 6.

RECOMENDACIÓN RELATIVA AL CONSUMO EN EDADES PRECOCES DE PIPAS DE AGUA EN NUESTRA CIUDAD

RECOMENDACIÓN que se formula, a raíz de las quejas recibidas en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, relacionadas con el consumo en edades precoces de cachimbas o pipas de agua.

Han tenido entrada en nuestra oficina, quejas relacionadas con el consumo en edades precoces de pipas de agua en la ciudad de Granada. Una vez incoado expediente administrativo y efectuada la correspondiente investigación sobre el tema, como Defensor de la Ciudadanía de Granada quiero expresar mi preocupación por el consumo en edades precoces de cachimbas en niños y niñas de nuestra ciudad.

Las cachimbas (también llamadas pipas de agua, hukas, shishas, narguiles...) son utensilios generalmente utilizados para fumar una mezcla de tabaco con aromas o sabores. Su principal característica es que emplea agua para enfriar y filtrar el humo de la combustión, que se realiza por medio de carbón o de otras sustancias. La aspiración del humo se consume a través de una manguera, cuya boquilla es frecuentemente compartida por quienes consumen.

Su uso ha ido extendiéndose, hasta el punto de que fumar en cachimba está en pleno auge, especialmente en la población joven, debido sobre todo a su carácter social, su imagen de aparente inocuidad, el empleo de sabores que suelen ser suaves y dulces, y sobre todo a que existe la creencia de que fumar cachimba es más sano que los cigarrillos tradicionales. Sin embargo, y al contrario de lo que muchas personas piensan, las investigaciones indican que su uso puede ser incluso más dañino para los pulmones que los cigarrillos tradicionales. Algunos estudios demuestran que fumar en cachimbas produce cuatro veces más alquitrán que hacerlo con un cigarrillo tradicional, ya que contiene más nicotina y metales pesados. Una sesión de cachimba de una hora provoca el mismo monóxido de carbono que 20 cigarrillos.

Tal es así, que la Organización Mundial de la Salud ya en el año 2005 alertó de que el consumo de pipas de agua se estaba convirtiendo en un “problema de salud pública”.

Así pues, y como resultado de nuestra actuación podemos señalar que el consumo en edades precoces de cachimbas es bastante preocupante, motivo por



el cual, como Defensor de la Ciudadanía de Granada, considero necesario realizar las siguientes RECOMENDACIONES:

1º.- Reclamar a las autoridades un mayor control sanitario tanto sobre las cachimbas, como de sus productos relacionados, y de manera preferente sobre su venta ilegal a menores.

Es necesario realizar un mayor control de su consumo en locales de hostelería, pudiendo incluso, ordenar su restricción; todo ello, con objeto de garantizar el cumplimiento de las restricciones previstas en la Ley de medidas sanitarias frente al tabaquismo.

2º.- Que se pongan en marcha programas y campañas específicos dirigidos a:

- Informar de los efectos nocivos de esta práctica, tanto de los efectos directos como indirectos (es decir, las personas que inhalan involuntariamente por estar en el mismo entorno):
 - Se tiene la falsa creencia de que el uso de inhalación de las pipas de agua no es perjudicial, ya que aparte del tabaco que se pueda añadir, lleva otras sustancias que también son perjudiciales para la salud (conservantes, aromas y aglutinantes).
 - Puede generar adicción al normalizar el hecho de fumar y favorecer el consumo de cigarrillos y otras sustancias.
 - El empleo de carbón es la combustión aumenta la exposición al monóxido de carbono.
 - En el caso de añadir tabaco, la inhalación de nicotina da lugar a la exposición a sustancias cancerígenas.

- Dejar claro que este producto no puede ser consumido por menores de 18 años.

“Vender o entregar a personas menores de dieciocho años productos del tabaco, así como cualquier otro producto que le imite e introduzca a fumar”, es una infracción grave (art. 3 Ley 28/2005).

- Alertar a los padres y madres sobre este hábito tóxico, y recomendarle que mantengan alejados a sus hijos e hijas de las cachimbas, que no fumen delante de ellos, y sobre todo que no les dejen probar. Las advertencias de los especialistas y profesionales sanitarios recomiendan no fumar ni tabaco ni fumar en cachimba en presencia de menores de edad, ya que si los menores normalizan este acto es muy probable que sean fumadores cuando lleguen a la adolescencia. Hay que predicar con el ejemplo.

Como madre, padre o tutor de adolescente, deben saber que según la Ley actual antitabaco 42/2010 del 30 de diciembre:

- La venta de productos que contengan tabaco sólo podrán realizarse a través de expendedorías de tabaco y timbre o máquinas expendedoras ubicadas en establecimientos autorizados (art.3)
- Se prohíbe vender o entregar a personas menores de dieciocho años productos del tabaco, así como cualquier otro producto que le imite e induzca a fumar (art.3).
- Así por lo tanto, está prohibida la venta de suministro de shishas o cachimbas a menores de 18 años, incluso aunque no contengan tabaco.

Ante la venta o suministro de tabaco o productos para fumar en cachimbas a menores, debemos y podemos actuar, por ello, agradezco de antemano su colaboración, rogándole que tenga en consideración las recomendaciones formuladas, todas ellas dirigidas a un mayor control sanitario sobre las cachimbas, y sus productos relacionados; acabar con el preocupante consumo en edades precoces de cachimbas en niñas y niños; así como a reforzar el control de su consumo en locales de hostelería.





Este informe anual
del Defensor de la Ciudadanía de Granada
se acabó de imprimir el 27 de febrero de 2024,
Día Mundial de las ONG's. Desde aquí manifestamos
el reconocimiento a la incansable labor llevada a cabo por
las organizaciones sociales y su impacto transformador en comunidades
de todo el mundo. Sirva este día también para visibilizar el valor
de la sociedad civil y la participación ciudadana en la construcción
de un mundo más justo.



Defensor
de la Ciudadanía
de Granada

Calle Horno de San Matías, 6. 18009 Granada
www.granada.es/defensor