



SINDICATURA MUNICIPAL DE AGRAVIOS
HORARIO DE ATENCION PERSONAL CON CITA PREVIA
MIERCOLES Y JUEVES DE 10 A 13 HORAS

sindicaturadegreuges@burjassot.es

Ayuntamiento de Burjassot

Plaza Emilio Castelar, 146100 Burjassot

SINDICATURA DE AGRAVIOS DE BURJASSOT
INFORME PARA EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO
MEMORIA AÑO 2023

El Reglamento de la Sindicatura Municipal de Agravios, especifica que se informará anualmente al Pleno de la Corporación de sus actuaciones, antes del 31 de marzo, presentando el informe correspondiente de todo el año anterior completo, por lo que seguidamente en cumplimiento del mismo, tengo el honor de presentar un resumen de las quejas presentadas durante el año 2023 y la última del año 2022.

Este informe habrá de hacerse llegar a los ciudadanos publicándolo en la página web y en el Boletín municipal como publicación especial.

La institución de la Sindicatura Municipal de Agravios es una herramienta al servicio de los ciudadanos de nuestro municipio, que tiene la voluntad de fomentar entre los vecinos y vecinas de Burjassot, de un referente que vele por la defensa de sus derechos y supervise con este fin la actividad del Ayuntamiento.

Se entiende la creación de esta figura, como una institución de mediación para la resolución de conflictos, que incide en la voluntad compartida de progresar hacia una mayor participación, y que con objetividad e independencia, tiene la misión de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los vecinos y vecinas de Burjassot en relación a la actuación de la Administración municipal y de los organismos que dependen, sirviendo a la vez las sugerencias, resoluciones e informes que emita el Síndico o Síndica, como pauta para la constante mejora del servicio que el Ayuntamiento presta a la ciudadanía.

La Sindicatura Municipal de Agravios cumple sus funciones con independencia y objetividad, examinando y dando trámite a las quejas que se le formulan o promoviendo acciones por su propia iniciativa. También podrá actuar como mediador hacia las partes enfrentadas y proponer fórmulas de

conciliación o acuerdo, siempre que las partes lo hayan consentido al inicio del proceso.

La Administración municipal y, en general, todos los organismos y empresas dependientes del Ayuntamiento y los concesionarios de los servicios públicos municipales auxiliarán, con carácter preferente y urgente, el/la Síndico/a Municipal de Agravios en sus tareas y le facilitarán toda la documentación que necesite en relación con la queja concreta o actuación.

Este informe anual lo comenzaré con una exposición de la última queja del año 2022 y que incoé de oficio dada la vulnerabilidad de la persona objeto de ella y de la que se pudo dar un buen resultado gracias a la colaboración del Departamento de Servicios Sociales, que también intervino, después pasaré a las que fueron presentadas durante el año 2023.

El número de quejas recibidas ante esta Sindicatura en 2023 asciende a un total de 5 y por e-mail 2,

En cuanto a las entrevistas han sido un total de 46, con lo cual hemos aumentado el número de consultas este año.

Viendo la cantidad de quejas que han tenido entrada en esta Sindicatura a lo largo de este año, tengo que insistir en que habría que dar mucha más publicidad y visibilidad a esta Sindicatura para que todos los ciudadanos puedan saber de su existencia y poder ser más útil de lo que ha sido hasta ahora.

Aunque también pienso que si la ciudadanía en general no pone más quejas, podría ser debido a varias cosas, la que más me gustaría sería que no hubiera problemas ni litigios que resolver y estuvieran más contentos con las Administraciones, pero lo que no me gustaría nada, que se conformasen con las resoluciones negativas que hayan tenido sin protestar siquiera.

También sería muy, pero que muy interesante disponer de un teléfono donde los ciudadanos puedan ponerse en contacto con la Sindicatura.

Las materias que han preocupado a los ciudadanos, han sido las relativas a las tarjetas revolving, cobro de comisiones e intereses por los bancos, suciedad en las calles por diversos motivos, proliferación de insectos molestos, estado del mobiliario público y de los jardines, cuestiones relacionadas con menores de edad, caídas en la vía pública, conflictos comunidad de vecinos, disconformidad con la ubicación de algunos de los puestos del mercado ambulante de los miércoles.

Tengo que añadir que algunas de ellas se han solucionado, por lo que estoy bastante contenta.

En esta ocasión voy a hacer hincapié en las quejas que me hace la ciudadanía cuando me encuentran en la calle. Me hablan de multitud de temas que afectan unas veces al funcionamiento de algún departamento del Ayuntamiento, ya sea sobre limpieza viaria, (excrementos), personas sin techo, otras como que los alquileres son caros, en Burjassot sobre todo, patinetes y bicis por las aceras etc, pero luego no veo que lleguen a materializarse como tal, por lo que no puedo saber si se debe a una falta de información o a que no se atreven a dar el paso de presentarlas en forma o piensan que con decírmelo a mi ya puedo intervenir, cosa que no es así en la mayoría de los casos.

Tengo que seguir insistiendo en la ampliación de las competencias de esta Sindicatura ya que desde que se creó esta figura, han aumentado los temas que preocupan a la ciudadanía y así poder atenderlos debidamente e intentar defender tanto sus derechos fundamentales con relación a la actuación de la Administración Municipal como con cualquier otra administración o empresa.

Nuevamente tengo que felicitar a los Departamentos de Servicios Sociales, Intervención- Responsabilidad Patrimonial y, Mercados del Ayuntamiento de Burjassot por su rapidez en contestar a mis solicitudes por lo que les estoy muy agradecida

Las resoluciones que dicta esta Sindicatura, de todos es sabido que no tienen fuerza de cumplimiento, no puedo obligar a que se cumplan, pero eso sí, espero, que las reclamaciones de la ciudadanía, en su conjunto, puedan alcanzar un alto grado de voz para que se puedan oír.

Seguidamente paso a exponer parte de los informes de las quejas presentadas, ya que su totalidad está publicada en la página web de esta Sindicatura donde se puede consultar el contenido integro de cada uno de ellos.

ACTUACIONES DE LA SINDICATURA

Queja presentada en el año 2022 y resuelta en 2023

Queja. 14/22

Fecha. 01/03/2023

Informe de esta solicitud más que de una queja, que presenté de oficio, dada la vulnerabilidad de las personas respecto de las cuales varios vecinos me refirieron lo siguiente:

En conversaciones con algunos de ellos que viven alrededor del Paseo Rajolar y de la calle Doctor Lleonart de Burjassot me cuentan, que en esta calle del Doctor Lleonart hay una placita con bancos donde ven dormir a una persona más bien joven en el suelo, que esta persona lleva mucho tiempo en la calle, no da ningún tipo de problema, va de un sitio para otro, camina mal, pero les preocupa que con el frío le pase algún percance.

También ven a una señora en los alrededores del paseo Rajolar y por las puertas de los supermercados, que va muy temprano pidiendo comida y piensan que no tiene donde vivir.

A raíz de estas manifestaciones remití escrito al Departamento de los Servicios Sociales de esta población, solicitándoles entre otros, lo siguiente:

""Por tanto le pido si se pudiera adoptar alguna medida que mejore los recursos de atención a las necesidades de estas personas sin hogar, o en su caso un alojamiento temporal de urgencia o alguna otra alternativa viable para sacarlas de la calle.""

A la Policía Local de esta población lo siguiente:

""Si en conjunto con los Servicios Sociales se podría canalizar algún tipo de ayuda para estas personas que viven en las calles, ignorando si en el caso de que hubieran más personas se podría ayudar a todas.""

Desde el departamento de Servicios Sociales en fecha 23/02/23, me refieren entre otros, "" que se han hecho actuaciones junto con la policía local para identificar y localizar a esta persona, localizándolo y resultando ser una persona de origen búlgaro que no quiere ayuda de la policía local y que quiere vivir en la calle. Se coordina con los trabajadores sociales de sanidad y al parecer es una persona tutelada por el IVASS, que tiene una enfermedad mental crónica, se había fugado del centro -----, desde hacía más de un año y que se le había dado de baja en dicho centro pero que aun tenía una orden de búsqueda, se realizan diversas actuaciones para que vuelva al centro y al final desde el IVASS se han tomado medidas de protección para ingresarlo de nuevo en un centro público. Siendo que actualmente se encuentra ingresado en el centro del IVASS de ----- a la espera de una intervención hospitalaria por motivos de salud""

Burjassot se caracteriza por ser una población muy involucrada en todos los temas relacionados con la vulnerabilidad de las personas, ya sean niños, mayores, violencia de género, en ayudar a extranjeros desplazados por las guerras, con el bienestar animal, tenemos protectoras que recogen animales perdidos o extraviados y cuidan a colonias felinas que se encuentran en las calles, también hay personas voluntarias que cuidan a estos felinos que se encuentran en las calles, etc, por lo que en este caso particular, que es mucho más cercano a nosotros, como es ver a alguien durmiendo en el suelo o en un banco, con aspecto sucio, sin comida, con la ropa sucia, sin tener un sitio para resguardarse del frío o del calor o para asearse, es algo que no deberíamos permitirnos, tendríamos que tener cero personas sin techo, ya que el hecho de vivir en la calle es lo más extremo que puede tener una población como la nuestra, ya que viven al límite, sin comida, sin aseo, sin un techo para protegerse del frío, de la lluvia o del calor, estas situaciones no podemos permitirnos, son las administraciones las que tienen que ayudar a estas personas con los recursos materiales necesarios para que puedan tener una vida digna y puedan reincorporarse de nuevo a su comunidad y recuperar la vida, que por los motivos que fueran, la perdieron, si fuera el caso.

Por eso es necesario que se adopten las medidas que sean necesarias para intentar, por lo menos, ya que a veces es difícil, porque muchas veces no nos dejamos ayudar, (como en este caso concreto), mejorar las necesidades de las personas que viven en la calle, ya que en las épocas de frío o de calor el riesgo es extremo de que pueda ocurrirles una desgracia.

También habría que adoptar medidas para mejorar la atención de las personas que se encuentran en esta situación y buscar otras alternativas como poner recursos suficientes para garantizar y canalizar las diferentes situaciones que vive cada persona, como podría ser crear unos servicios de alojamientos aunque fueran temporales, pero que en definitiva estuvieran ahí para poderlos usar en el momento preciso en que se necesiten, sin mucha demora, como podría ser un albergue, o una casa de acogida con un número de camas o plazas concretas para poder cubrir en su caso las necesidades de estas personas.

Los servicios sociales, me consta que hacen un seguimiento adecuado a cada caso, pero me gustaría que se pudieran intensificar las actuaciones coordinadas con otros departamentos e intentar que Burjassot sea zona cero en cuestión de personas sin hogar.

En relación a este caso concreto, porque de la señora que refería al principio, no se ha sabido nada; me parece increíble e impensable, que una persona tutelada, se pueda escapar de un centro, (vigilancia ??) pero también que después de muchos meses desaparecido no se hubiera localizado hasta que hemos intervenido nosotros, (Servicios Sociales y esta Sindicatura), ya que desde mi humilde opinión pienso, que cuando surge un problema de este tipo, deberán haber mecanismos que se pongan en marcha, a fin de localizar y reintegrar a estas personas al centro que corresponda para estar cuidados, tanto su salud como físicamente.

Llegados a este punto, estimo oportuno primeramente, felicitar a los Servicios Sociales por las actuaciones realizadas para reintegrar a esta persona a su centro así como también les sugeriría la conveniencia de poder disponer de alojamientos, aunque sean temporales, para personas sin hogar y destinar recursos económicos suficientes para poder atender a estas personas vulnerables o reforzar las medidas que ya estén en funcionamiento

para asegurar esta disponibilidad, ya que de haberlos tenido, tal vez a esta persona se la hubiera podido ayudar mucho antes y no hubiera estado tanto tiempo en la calle y es posible que su salud no se hubiera resentido.

Así también RECOMENDARIA al ----- que extreme la vigilancia y el cuidado de las personas que están bajo su tutela a fin de que no se repita esta circunstancia en lo sucesivo.

LISTA DE QUEJAS PRESENTADAS EN EL AÑO 2023

Queja. 1-23

Asunto: Reclamación contra-----

Fecha. 30/03/2023

Informe sobre la queja presentada por Da. -----, la cual en su escrito me refiere que sin pedir ella ampliación de crédito de su tarjeta, se lo ampliaron, que ella no firmó nada y tampoco se lo notificaron, que no le notifican nada desde hace tiempo y que antes lo hacían por carta, que no tiene acceso al supuesto buzón virtual.

He admitido la presente queja aunque no reunía en su totalidad los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución por ser un tema de una persona mayor que no tiene acceso a las tecnologías y no sabe cómo desenvolverse actualmente con estos temas.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité informe a la oficina del ----- Burjassot en fecha 09/02/2023, entendiendo que al ocurrir aquí los hechos, en esta sucursal sabrían mejor lo ocurrido. Y les solicité lo siguiente: " me facilite información precisa sobre lo ocurrido y sobre todo en el caso de que firmara esta solicitud me hagan llegar una copia, si fuera posible, o me faciliten información sobre

como realizan las notificaciones a esta persona y si ustedes tienen el comprobante de que se dio por enterada de todo lo que respecta tanto de su cuenta como de sus tarjetas, siendo esto necesario para mi dado que es una persona mayor y no creo que entienda mucho el manejo de las tecnologías"".

Poco después de presentar la queja, me comunica verbalmente, que ha intentado presentar un escrito personalmente a su sucursal bancaria, para que le cancelen una tarjeta revolving y le den información sobre algunas cosas de su cuenta y se lo han rechazado, por lo que me dice que lo ha enviado por carta certificada con acuse de recibo.

Finalmente por la entidad bancaria se me remite copia de la carta enviada a la ahora instante, en la que me adjunta dos anexos con las modificaciones de los límites de créditos solicitados por la instante, pero no me dicen la forma en que se le notifican.

Le doy traslado personalmente de esta carta y de los anexos y me manifiesta que a ella no le consta haber firmado nada ni haber solicitado ampliación de créditos, ya que es muy difícil para ella, dada su pensión, poder hacer frente de esos gastos, porque si hubiera leído lo del aumento del crédito hubiera dicho que no y, que en ningún momento notificaron esas ampliaciones, ni le dieron copia en ese supuesto momento de la firma ni se lo enviaron a su domicilio y que aunque sea su firma no recuerda para nada firmarla. Que está insistiendo en su sucursal para que le den extractos donde figuren todos los cargos y el dinero que le queda pendiente de pagar y que no le hacen caso. Ha llamado varias veces a atención al cliente a la central de Barcelona y que al final le han dado un correo para que les envíe la carta, como me dice que no tiene correo electrónico se lo remito yo desde la Sindicatura, siendo que a fecha de hoy no me ha comentado que haya recibido contestación.

El Banco de España, dentro de sus normas refiere que en cuanto a las modificaciones favorables que realice el banco, deberá informar sobre ellas en la primera comunicación que dirija al cliente y, en cuanto al resto de modificaciones, que por así decirlo no sean tan favorables, deberá comunicarlas con una antelación mínima de dos meses. Si no lo hiciera y las aplicara antes de ese plazo, el cliente podría reclamar al banco por ello.

El banco debe tener la seguridad de que cada cliente acepta estas condiciones y sobre todo incluir esta información en el contrato que se firme al abrir la cuenta y explicando detalladamente cada una de las comisiones de forma individualizada.

Pero en el caso de que fuera un cambio en las condiciones del contrato firmado con anterioridad, con mucha mayor razón deben de comunicarlo y asegurarse de que se aceptan estas modificaciones ya sea sobre cualquier tipo de servicio que sea, importe o cualquier otro caso relacionado con sus cuentas, tienen que avisar para que se acepten, o no, (el banco debe asegurarse de que se aceptan estas modificaciones). Este plazo debe permitir al cliente valorar las nuevas condiciones y decidir si las acepta o no.

Los bancos pueden unilateralmente modificar las condiciones de los clientes, unas en su beneficio y otras no tanto, pero deben comunicarlas todas, sobre todo las que les perjudican,(aumentos de comisiones etc) debiendo respetar los plazos antes de aplicarlas, notificándolas a los clientes de forma individual para que sepan bien su contenido, ya sea en papel o en el sistema más idóneo o más accesible, porque no todos los clientes tienen acceso a las tecnologías (apps, correo virtual, banca electrónica, correo electrónico, etc.) o de cualquier otro medio, ya que mucha gente mayor, sobre todo, no dispone de ellos y a veces aunque dispongan de ellos, no conocen su funcionamiento.

Por lo tanto, en este caso concreto que nos ocupa y desde mi humilde opinión, no entiendo porque al banco le pareció oportuno, constándole los datos precisos de esta clienta, como puede ser la cantidad de dinero que ingresa por pensión cada mes, su edad y sus gastos, hacerle una ampliación del crédito, (cosa importantísima porque luego tendría que devolver ese dinero y parece ser se lo están cobrando de su cuenta) y por supuesto que la instante sigue insistiendo en que a pesar de que parece que está su firma, no se dio por enterada de ello ni le dieron copia de esos documentos y, si el único aviso estaba o podía estar en el buzón virtual, y esta clienta no tiene acceso a este medio, encuentro que estaría en su derecho de poner la reclamación correspondiente, ya que no se ha **cumplido el requisito de informar al cliente con la antelación suficiente que está** especificada en las normas.

Después de todo lo dicho anteriormente, ignoro si esta ampliación del crédito, cosa muy, pero que muy importante, sobre todo para una persona de edad, se le notificó y el banco puede asegurar que ella quedó enterada (cosa que parece ser no fue así ya que ella insiste en que no) pero lo que está

clarísimo, es que esta modificación perjudica a la instante ya que por supuesto al no saber que tenía esa ampliación del crédito, no contaba con que tendría más dinero que devolver, teniendo en cuenta sus ingresos y sus gastos.

Una entidad bancaria no puede o no tendría que poder modificar ciertas cosas, como sería una ampliación de crédito, sin que le costara fehacientemente que los clientes se han dado por notificados y enterados, porque en este caso concreto, la instante de la queja, me ha seguido insistiendo en entrevistas personales, que ella no hubiera podido pedir esa ampliación, porque su pensión no le llega para ello y tendría que hacer milagros para devolver el dinero.

Llegados a este punto, en atención a los contenidos que constan en la queja, estimo oportuno RECOMENDAR en este caso a la entidad bancaria ----- de esta localidad, a que notifique y se asegure de que los clientes además de ser notificados de forma individual y personal, se den por enterados de lo que se les notifica.

Siendo super importante que todas las modificaciones que se hagan en los contratos que dispongan sus clientes, se notifiquen de la forma más adecuada e idónea para ellos, no bastando con comunicarlo a través del buzón virtual, que puede que muchos lo tengan, pero que no saben usarlo y no acabar provocando como en este caso, que ha conocido este cambio o ampliación demasiado tarde.

En estos momentos en los que hay una gran mayoría de personas de edad, que posiblemente no han conocido ni conocen el uso de las tecnologías, por lo que están más que desprotegidas, ya que no se enteran de las comunicaciones bancarias, porque han cambiado las formas y no se las hacen como ellos conocen, por lo que se tendría que intentar adecuar estas modernas condiciones bancarias y la legislación que exista para estos casos.

Queja. 2-23

Asunto: denegación acogimiento y visitas a su nieto menor

Fecha. 08/03/2023

Informe sobre la queja presentada ante esta Sindicatura, por parte de ----- que baso en los siguientes hechos resumidos.

En su escrito de fecha 01/03/23 me refería que desde el día 17 de marzo del 2022, su nieto menor de edad, se encuentra en acogimiento residencial bajo la tutela de la Generalitat a través de su Dirección Territorial de Igualdad Políticas Inclusivas de Valencia- Servei d'infancia, adolescencia i familia- Seccion Menores, quedando ingresado en un centro de menores en ----- . Desde ese mismo día, su familia extensa está solicitando un acogimiento temporal, hasta que se resuelva totalmente y, sobre todo y urgentemente un régimen de visitas para poder verlo, ya que dada su corta edad, piensan que es importante que tenga relación con su familia y que no se sienta abandonado. Que les desestiman las solicitudes, indicándoles que han llegado fuera de plazo, lo cual no es cierto. Que los servicios sociales han intervenido mediante informes aconsejando una medida de carácter estable por el interés superior del menor, pero que no contempla la reunificación familiar. Que en los informes efectuados por los servicios sociales de Burjassot, ni del CRAM, ni en el plan de trazabilidad de julio de 2022, no hay nada que diga si son adecuadas o no para el acogimiento temporal del menor. También que desde que su hija y madre del menor fracasó en marzo de 2022, decidieron los distintos organismos que retornarlo a su madre biológica era inviable pero no se plantearon en ningún momento que pudiera estar con su familia extensa, siendo que todos lo han solicitado. Sobre todo insiste en que se permita visitarlo, tanto a ella como a su hermana, la cual vive con la instante y es mayor de edad. Ella también solicitó acoger a su hermano. Que en su entorno familiar, pueden proporcionarle una estabilidad y cuidado que no ha tenido hasta ahora con sus progenitores y, no le va a faltar afecto, atención y cuidados adecuados en todos los aspectos. Y que tanto la instante como su nieta y hermana del menor, piden que piensen en ellas antes de contemplar cualquier otra medida, porque existe un gran riesgo de fracaso en una adopción. Sigue solicitando que se realicen informes detallados y profundos para que se pueda demostrar que tanto la instante como la hermana del menor son las más adecuadas para su acogida.

A este tema le he dado mi máxima prioridad por las características del mismo, dada la situación en que se encuentra tanto el menor como la

totalidad de su familia extensa, que quieren tenerlo en casa y poder verle cuanto antes, pero tengo que decir que no soy la adecuada para intervenir en este caso, ya que esta Sindicatura Municipal de Agravios de Burjassot, es una institución que tiene por misión velar por los derechos de los ciudadanos/as en relación con la actuación de la Administración municipal y de los organismos administrativos que dependen, así como de las empresas públicas con capital que pertenecen total o parcialmente al Ayuntamiento, y de los concesionarios de los servicios públicos municipales.

Siendo que en su caso, sería competencia de la Sindicatura de Greuges de la Comunidad Valenciana, remitiré la queja y mis actuaciones a dicha Sindicatura a fin de que le den el trámite que estime oportuno.

Queja. 03/23

Asunto: Temas diversos

Fecha. 26/04/2023

Informe sobre la queja presentada por D. -----, que intentaré resumir dado que su extensión y la forma de redactar los diecinueve folios que me aporta, me es casi imposible entender y después traspasar aquí todo su contenido.

En el escrito que me remite hay muchísimos comentarios relacionados con la suciedad, mosquitos y bichos que el instante detecta en Burjassot y sobre todo en su barrio y también, lo que entiendo que son valoraciones personales de temas actuales y me resulta casi imposible poder reflejar aquí pero aun así lo intentaré.

En alguno de los folios, creo ver que hace comentarios relacionados tanto con el Alcalde, con Concejales y departamentos del Ayuntamiento, con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, al Presidente de Gobierno etc.

En ellos puedo leer que me refiere que las familias no llegan a fin de mes, que no se han empezado las obras en su barrio, que no se han puesto ascensores, que hay gente con discapacidad y que los necesitan, que mienten a todos los ciudadanos, que donde va el dinero de las subvenciones, que tiene que ser para el pueblo y no para que se lo dejen en el banco para que les rente, que a mucha gente le dan comida y luego la tiran, que tienen coches, alguno más de uno, que deberían haber inspecciones para controlarlo, que faltan placas de circulación. Que le dicen que no se pueden matar los insectos pero los insecticidas que venden en los supers también son venenos y los ponen en las viviendas y les pueden hacer daño. Que las enfermedades se cogen en la calle al respirar los malos olores y los bichos. Que su barrio sobre todo está muy sucio y los coches siguen entrando y saliendo igual que siempre y aparcan donde quieren. Que la presencia policial es escasa. Faltan placas informativas sobre el comportamiento cívico. Quiere un barrio tranquilo donde se pueda salir a pasear tranquilamente. Que se prohíba fumar cerca de los colegios y decir tacos. La salud es lo primero y hay que cuidar a los mayores. Que se ponga un retén de policía. Que se respeten las cosas que se pagan con dinero público. Que quiere todo lo mejor para sus vecinos que son como su familia. Que desde el Ayuntamiento se les miente y no se cumple la Constitución. Que tiene 71 años, es mayor y no tiene sitios donde pasear bien, sin olores, ni bichos, ni impedimentos. Que no se cumplen sus derechos y mucha gente no sabe que los tiene. Que el Ayuntamiento es la casa del pueblo y ahora está ocupada por gente que no atiende a los vecinos.

Que hay muchos remolques aparcados y les quitan sitio a otros vecinos que no pueden aparcar. Que la limpieza es insuficiente, que tienen que limpiar más. Que quiere justicia para él y para todos los vecinos sobre todo de su barrio. Que hay gente que no puede comer. Que los precios suben sin parar. Me refiere varios artículos de la Constitución Española, Artículo 55, 49, 51,52, Capítulo 4º. Que donde están los millones de euros que había para su barrio. Que quiere que le arreglen su vivienda porque es una persona con movilidad reducida y lo necesita. Que cree en las palabras del Presidente de Gobierno. Que se cobran tasas a los bares por poner sillas en las terrazas. Que no hay democracia en Burjassot. Que no suban impuestos. Que se estafa a todos. Que hay que pagar subidas del gas, luz, seguros del piso, escalera de

la finca, el seguro de los muertos. Que falta limpieza. Que tienen que salir de los despachos y trabajar más etc etc.

Después de todo lo anterior y en relación al estado que me refiere de suciedad de su barrio, le diré, que desde que me presentó esta queja, he realizado unos cuantos paseos por él y le diré que he visto mucha gente tirando papeles y basuras a las papeleras y contenedores adecuados, que recogen excrementos y tiran agua en los pipis de sus mascotas, también remolques y coches aparcados correctamente, coches y motos circulando reglamentariamente, pero desafortunadamente también he visto a personas tirando papeles, botes de refrescos y cascaras de pipas al suelo cuando hay al lado papeleras, o dejando las bolsas de basura al lado de los contenedores, o dejando los pipis y excrementos de las mascotas en el suelo, sin recoger o tirar agua, han tirado una bolsa de basura desde un balcón, (pasaba yo por debajo) y algún coche y moto circulando por donde no está permitido.

Por lo que tengo que decirle, aunque es sabido por todos, que hay mucha gente incívica que no se preocupa de que esté limpio o sucio su entorno y, por eso aunque se limpie y se limpie continuamente, nunca podrá estar limpio del todo y si en lugar de tirar la basura dentro de los contenedores se deja en el suelo, claro que habrá mosquitos, bichos y posibles enfermedades, en consecuencia o, si van tirando por el suelo papeles u otras cosas, estará sucio siempre, ya que no puede haber una persona de la limpieza detrás de cada uno para que esté limpio, o la policía en todo momento vigilando para que se circule correctamente. Es imposible sino nos concienciamos todos, nos comportemos mejor y cumplamos las normas, ya que no solo tenemos derechos sino también obligaciones

De los precios de los productos que suben sin parar y las pensiones o sueldos que son insuficientes para hacer frente a los gastos, poco podemos hacer usted o yo. Los precios no los fijamos nosotros y cada uno cobra la pensión o sueldo que le corresponde de acuerdo con las normas establecidas, teniendo en cuenta sus antiguos trabajos.

En cuanto a sus escritos tengo que insistirle en que los redacte de forma adecuada y correcta, ya que me es casi imposible poder centrar los temas de los que me habla en ellos, ya que en algunos de los folios, escribe

por los lados, de arriba abajo, en la parte de arriba, en medio, no puedo seguir el hilo de lo que quiere decir. Por eso es importantísimo que lo mejore, porque es posible que no pueda leer algo que sea más importante para usted y, también le volveré a decir que si quiere dirigir un escrito a alguien en particular, lo tiene que reflejar clarito, clarito, ya que ahora mismo no podría decir en que parte de sus escritos nombra a uno u a otro, ya que están mezclados.

Acabará diciéndole que en su escrito no he logrado encontrar ni leer si ha habido algún departamento del Ayuntamiento que no ha contestado a alguno de los escritos o reclamaciones que haya podido presentar, por lo que no puedo saber si se han vulnerado o no sus derechos en relación con la actuación de la Administración Municipal, sino fuera así le ruego me lo haga saber.

Por lo que en esta ocasión tengo que considerar que esta queja no reúne los requisitos exigidos por las normas reguladoras de esta Sindicatura y no puedo admitirla a trámite, ya que aunque se lo he dicho anteriormente, le volveré a recordar que esta Sindicatura Municipal de Agravios de Burjassot, es una institución que tiene por misión velar por los derechos de los ciudadanos/as en relación con la actuación de la Administración municipal y de los organismos administrativos que dependen, así como de las empresas públicas con capital que pertenecen total o parcialmente al Ayuntamiento, y de los concesionarios de los servicios públicos municipales.

Siendo que en alguna de las partes de los escritos de la queja nombra a diversas concejalías de este Ayuntamiento y a su Alcalde, así como al Presidente de la Generalitat, remitiré la misma a Alcaldía a fin de que le den el trámite que estimen oportuno.

Queja. 4-23

Asunto: reclama responsabilidad patrimonial por caída en la vía pública

Fecha. 28/06/2023

Informe sobre la queja presentada por D. ----- con DNI Número - -----, basada en los siguientes hechos:

En escrito de fecha----- y presentado en el Registro de entrada del ayuntamiento en fecha---- solicitó del Departamento de Intervención, reclamación de responsabilidad patrimonial por caída en vía pública en Burjassot y que según manifiesta hasta el momento de la presentación de la queja, no había tenido respuesta, habiendo sufrido daños en su teléfono móvil y en las zapatillas.

Y también que en fecha -----, después de haberle requerido, presentó escrito en relación a su caída y que me adjuntó en el momento de la presentación de la queja y que entre otros constaba: " fecha día ----- a las 18 horas, caída en la vía pública,.....al pisar una alcantarilla y romperse en la plaza de-----de Burjassot... , sufrió rozaduras en varias partes del cuerpo y molestias en la rodilla derecha, ..., rotura del teléfono móvil y el calzado que llevaba puesto en ese momento...., no poseo factura...solicito indemnización de ambas cosas estimadas en 200 Euros correspondientes al teléfono móvil marca NIKI y las zapatillas deportivas de la talla 40. La policía tiene fotos y parte de accidente..."

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité en fecha 31 de mayo de 2023 informe al departamento de Intervención- Responsabilidad Patrimonial del Ayuntamiento de Burjassot y casi automáticamente se me remite respuesta contestando a mi petición.

En dicho informe, entre otros refieren: "Que en fecha -----, se requiere al ahora instante que aporte: evaluación económica de la responsabilidad patrimonial o indemnización reclamada. Esta valoración ha de estar debidamente fundamentada con la documentación adecuada (factura, presupuesto, informe técnico, aplicación legal en su caso etc)....Descripción del modo en que se produjo el daño.....Lugar exacto (y fecha y hora) donde se produjo la lesión o daño patrimonial (deberá identificarse el nombre de la via

pública, El requerimiento se recibió con fecha ----. No se ha subsanado debidamente por el reclamante la solicitud inicial. Consta el informe de la Policía Local de fecha----..... Tener por desistido a D. ----- en la reclamación patrimonial por daños personales presentada con fecha -----...Procédase al archivo... ""

De este informe he dado traslado al interesado en una entrevista personal el día 08/06/20023 a fin de que, si lo consideraba oportuno, hiciera las alegaciones que estimase oportunas, en el plazo de quince días. Pero en ese mismo momento me refirió que, cumplió con el requerimiento a excepción de las facturas, dado que el teléfono lo compró hace cuatro años y está borrado el ticket y las zapatillas las compró en el mercado ambulante y allí no dan facturas ni tickets y que por eso solicitó que se le abonara una cantidad estimada por ambas cosas.

Pero yo desde mi humilde entender y a la vista de la contestación al requerimiento que presentó en la que relató perfectamente, cómo, dónde y cuando ocurrieron los hechos, no aportó factura, pero da una cantidad estimada de ambas cosas sobre su posible valor y, sobre todo dado el informe tan detallado de la Policía Local, sí que se hubiera podido dar algún tipo de indemnización porque imagino que los seguros contratados, en cada caso concreto, dispondrán de un perito que después de evaluar los daños podrá dar una cantidad concreta para cada cosa que se haya deteriorado, ya que la mayoría de nosotros no guardamos las facturas cuando ha pasado el tiempo de la garantía de la marca. Ya que está clarísimo que se cayó en una alcantarilla que posiblemente estuviera deteriorada y al pisarla se rompió, (la policía en su informe, dice que se señala la zona y se informa al servicio municipal de Brigada de obras para que de manera urgente lo señalicen. Se adjunta reportaje fotográfico). Con lo cual la policía estimó que había peligro para más viandantes.

Por lo tanto creo que sería estupendo estudiar la posibilidad de poder dar más opciones a los ciudadanos que se puedan encontrar en situaciones parecidas y en este caso concreto al ahora instante, a la vista de que no podía aportar las facturas dado el tiempo transcurrido de la compra y de que en los mercadillos no dan facturas.

El art. 103.1 de la Constitución Española exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas y muy importante el deber de la Administración de tramitar y resolver los procedimientos en los plazos legalmente establecidos, evitando la caducidad de los mismos.

Entre otros apartados la Ley 39/2015 de 1 de octubre de 2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dice:

Artículo 21 Obligación de resolver

Por lo que en este caso, al requerirle para aportar documentación y al solicitar el informe policial, se suspendió el plazo para resolver la solicitud.

Asimismo la citada Ley en su art 67, apartado 2, entre otros también dice textualmente:" Además de lo previsto en el artículo 66, en la solicitud que realicen los interesados se deberán especificar las lesiones producidas, la presunta relación de causalidad entre éstas y el funcionamiento del servicio público, la evaluación económica de la responsabilidad patrimonial, si fuera posible, y el momento en que la lesión efectivamente se produjo, e irá acompañada de cuantas alegaciones, documentos e informaciones se estimen oportunos y de la proposición de prueba, concretando los medios de que pretenda valerse el reclamante""". Por lo que la frase " si fuera posible", dentro de este texto estaría más que acertada.

Pero considerando que en este caso se están cumpliendo los plazos pertinentes, no me queda otra que ARCHIVAR la presente queja interpuesta por D.-----.

Pero me parece oportuno RECOMENDAR al Ayuntamiento de Burjassot, que podría estudiarse, la posibilidad de que en las reclamaciones patrimoniales, donde los ciudadanos no dispongan de facturas de los bienes dañados, que sean los peritos de los seguros contratados los que evalúen los daños y den las cantidades adecuadas a cada indemnización.

Queja. 05/23

Asunto: Temas diversos

Fecha. 05/07/2023

Informe sobre la queja presentada por D.-----, basada en los siguientes hechos resumidos.

En el escrito que me remite, lo primero de todo me cuenta que no está conforme con las resoluciones que se le notifican, no me especifica de que departamento son. Aunque por alguno de sus comentarios, puedo pensar que se refiere a los informes de esta Sindicatura.

También comentarios sobre la suciedad, mosquitos y bichos que el instante encuentra que hay en Burjassot y sobre todo en su barrio y también opiniones personales de cómo se tendría que organizar la limpieza, las podas, los arreglos de mobiliario, las obras en los edificios, en los pisos, los arreglos en las calles, etc. etc. Pregunta dónde va el dinero que hay para su barrio. Pide que se pongan señales de prohibiciones. Que hay poco espacio tanto para jugar los niños como para pasear la gente. Que el Ayuntamiento está para servir al pueblo y ayudarles y no lo están haciendo. Que se está engañando a todos los pensionistas. Que se ha perdido poder adquisitivo. Que los políticos hablan mucho pero hacen poco. Hay mucha gente que necesita una casa. Las distancias de las terrazas molestan para andar. Los coches contaminan por los gases. Quiere que se cumplan todos sus derechos, que él cumple sus obligaciones, paga sus impuestos y quiere que le escuchen y le atiendan. Que es español y quiere a su país. Etc. etc.

Después de todo lo anterior, le diré primeramente, por si acaso se refiere a otro departamento, que si no está conforme con las resoluciones que le puedan notificar desde cualquiera de las Administraciones, que en esas mismas notificaciones deben de constar los plazos para recurrir en el caso de no estar conforme.

En el caso de esta Sindicatura como ya sabe usted, no se pueden recurrir, ya que desde esta Sindicatura no se puede anular ninguna resolución de ninguna administración, nada más que hacer sugerencias encaminadas, eso sí, si fuera posible, a modificar o mejorar los actos de los que se esté tratando, también se pueden formular advertencias o recomendaciones.

Pero le diré, por si acaso, no estuviera conforme con mi último informe que le notifiqué de su anterior queja, que todo lo que referí en el mismo, fue porque lo constaté yo personalmente a través de mis visitas (ya se lo puse en el informe). Lo vi yo directamente, por lo que puedo decirle exactamente que no podemos echar totalmente las culpas de la suciedad a los equipos de limpieza, somos nosotros, aunque una minoría, pero nosotros, que ensuciamos y rompemos mobiliarios urbanos y claro, eso lo pagamos todos, pero no se puede obligar a nadie a ser limpio, sino quiere hacerlo, es imposible y por supuesto tampoco puede haber ni un policía ni un barrendero detrás de cada persona incívica, ni para limpiar ni para multarle.

Me consta que ya se le informó de cómo se realizan las limpiezas, también me consta porque es de dominio público, que han empezado obras de rehabilitación y arreglos de pisos y edificios de su barrio, por parte de las empresas adjudicatarias, lo cual llevará su tiempo, pero se rehabilitará. Pero también le diré que esas obras de rehabilitación de edificios, no las he visto por el resto de la población de Burjassot, por lo que su barrio, entiendo que es el que tiene más subvenciones.

Por lo que en esta ocasión tengo que considerar que esta queja no reúne los requisitos exigidos por las normas reguladoras de esta Sindicatura y no puedo admitirla a trámite, ya que aunque se lo he dicho anteriormente, le volveré a recordar que esta Sindicatura Municipal de Agravios de Burjassot, es una institución que tiene por misión velar por los derechos de los ciudadanos/as en relación con la actuación de la Administración municipal y de los organismos administrativos que dependen, así como de las empresas públicas con capital que pertenecen total o parcialmente al Ayuntamiento, y de los concesionarios de los servicios públicos municipales.

LISTA DE QUEJAS RECIBIDAS POR E-MAIL 2023

Queja. 01/2023 e-mail

Asunto: vulneración derechos de un minusválido

Fecha 01/11/2023

Informe sobre la queja presentada ante esta Sindicatura, por parte de D. ----- a través de e-mail, remitido por D^a-----en la que me refiere lo siguiente:

Que no se ha cumplido el acuerdo acordado por mayoría en la junta de vecinos convocada por el Sr. Presidente, en la que se acordó "Cumplir con la Ley de Accesibilidad cambiando la dirección de la hoja de la puerta de entrada de la finca, se ratifica el acuerdo y firma el acta". Hoy día 18 de abril de 2023 el antes mencionado presidente via telefonica y por escrito deniega llevar el acuerdo adelante. Aduce que " un propietario se ha retractado" y de forma unilateral a través de redes de Whasapp han decidido pedir un presupuesto privado de un amigo, para hacer un plano y volver a hacer una reunión y denegar el acceso".

He admitido la presente queja a pesar de que no reúne en su totalidad los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución dado que es un tema de especial humanidad y vulnerabilidad dada la situación personal del instante.

En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicité informe al Presidente de la Comunidad de Propietarios a fin de que me facilitara copia del acta de los acuerdos y me informara de los motivos por los cuales no se han puesto los medios necesarios para intentar dar cumplimiento a lo acordado en su día en el acta de la junta de propietarios realizada.

A partir de aquí via email, tanto el instante como el presidente y el administrador, me hacen llegar tanto las respuestas a mi solicitud como otras informaciones que les parecen importantes.

Siguen refiriéndome a través de e-mails que están haciendo todos los pasos para hacer todas las obras cuanto antes y dentro de la legalidad y que están pendientes de los informes de Urbanismo para señalar una fecha para reunirse con la comunidad, además de que los servicios de la Generalitat están haciendo inspecciones. Y también cómo van los contactos entre los administradores y el instante, pero de ellos deduzco que no se ponen de acuerdo ni en las obras a realizar ni con la forma de asumir los gastos que ocasionarían las obras.

Teniendo en cuenta los emails que he recibido, según los cuales y según mi humilde opinión, han ido mezclando con la petición del instante el resto de problemas derivados de otras obras antiguas y que no tienen nada que ver con la petición del instante, por lo que me pareció oportuno señalar una mediación para el día 26 de octubre a las doce horas de su mañana para concretar y poder llegar a un acuerdo en cuanto a las obras necesarias y urgentes para la accesibilidad solicitada por el instante.

En dicha reunión a la que asistieron el Sr. -----, en nombre de la Comunidad de Propietarios y de -----; en nombre de D.-----, su esposa D^a ----- y la hija de ambos-----; por los instantes se manifiesta que siguen reiterándose en las peticiones que hicieron y que quedaron reflejadas en el acta de la junta de propietarios de 10 de enero de este año, solamente en lo que respecta al cambio de orientación de la puerta o en su caso cambio de dicha puerta. El Sr.----- después de estas manifestaciones, se compromete a señalar una junta de propietarios a la mayor urgencia posible para decidir sobre estos acuerdos y acometer las obras con la mayor urgencia posible dada la vulnerabilidad del instante.

Por lo que entiendo, que efectivamente se están haciendo todas las gestiones para intentar solucionar el problema de la accesibilidad por parte de la Comunidad de Propietarios, por lo que voy a dar por finalizada la presente queja y pienso y espero que se llegue a buen término y se solucione cuanto antes el problema del instante.

Llegados a este punto, en atención al contenido inicial de la queja y del resto de las manifestaciones que me han referido a lo largo de la misma, estimo oportuno RECOMENDAR ENCARECIDAMENTE a la Comunidad de Propietarios del edificio del instante, a fin de que se cumplan los acuerdos que se toman en las reuniones de propietarios sobre todo las que afecten directamente a la accesibilidad de las personas y en este caso particularmente, ya que tiene muy difícil la movilidad dada su situación personal, contando además que el acta es de fecha 10 enero de 2023 y ha transcurrido un tiempo más que suficiente para poder llevar a cabo lo acordado y sobre todo que se debe cumplir con la Ley de Accesibilidad dictada en el ámbito de la Comunidad Valenciana, en cuyo texto se aborda la accesibilidad en las edificaciones existentes y la posibilidad de realizar adaptaciones necesarias conforme al Decreto del Consell de regulación de la accesibilidad en las edificaciones.

Queja. 2-23 e-mail

Asunto: solicita reubicación puesto mercado ambulante

Fecha. 04/10/2023

Informe sobre la queja presentada por una vecina de Burjassot basada en los siguientes hechos:

En escrito de fecha 18 de junio de 2023 vía e-mail, me refiere lo siguiente "En referencia al corte de la calle Jorge Juan a la altura del mercado municipal, los miércoles por mercado ambulante. Los vecinos ya nos hemos quejado en varias ocasiones pues la calle queda cortada y no da la posibilidad a la salida de los coches que siguen accediendo hasta allí. Con gran dificultad los coches que una vez acceden a la calle Jorge Juan, dan la vuelta girando en la misma calle causando daños a las puertas, fachadas, cañerías... del vecindario. Hemos llamado en varias ocasiones a la policía municipal, hemos presentado escritos y no se ha dado solución. Mi sugerencia es estudiar el desplazamiento o reubicación del puesto que ocupa la posible salida a mano

izquierda por la calle del Mestre Fernando Martín, enfrente justo del Antiguo Mercado de Burjassot.""

Le contesto y le refiero que voy a interesarme a ver cómo funciona este tema y si hay alguna normativa al respecto, también le indico que me facilite copias de alguno de los escritos que pudieron presentar en su día sobre estos mismos hechos. Me contesta y me dice que hace mucho tiempo de esta reclamación y que presentará una nueva al Ayuntamiento.

En el departamento que se corresponde con Mercados, me indican que van a ver cómo pueden solucionar este tema ya que la ahora nstante ha presentado también una solicitud a través del registro de entrada para este departamento, por lo que esperaré hasta ver el resultado final.

Vía email me intereso por si tiene algún resultado y me comunica lo siguiente:

""Recibí la primera contestación de que lo mirarían, ya no he vuelto a saber nada.

De hecho llevan montando todo el verano un puesto de 40 metros, ocupando toda la salida, cuando en la misma calle, a continuación en la fachada de la antigua ferretería de los silos hay hueco que no han ocupado otros puestos....

No puedo entender nada."""

A la vista de este email, vuelvo a preguntar al departamento de Mercados y me refieren que ya han hecho los trámites oportunos y que en el caso de que haya más incidentes estudiarán la forma de solucionarlo definitivamente.

Los mercados ambulantes son una tradición con muchos siglos de historia, tanto en España como en el resto del mundo. En un principio servían para intercambiar con otras personas las mercancías que tenían en excedentes por otras que no tenían. En estas poblaciones, los mercados servían como punto de encuentro donde se intercambiaban ideas además de productos y se hablaba de cultura y así fueron progresando en todos los ámbitos y sobre todo económicamente, siendo los orígenes de los futuros comercios sedentarios y de las ferias. Estos mercados ambulantes lejos de desaparecer han seguido creciendo, ya que ahora mismo venden tanto

productos de alimentación, como navideños, artesanía, ropas, productos de jardinería, comidas ya preparadas, hay mercados medievales y de venta de muebles y libros antiguos y, sobre todo en las zonas rurales donde no existen grandes comercios, es muy importante para el desarrollo de estas zonas y para que los habitantes dispongan de más productos.

En la actualidad, la ubicación de estos mercadillos supone que en zonas de tránsito de las poblaciones se cierren calles y que no se pueda circular con vehículos dentro de sus horarios, lo cual puede perjudicar un poco a los vecinos en cuanto a la libertad de movimientos habituales (salir y entrar con sus vehículos de los parkings) pero es algo que se sabe de antemano y los Ayuntamientos avisan igualmente y los vecinos se acostumbran a sacar los vehículos antes de que se instalen y a entrarlos cuando acaban (normalmente estos mercadillos están unas pocas horas) y cuando por desgracia ocurre una urgencia médica, los equipos médicos saben perfectamente cómo actuar en esos casos.

Por lo que teniendo en cuenta la buena disposición del departamento de mercados, doy por finalizada la presente queja y procederé a su archivo.

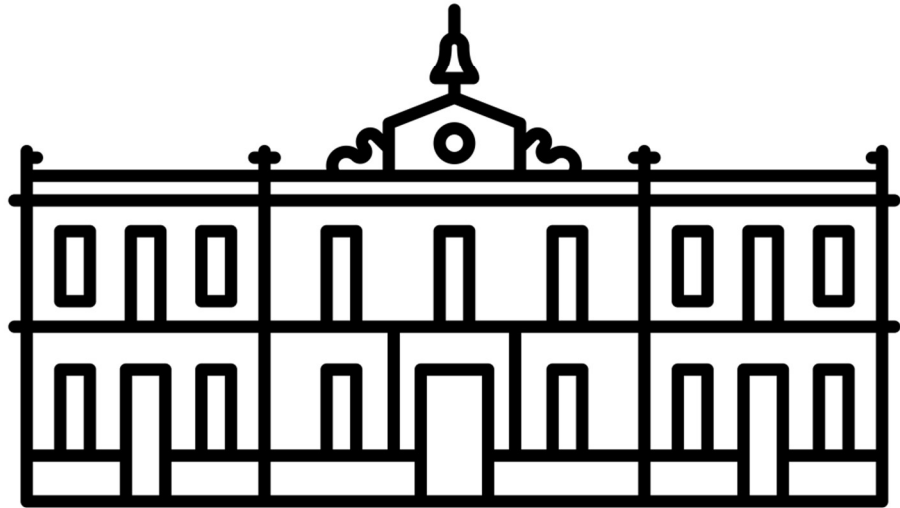
""(Ya se ha procedido a reubicar los puestos solicitados en la presente queja). ""

Y para finalizar quiero dar las gracias de nuevo a los funcionarios y demás personas que me han atendido y han colaborado para que las quejas que han tenido entrada en esta Sindicatura se hayan podido resolver de la mejor manera posible.

Burjassot a seis de marzo de dos mil veinticuatro.

Maria Zapater

Sindica de Agravios en funciones de Burjassot



SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

HORARI D'ATENCIÓ PERSONAL AMB CITA PRÈVIA

DIMECRES I DIJOUS DE 10 A 13 HORES

sindicaturadegreuges@burjassot.es

Ajuntament de Burjassot

Plaça Emilio Castelar, 1- 46100 Burjassot

SINDICATURA DE GREUGES DE BURJASSOT
INFORME PER AL PLE DE L'AJUNTAMENT
MEMÒRIA ANY 2023

El Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges, especifica que s'informarà anualment el Ple de la Corporació de les seues actuacions, abans del 31 de març, presentant l'informe corresponent de tot l'any anterior complet, per la qual cosa seguidament en compliment d'aquest, tinc l'honor de presentar un resum de les queixes presentades durant l'any 2023 i l'última de l'any 2022.

Aquest informe haurà de fer-se arribar als ciutadans publicant-lo en la pàgina web i en el Butlletí municipal com a publicació especial.

La institució de la Sindicatura Municipal de Greuges és una eina al servei dels ciutadans del nostre municipi, que té la voluntat de fomentar entre els veïns i veïnes de Burjassot, d'un referent que vetle per la defensa dels seus drets i supervise a aquest efecte l'activitat de l'Ajuntament.

S'entén la creació d'aquesta figura, com una institució de mediació per a la resolució de conflictes, que incideix en la voluntat compartida de progressar cap a una major participació, i que amb objectivitat i independència, té la missió de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes de Burjassot en relació a l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes que depenen, servint alhora els suggeriments, resolucions i informes que emeta el Síndic o Síndica, com a pauta per a la constant millora del servei que l'Ajuntament presta a la ciutadania.

La Sindicatura Municipal de Greuges compleix les seues funcions amb independència i objectivitat, examinant i donant tràmit a les queixes que se

li formulen o promovent accions per la seua pròpia iniciativa. També podrà actuar com a mediador cap a les parts enfrontades i proposar fórmules de conciliació o acord, sempre que les parts ho hagen consentit a l'inici del procés.

L'Administració municipal i, en general, tots els organismes i empreses dependents de l'Ajuntament i els concessionaris dels serveis públics municipals auxiliaran, amb caràcter preferent i urgent, el/la Síndic/a Municipal de Greuges en les seues tasques i li facilitaran tota la documentació que necessite en relació amb la queixa concreta o actuació.

Este informe anual el començaré amb una exposició de la última queixa de l'any 2022 i que vaig incoar d'ofici donada la vulnerabilitat de la persona objecte d'ella i de la que es va poder donar un bon resultat gràcies al Departament de Serveis Socials que també va intervindre, després passaré a les que van ser presentades durant l'any 2023.

El nombre de queixes rebudes davant esta Sindicatura en 2023 ascendeix a un total de 5 i per e-mail 2,

Quant a les entrevistes han sigut un total de 46, amb la qual cosa hem augmentat el nombre de consultes enguany.

Veient la quantitat de queixes que han tingut entrada en esta Sindicatura al llarg d'enguany, he d'insistir que caldria donar molta més publicitat i visibilitat a esta Sindicatura perquè tots els ciutadans puguin saber de la seua existència i poder ser més útil del que ha sigut fins ara.

Encara que també pense que si la ciutadania en general no posa més queixes, podria ser degut a diverses coses, la que més m'agradaria seria que no hi haguera problemes ni litigis que resoldre i estigueren més contents amb les Administracions, però el que no m'agradaria res, que es conformaren amb les resolucions negatives que hagen tingut sense protestar si més no.

També seria molt, però que molt interessant, disposar d'un telèfon on els ciutadans puguin posar-se en contacte amb la sindicatura.

Les matèries que han preocupat els ciutadans, han sigut les relatives a les targetes revolving, cobrament de comissions i interessos pels bancs,

brutícia als carrers per diversos motius, proliferació d'insectes molestos, estat del mobiliari públic i dels jardins, situacions amb menors d'edat, caigudes en la via pública, conflictes comunitat de veïns, disconformitat amb alguns llocs de mercat ambulant.

He d'afegir que algunes d'elles s'han solucionat, per la qual cosa estic bastant contenta.

En esta ocasió posaré l'accent en les queixes que em fa la ciutadania quan em troben al carrer. Em parlen de multitud de temes que afecten unes vegades al funcionament d'algun departament de l'Ajuntament, ja siga sobre neteja viària, (excrements), persones sense sostre, altres com que els lloguers són cars, en Burtjassot sobretot, patinets i bicis per les voreres etc, però després no veig que arriben a materialitzar-se com a tal, per la qual cosa no puc saber si es deu a una falta d'informació o al fet que no s'atreveixen a fer el pas de presentar-les en forma o pensen que amb dir-m'ho a la meua ja puc intervindre, cosa que no és així en la majoria dels casos.

He de continuar insistint en l'ampliació de les competències d'esta Sindicatura ja que des que es va crear esta figura, han augmentat els temes que preocupen la ciutadania i així poder atendre'ls degudament i intentar defensar tant els seus drets fonamentals en relació amb l'actuació de l'Administració Municipal com amb qualsevol altra administració o empresa.

Novament he de felicitar els Departaments de Serveis Socials, Intervenció- Responsabilitat Patrimonial i, Mercats de l'Ajuntament de Burjassot per la seua rapidesa a contestar a les meues sol·licituds pel que estic molt agraïda

Les resolucions que dicta esta Sindicatura, de tots és sabut que no tenen força de compliment, no puc obligar al fet que es complisquen, però això sí, espere, que les reclamacions de la ciutadania, en el seu conjunt, puguen aconseguir un alt grau de veu perquè es puguen sentir.

Seguidament passe a exposar part dels informes de les queixes presentades, ja que la seua totalitat està publicada en la pàgina web d'esta Sindicatura on es pot consultar el contingut íntegre de cadascun d'ells.

ACTUACIONS DE LA SINDICATURA

Queixa presentada en 2022 i resolta en 2023

Queixa. 14-22

Data. 01/03/2023

Informe d'aquesta sol·licitud més que d'una queixa, que vaig presentar d'ofici, donada la vulnerabilitat de les persones respecte de les quals diversos veïns em van referir el següent:

En converses amb alguns d'ells que viuen al voltant del Passeig Rajolar i del carrer Doctor Lleonart de Burjassot em compten, que en aquest carrer del Doctor Lleonart hi ha una plaça amb bancs on veuen dormir a una persona més aviat jove en el sol, que aquesta persona porta molt temps al carrer, no dona cap mena de problema, va d'un lloc per a un altre, camina malament, però els preocupa que amb el fred li passe algun contratemps.

També veuen a una senyora als voltants del Passeig Rajolar i per les portes dels supermercats, que va demanant menjar i pensen que no té on viure.

Arran d'aquestes manifestacions vaig remetre escrit al Departament dels Serveis Socials d'aquesta població, sol·licitant-los entre altres, el següent: ""Per tant li demane si es poguera adoptar alguna mesura que millore els recursos d'atenció a les necessitats d'aquestes persones sense llar, o en el seu cas un allotjament temporal d'urgència o alguna altra alternativa viable per a traure-les del carrer.""

A la Policia Local d'aquesta població el següent:

""Si en conjunt amb els Serveis Socials es podria canalitzar algun tipus d'ajuda per a aquestes persones que viuen als carrers, ignorant si en el cas que hagueren més persones es podria ajudar a totes.""

Des del departament de Serveis Socials en data 23/02/23, em refereixen entre altres, "" que s'han fet actuacions juntament amb la policia local per a identificar i localitzar a aquesta persona, localitzant-ho i resultant ser una persona d'origen búlgar que no vol ajuda de la policia local i que vol viure al carrer. Es coordina amb els treballadors socials de sanitat i pel que sembla és una persona tutelada pel IVASS, que té una malaltia mental crònica, s'havia escapat del centre -----, des de feia més d'un any i que se li havia donat de baixa en aquest centre però que fins i tot tenia una ordre de recerca, es realitzen diverses actuacions perquè torne al centre i al final des del IVASS s'han pres mesures de protecció per a ingressar-lo de nou en un centre públic. Sent que actualment es troba ingressat en el centre del IVASS de----- a l'espera d'una intervenció hospitalària per motius de salut""

Burjassot es caracteritza per ser una població molt involucrada en tots els temes relacionats amb la vulnerabilitat de les persones, ja siguin xiquets, majors, violència de gènere, a ajudar a estrangers desplaçats per les guerres, amb el benestar animal, tenim protectores que recullen animals perduts o extraviats i cuiden a colònies felines que es troben als carrers, també hi ha persones voluntàries que cuiden a aquests felins que es troben als carrers, etc, per la qual cosa en aquest cas particular, que és molt més pròxim a nosaltres, com és veure a algú dormint en el sòl o en un banc, amb aspecte brut, sense menjar, amb la roba bruta, sense tindre un lloc per a resguardar-se del fred o de la calor o per a endreçar-se, és una cosa que no hauríem de permetre'ns, hauríem de tindre zero persones sense sostre, ja que el fet de viure al carrer és el més extrem que pot tindre una població com la nostra, ja que viuen al límit, sense menjar, sense higiene, sense un sostre per a protegir-se del fred, de la pluja o de la calor, aquestes situacions no podem permetre-les i, són les administracions les que han d'ajudar a aquestes persones amb els recursos materials necessaris perquè puguin tindre una vida digna i puguin reincorporar-se de nou a la seua comunitat i recuperar la vida, que pels motius que foren, la van perdre, si fora el cas.

Per això és necessari que s'adopten les mesures que siguen necessàries per a intentar, almenys, ja que a vegades és difícil perquè moltes vegades no ens deixem ajudar, (com en aquest cas concret), millorar les necessitats de les persones que viuen al carrer, ja que en les èpoques de fred o de calor el risc és extrem que pugui ocórrer-los una desgràcia.

També caldria adoptar mesures per a millorar l'atenció de les persones que es troben en aquesta situació i buscar altres alternatives com posar recursos suficients per a garantir i canalitzar les diferents situacions que viu cada persona, com podria ser crear uns serveis d'allotjaments encara que foren temporals, però que en definitiva foren ací per a poder-los usar en el moment precís en què es necessiten, sense molta demora, com podria ser un alberg, o una casa d'acolliment amb un nombre de llits o places concretes per a poder cobrir en el seu cas les necessitats d'aquestes persones.

Els serveis socials, em consta que fan un seguiment adequat a cada cas, però m'agradaria que es pogueren intensificar les actuacions coordinades amb altres departaments i intentar que Burjassot siga zona zero en qüestió de persones sense llar.

En relació a aquest cas concret, perquè de la senyora que referia al principi, no s'ha sabut res, em sembla increïble i impensable, que una persona tutelada, es pugui escapar d'un centre, (vigilància ??) però també que després de molts mesos desaparegut no s'haguera localitzat fins que hem intervingut nosaltres, (Serveis Socials i aquesta Sindicatura), ja que des de la meua humilde opinió pense, que quan sorgeix un problema d'aquest tipus, hauran d'haver-hi mecanismes que es posen en marxa, a fi de localitzar i reintegrar a aquestes persones al centre que corresponga per a estar cuidats, tant la seua salut com físicament.

Arribats a aquest punt, estimo oportú primerament, felicitar els Serveis Socials per les actuacions realitzades per a reintegrar a aquesta persona al seu centre així com també els suggeriria la conveniència de poder disposar d'allotjaments, encara que siguen temporals, per a persones sense llar i destinar recursos econòmics suficients per a poder atendre aquestes persones vulnerables o reforçar les mesures que ja estiguen en funcionament per a assegurar aquesta disponibilitat, ja que d'haver-los tingut, tal vegada a

aquesta persona li l'haguera pogud ajudar molt abans i no haguera estat tant de temps al carrer i és possible que la seua salut no s'haguera ressentit.

Així també RECOMANARIA al Centre----- que extreme la vigilància i la cura de les persones que estan sota la seua tutela a fi que no es repetisca aquesta circumstància en endavant.

LLISTA DE QUEIXES PRESENTADES AL 2023

Queixa. 1-23

Assumpte: Reclamació contra-----

Data. 30/03/2023

Informe sobre la queixa presentada per Da. -----, la qual en el seu escrit em refereix que sense demanar ella ampliació de crèdit de la seua targeta, li ho van ampliar, que ella no va signar res i tampoc li ho van notificar, que no li notifiquen res des de fa temps i que abans ho feien per carta, que no té accés a la suposada bústia virtual.

He admés la present queixa encara que no reunia íntegrament els requisits exigits per la Llei reguladora d'aquesta Institució per ser un tema d'una persona major que no té accés a les tecnologies i no sap com desembolicar-se actualment amb aquests temes.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar informe a l'oficina del -----de Burjassot en data 09/02/2023, entenent que en ocórrer ací els fets, en aquesta sucursal sabrien millor l'ocorregut. I els vaig sol·licitar el següent: " em facilite informació precisa sobre l'ocorregut i sobretot en el cas que signara aquesta sol·licitud em facen

arribar una còpia, si fora possible, o em faciliten informació sobre com realitzen les notificacions a aquesta persona i si vostés tenen el comprovant que es va donar per assabentada de tot el que respecta tant del seu compte com de les seues targetes, sent això necessari per a mi atés que és una persona major i no crec que entenga molt el maneig de les tecnologies””.

Poc després de presentar la queixa, em comunica verbalment, que ha intentat presentar un escrit personalment a la seua sucursal bancària, perquè li cancel·len una targeta revolving i li donen informació sobre algunes coses del seu compte i li ho han rebutjat, per la qual cosa em diu que l'ha enviat per carta certificada amb justificant de recepció.

Finalment per l'entitat bancària se'm remet còpia de la carta enviada a l'ara instant, en la qual m'adjunta dos annexos amb les modificacions dels límits de crèdits sol·licitats per la instant, però no em diuen la forma en què se li notifiquen.

Li done trasllat personalment d'aquesta carta i dels annexos i em manifesta que a ella no li consta haver signat res ni haver sol·licitat ampliació de crèdits, ja que és molt difícil per a ella, donada la seua pensió, poder fer front d'aquests despeses, perquè si haguera llegit això de l'augment del crèdit haguera dit que no i, que en cap moment van notificar aqueixes ampliacions, ni li van donar còpia en aqueix suposat moment de la signatura ni li ho van enviar al seu domicili i que encara que siga la seua signatura no recorda per a res signar-la . Que està insistint en la seua sucursal perquè li donen extractes on figuren tots els càrrecs i els diners que li queda pendent de pagar i que no li fan cas. Ha cridat diverses vegades a atenció al client a la central de Barcelona i que al final li han donat un correu perquè els envie la carta, com em diu que no té correu electrònic li ho remet jo des de la Sindicatura, sent que en data de hui no m'ha comentat que haja rebut contestació.

El Banc d'Espanya, dins de les seues normes refereix que quant a les modificacions favorables que realitze el banc, haurà d'informar sobre elles en la primera comunicació que dirigisca al client i, quant a la resta de modificacions, que per dir-ho així no siguen tan favorables, haurà de

comunicar-les amb una antelació mínima de dos mesos. Si no ho fera i les aplicara abans d'aqueix termini, el client podria reclamar al banc per això.

El banc ha de tindre la seguretat que cada client accepta aquestes condicions i sobretot incloure aquesta informació en el contracte que se signe en obrir el compte i explicant detalladament cadascuna de les comissions de manera individualitzada.

Però en el cas que fora un canvi en les condicions del contracte signat amb anterioritat, amb molta major raó han de comunicar-lo i assegurar-se que s'accepten aquestes modificacions ja siga sobre qualsevol tipus de servei que siga, import o qualsevol altre cas relacionat amb els seus comptes, han d'avisar perquè s'accepten, o no, (el banc ha d'assegurar-se que s'accepten aquestes modificacions). Aquest termini ha de permetre al client valorar les noves condicions i decidir si les accepta o no.

Els bancs poden unilateralment modificar les condicions dels clients, unes en el seu benefici i altres no tant, però han de comunicar-les totes, sobretot les que els perjudiquen, (augment de comissions etc) havent de respectar els terminis abans d'aplicar-les, notificant-les als clients de manera individual perquè sàpien bé el seu contingut, ja siga en paper o en el sistema més idoni o més accessible, perquè no tots els clients tenen accés a les tecnologies (apps, correu virtual, banca electrònica, correu electrònic, etc,) o de qualsevol altre mitjà, ja que molta gent gran, sobretot, no disposa d'ells i a vegades encara que disposen d'ells, no coneixen el seu funcionament.

Per tant, en aquest cas concret que ens ocupa i des de la meua humilde opinió, no entenc perquè al banc li va semblar oportú, constant-li les dades precises d'aquesta clienta, com pot ser la quantitat de diners que ingressa per pensió cada mes, la seua edat i les seues despeses, fer-li una ampliació del crèdit, (cosa importantíssima perquè després hauria de retornar aquests diners i sembla ser li ho estan cobrant del seu compte) i per descomptat que la instant continua insistint que a pesar que sembla que està la seua signatura, no es va donar per assabentada d'això ni li van donar còpia d'aquests documents i, si l'únic avís estava o podia estar en la bústia virtual, i aquesta clienta no té accés a aquest mitjà, trobo que estaria en el seu dret de posar

la reclamació corresponent, ja que no s'ha complit el requisit d'informar el client amb l'antelació suficient que està especificada en les normes.

Després de tot el que s'ha dit anteriorment, ignore si aquesta ampliació del crèdit, cosa molt, però que molt important, sobretot per a una persona d'edat, se li va notificar i el banc pot assegurar que ella va quedar assabentada (cosa que sembla ser no va anar així ja que ella insisteix que no) però el que és claríssim, és que aquesta modificació perjudica la instant ja que per descomptat al no saber que tenia aqueixa ampliació del crèdit, no comptava que tindria més diners que retornar, tenint en quanta els seus ingressos i les seues despeses.

Una entitat bancària no pot o no hauria de poder modificar unes certes coses, com seria una ampliació de crèdit, sense que li costara fefaentment que els clients s'han donat per notificats i assabentats, perquè en aquest cas concret, la instant de la queixa, m'ha continuat insistint en entrevistes personals, que ella no haguera pogut demanar aquesta ampliació, perquè la seua pensió no li arriba per a això i hauria de fer miracles per a retornar els diners.

Arribats a aquest punt, en atenció als continguts que consten en la queixa, estimo oportú RECOMANAR en aquest cas a l'entitat bancària ----- d'aquesta localitat, al fet que notifique i s'assegure que els clients a més de ser notificats de manera individual i personal, es donen per assabentats del que se'ls notifica.

Sent super important que totes les modificacions que es facen en els contractes que disposen els seus clients, es notifiquen de la forma més adequada i idònia per a ells, no bastant amb comunicar-ho a través de la bústia virtual, que pot ser que molts el tinguen, però que no saben usar-lo i no acabar provocant com en aquest cas, que ha conegut aquest canvi o ampliació massa tard.

En aquests moments en els quals hi ha una gran majoria de persones d'edat, que possiblement no han conegut ni coneixen l'ús de les tecnologies, per la qual cosa estan més que desprotegides, ja que no s'assabenten de les comunicacions bancàries, perquè han canviat les formes i no li les fan com ells

coneixen, per la qual cosa s'hauria d'intentar adequar aquestes modernes condicions bancàries i la legislació que existisca per a aquests casos.

Queixa. 2-23

Assumpte: denegació acolliment i visites al seu net menor

Data. 08/03/2023

Informe sobre la queixa presentada davant aquesta Sindicatura, per part de ----- que base en els següents fets resumits.

En el seu escrit de data 01/03/23 em referia que des del dia 17 de març del 2022, el seu net menor d'edat, es troba en acolliment residencial sota la tutela de la Generalitat a través de la seua Direcció Territorial d'Igualtat Polítiques Inclusives de València- Servei d'infància, adolescència i família- Seccion Menors, quedant ingressat en un centre de menors a -----.

Des d'aqueix mateix dia, la seua família extensa està sol·licitant un acolliment temporal, fins que es resolga totalment i, sobretot i urgentment un règim de visites per a poder veure'l, ja que donada la seua curta edat, pensen que és important que tinga relació amb la seua família i que no se senta abandonat. Que els desestimen les sol·licituds, indicant-los que han arribat fora de termini, la qual cosa no és cert. Que els serveis socials han intervingut mitjançant informes aconsellant una mesura de caràcter estable per l'interés superior del menor, però que no contempla la reunificació familiar. Que en els informes efectuats pels serveis socials de Burjassot, ni del CRAM, ni en el pla de traçabilitat de juliol de 2022, no hi ha res que diga si són adequades o no per a l'acolliment temporal del menor. També que des que la seua filla i mare del menor va fracassar al març de 2022, van decidir els diferents organismes que retornar-lo a la seua mare biològica era inviable però no es van plantejar en cap moment que poguera estar amb la seua família extensa, sent que tots l'han sol·licitat. Sobretot insisteix que es permeta visitar-ho, tant a ella com a la seua germana, la qual viu amb la instant i és major d'edat. Ella també va sol·licitar acollir al seu germà. Que en el seu entorn familiar,

poden proporcionar-li una estabilitat i cura que no ha tingut fins ara amb els seus progenitors i, no li faltarà afecte, atenció i cures adequades en tots els aspectes. I que tant la instant com la seua neta i germana del menor, demanen que pensen en elles abans de contemplar qualsevol altra mesura, perquè existeix un gran risc de fracàs en una adopció. Continua sol·licitant que es realitzen informes detallats i profunds perquè es puga demostrar que tant la instant com la germana del menor són les més adequades per al seu acolliment.

A aquest tema li he donat la meua màxima prioritat per les característiques d'aquest, donada la situació en què es troba tant el menor com la totalitat de la seua família extensa, que volen tindre'l a casa i poder veure-li com més prompte millor, però he de dir que no soc l'adequada per a intervindre en aquest cas, ja que aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Burjassot, és una institució que té per missió vetlar pels drets dels ciutadans/as en relació amb l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes administratius que depenen, així com de les empreses públiques amb capital que pertanyen totalment o parcialment a l'Ajuntament, i dels concessionaris dels serveis públics municipals.

Sent que en el seu cas, seria competència de la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana, remetré la queixa i les meues actuacions a aquesta Sindicatura a fi que li donen el tràmit que estime oportú.

Queixa. 03/23

Assumpte: Temes diversos

Data. 26/04/2023

Informe sobre la queixa presentada per Sr. -----
--, que intentaré resumir atés que la seua extensió i la manera de redactar els dinou folis que m'aporta, m'és quasi impossible entendre i després traspassar ací tot el seu contingut.

En l'escrit que em remet hi ha moltíssims comentaris relacionats amb la brutícia, mosquits i bestioles que l'instant detecta a Burjassot i sobretot en el seu barri i també, el que entenc que són valoracions personals de temes actuals i em resulta quasi impossible poder reflectir ací però així i tot ho intentaré.

En algun dels folis, crec veure que fa comentaris relacionats tant amb l'Alcalde, amb Regidors i departaments de l'Ajuntament, amb el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, al President de Govern etc.

En ells puc llegir que em refereix que les famílies no arriben a fi de mes, que no s'han començat les obres en el seu barri, que no s'han posat ascensors, que hi ha gent amb discapacitat i que els necessiten, que esmenten a tots els ciutadans, que on va els diners de les subvencions, que ha de ser per al poble i no perquè li ho deixen en el banc perquè els rente, que a molta gent li donen menjar i després la tiren, que tenen cotxes, algun més d'un, que haurien d'haver-hi inspeccions per a controlar-lo, que falten plaques de circulació. Que li diuen que no es poden matar els insectes però els insecticides que embenen en els supers també són verins i els posen en els habitatges i els poden fer mal. Que les malalties s'agafen al carrer en respirar les males olors i les bestioles. Que el seu barri sobretot està molt brut i els cotxes continuen entrant i sortint igual que sempre i aparquen on volen. Que la presència policial és escassa. Falten plaques informatives sobre el comportament cívic. Vol un barri tranquil on es puga sortir a passejar tranquil·lament. Que es prohibisca fumar prop dels col·legis i dir tacs. La salut és el primer i cal cuidar als majors. Que es pose una caserna de policia. Que es respecten les coses que es paguen amb diners públics. Que vol tot el millor per als seus veïns que són com la seua família. Que des de l'Ajuntament se'ls esmente i no es compleix la Constitució. Que té 71 anys, és major i no té llocs on passejar bé, sense olors, ni bestioles, ni impediments. Que no es compleixen els seus drets i molta gent no sap que els té. Que l'Ajuntament és la casa del poble i ara està ocupada per gent que no atén els veïns.

Que hi ha molts remolcs aparcats i els lleven lloc a altres veïns que no poden aparcar. Que la neteja és insuficient, que han de netejar més. Que vol justícia per a ell i per a tots els veïns sobretot del seu barri. Que hi ha gent

que no pot menjar. Que els preus pugen sense parar. Em refereix diversos articles de la Constitució Espanyola, Article 55, 49, 51,52, Capítol 4t. Que on estan els milions d'euros que hi havia per al seu barri. Que vol que li arreglen el seu habitatge perquè és una persona amb mobilitat reduïda i ho necessita. Que cree en les paraules del President de Govern. Que es cobren taxes als bars per posar cadires a les terrasses. Que no hi ha democràcia a Burjassot. Que no pugen imposats. Que s'estafa a tots. Que cal pagar les pujades del gas, llum, assegurances del pis, escala de la finca, l'assegurança dels morts. Que falta neteja. Que han d'eixir dels despatxos i treballar més etc etc.

Després de tot l'anterior i en relació a l'estat que em refereix de brutícia del seu barri, li diré, que des que em va presentar aquesta queixa, he realitzat uns quants passejos per ell i li diré que he vist molta gent tirant papers i fems a les papereres i contenidors adequats, que recullen excrements i tiren aigua als pipis de les seues mascotes, també remolcs i cotxes aparcats correctament, cotxes i motos circulant reglamentàriament, però desafortunadament també he vist a persones tirant papers, pots de refrescos i pipes al sòl quan hi ha al costat papereres, o deixant les bosses de fem al costat dels contenidors, o deixant els pipis i excrements de les mascotes en el sòl, sense recollir o tirar aigua, han tirat una bossa de fem des d'un balcó, (passava jo per davall) i algun cotxe i moto circulant per on no està permès.

Pel que he de dir-li, encara que és sabut per tots, que hi ha molta gent incívica que no es preocupa que estiga net o brut el seu entorn i, per això encara que es netege i es netege contínuament, mai podrà estar net del tot i si en lloc de tirar el fem dins dels contenidors es deixa al sòl, clar que hi haurà mosquits, bestioles i possibles malalties, en conseqüència o, si van tirant pel sòl papers o altres coses, estarà brut sempre, ja que no pot haver-hi una persona de la neteja darrere de cadascun perquè estiga net, o la policia en tot moment vigilant perquè se circule correctament. És impossible sinó ens conscienciem tots, ens comportem millor i complim les normes, ja que no sols tenim drets sinó també obligacions.

Dels preus dels productes que pugen sense parar i les pensions o sous que són insuficients per a fer front a les despeses, poc podem fer vosté o jo.

Els preus no els fixem nosaltres i cadascun cobra la pensió o sou que li correspon d'acord amb les normes establides, tenint en compte els seus antics treballs.

Quant als seus escrits he d'insistir-li que els redacte de manera adequada i correcta, ja que m'és quasi impossible poder centrar els temes dels quals em parla en ells, ja que en alguns dels folis, escriu pels costats, de dalt a baix, en la part de dalt, al mig, no puc seguir el fil del que vol dir. Per això és importantíssim que ho millore, perquè és possible que no pugui llegir alguna cosa que siga més important per a vosté i, també li tornaré a dir que si vol dirigir un escrit a algú en particular, l'ha de reflectir clar, clar, ja que ara mateix no podria dir en quina part dels seus escrits nomena a un o a un altre, ja que están barrejats.

Acabaré dient-li que en el seu escrit no he aconseguit trobar ni llegir si hi ha hagut algun departament de l'Ajuntament que no ha contestat a algun dels escrits o reclamacions que haja pogut presentar, per la qual cosa no puc saber si s'han vulnerat o no els seus drets en relació amb l'actuació de l'Administració Municipal, sinó fora així li pregue que m'ho faça saber.

Pel que en aquesta ocasió he de considerar que aquesta queixa no reuneix els requisits exigits per les normes reguladores d'aquesta Sindicatura i no puc admetre-la a tràmit, ja que encara que li ho he dit anteriorment, li tornaré a recordar que aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Burjassot, és una institució que té per missió vetlar pels drets dels ciutadans/as en relació amb l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes administratius que depenen, així com de les empreses públiques amb capital que pertanyen totalment o parcialment a l'Ajuntament, i dels concessionaris dels serveis públics municipals.

Sent que en alguna de les parts dels escrits de la queixa nomena diverses regidorías de aquest Ajuntament i al seu Alcalde, així com al President de la Generalitat, remetré la mateixa a Alcaldia a fi que li donen el tràmit que estimen oportú.

Queixa. 4-23

Assumpte: reclama responsabilitat patrimonial per caiguda en la via pública

Data. 28/06/2023

Informe sobre la queixa presentada per el Sr.----- amb DNI Número -----, basada en els següents fets:

En escrit de data ----- i presentat en el Registre d'entrada de l'ajuntament el ----- va sol·licitar del Departament d'Intervenció, responsabilitat patrimonial per caiguda en via pública a Burjassot i que segons manifesta fins al moment de la presentació de la queixa, no havia tingut resposta, havent patit danys en el seu telèfon mòbil i en les sabatilles.

I també que en data -----després d'haver-li requerit, va presentar escrit en relació a la seua caiguda i que em va adjuntar en el moment de la presentació de la queixa i que entre altres constava: " data dia ----- a les 18 hores, caiguda en la via pública,...en trepitjar un embornal i trencar-se en la plaça de ----- de Burjassot... , va patir rascades en diverses parts del cos i molèsties en el genoll dret, ..., trencament del telèfon mòbil i el calçat que portava posat en aqueix moment..., no posseïsc factura...sol·licite indemnització de totes dues coses estimades en 200 Euros corresponents al telèfon mòbil marca NIKI i les sabatilles esportives de la talla 40. La policia té fotos i comunicat d'accident..."

Considerant que la queixa reunia els requisits exigits per la Llei reguladora d'aquesta Institució, la mateixa va ser admesa a tràmit.

En aquest sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar en data 31 de maig de 2023 informe al departament d'Intervenció-Responsabilitat Patrimonial de l'Ajuntament de Burjassot i quasi automàticament se'm remet resposta contestant a la meua petició.

En aquest informe, entre altres refereixen: "Que en data ----, es requereix a l'ara instant que aportació: avaluació econòmica de la responsabilitat patrimonial o indemnització reclamada. Aquesta valoració ha

d'estar degudament fonamentada amb la documentació adequada (factura, pressupost, informe tècnic, aplicació legal si escau etc)...Descripció de la manera en què es va produir el mal....Lloc exacte (i data i hora) on es va produir la lesió o mal patrimonial (haurà d'identificar-se el nom de la via pública, El requeriment es va rebre amb data -----. No s'ha esmenat degudament pel reclamant la sol·licitud inicial. Consta l'informe de la Policia Local de data -----..... Tindre per desistit a Sr. ----- ---en la reclamació patrimonial per danys personals presentada amb data --- ---....Procedisca's a l'arxiu... ""

D'aquest informe he donat trasllat a l'interessat en una entrevista personal el dia 08/06/20023 a fi que, si ho considerava oportú, fera les alegacions que estimara oportunes, en el termini de quinze dies. Però en aqueix mateix moment em va referir que, va complir amb el requeriment a excepció de les factures, atés que el telèfon el va comprar fa quatre anys i està esborrat el tiquet i les sabatilles les va comprar en el mercat ambulant i allí no donen factures ni tiquets i que per això va sol·licitar que se li abonara una quantitat estimada per totes dues coses.

Però jo des del meu humil entendre i a la vista de la contestació al requeriment que va presentar en la que va relatar perfectament, com, on i quan van ocórrer els fets, no va aportar factura, però dona una quantitat estimada de totes dues coses sobre el seu possible valor i, sobretot donat l'informe tan detallat de la Policia Local, sí que s'haguera pogut donar algun tipus d'indemnització perquè imagine que les assegurances contractades, en cada cas concret, disposaran d'un perit que després d'avaluar els danys podrà donar una quantitat concreta per a cada cosa que s'haja deteriorat, ja que la majoria de nosaltres no guardem les factures quan ha passat el temps de la garantia de la marca. Ja que és claríssim que va caure en un embornal que possiblement estava deteriorada i en trepitjar-la es va trencar, (la policia en el seu informe, diu que se senyalitza la zona i s'informa el servei municipal de Brigada d'obres perquè de manera urgent ho senyalitzen. S'adjunta reportatge fotogràfic).

Amb la qual cosa la policia va estimar que hi havia perill per a més vianants.

Per tant crec que seria estupendo estudiar la possibilitat de poder donar més opcions als ciutadans que es puguin trobar en situacions semblants i en aquest cas concret a l'ara instant, a la vista que no podia aportar les factures donat el temps transcorregut de la compra i que en els mercats ambulants no donen factures.

L'art. 103.1 de la Constitució Espanyola exigeix de les Administracions Públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demanda, entre elles i molt important el deure de l'Administració de tramitar i resoldre els procediments en els terminis legalment establits, evitant la caducitat d'aquests.

Entre altres apartats la Llei 39/2015 d'1 d'octubre de 2015, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, diu:

Article 21 Obligació de resoldre

Pel que en aquest cas, en requerir-li per a aportar documentació i en sol·licitar l'informe policial, es va suspendre el termini per a resoldre la sol·licitud.

Així mateix la citada Llei en el seu art 67, apartat 2, entre altres també diu textualment: " A més del que es preveu en l'article 66, en la sol·licitud que realitzen els interessats s'hauran d'especificar les lesions produïdes, la presumpta relació de causalitat entre aquestes i el funcionament del servei públic, l'avaluació econòmica de la responsabilitat patrimonial, si fora possible, i el moment en què la lesió efectivament es va produir, i anirà acompanyada de quantes alegacions, documents i informacions s'estimen oportuns i de la proposició de prova, concretant els mitjans que pretenga valdre's el reclamant"" . Pel que la frase "si fora possible", dins d'aquest text estaria més que encertada.

Però em sembla oportú RECOMANAR a l'Ajuntament de Burjassot, que podria estudiar-se, la possibilitat que en les reclamacions patrimonials, on els ciutadans no disposen de factures dels béns danyats, que siguin els perits de les assegurances contractades els que avaluen els danys i donen les quantitats adequades a cada indemnització.

Queixa. 05/23

Assumpte: Temes diversos

Data. 05/07/2023

Informe sobre la queixa presentada per Sr.-----basada en els següents fets resumits.

En l'escrit que em remet, el primer de tot em conta que no està conforme amb les resolucions que se li notifiquen, no m'especifica que departament són. Encara que per algun dels seus comentaris, puc pensar que es refereix als informes d'aquesta Sindicatura.

També comentaris sobre la brutícia, mosquits i bestioles que l'instant troba que hi ha a Burjassot i sobretot en el seu barri i també opinions personals de com s'hauria d'organitzar la neteja, les podes, els arranjaments de mobiliari, les obres en els edificis, en els pisos, els arranjaments als carrers, etc. etc. Pregunta on va els diners que hi ha per al seu barri. Demana que es posen senyals de prohibicions. Que hi ha poc espai tant per a jugar els xiquets com per a passejar la gent. Que l'Ajuntament està per a servir al poble i ajudar-los i no l'estan fent. Que s'està enganyant a tots els pensionistes. Que s'ha perdut poder adquisitiu. Que els polítics parlen molt però fan poc. Hi ha molta gent que necessita una casa. Les distàncies de les terrasses molesten per a caminar. Els cotxes contaminen pels gasos. Vol que es complisquen tots els seus drets, que ell compleix les seues obligacions, paga els seus impostos i vol que li escolten i li atenguen. Que és espanyol i vol al seu país. Etc. etc.

Després de tot l'anterior li diré primerament, per si de cas es refereix a un altre departament, que si no està conforme amb les resolucions que li puguin notificar des de qualsevol de les Administracions, que en aqueixes mateixes notificacions han de constar els terminis per a recórrer en el cas de no estar conforme.

En el cas d'aquesta Sindicatura com ja sap vosté, no es poden recórrer, ja que des d'aquesta Sindicatura no es pot anul·lar cap resolució de cap administració, res més a fer suggeriments encaminats, això sí, si fora possible, a modificar o millorar els actes dels quals s'estiga tractant, també es poden formular advertiments o recomanacions.

Però li diré, per si de cas, no estiguera conforme amb el meu últim informe que li vaig notificar de la seua anterior queixa, que tot el que vaig referir en aquest, va ser perquè el vaig constatar jo personalment a través de les meues visites (ja li ho vaig posar en l'informe). Ho vaig veure jo directament, per la qual cosa puc dir-li exactament que no podem donar totalment les culpes de la brutícia als equips de neteja, som nosaltres, encara que una minoria, però nosaltres, que embrutem i trenquem mobiliaris urbans i clar, això ho paguem tots, però no es pot obligar a ningú a ser net, sinó vol fer-ho, és impossible i per descomptat tampoc pot haver-hi ni un policia ni un escombrariare darrere de cada persona incívica, ni per a netejar ni per a multar-li.

Em consta que ja se'l va informar de com es realitzen les neteges, també em consta perquè és de domini públic, que han començat obres de rehabilitació i arranjaments de pisos i edificis del seu barri, per part de les empreses adjudicatàries, la qual cosa portarà el seu temps, però es rehabilitarà. Però també li diré que aquestes obres de rehabilitació d'edificis, no les he vistes per la resta de la població de Burjassot, per la qual cosa el seu barri, entenc que és el que té més subvencions.

Pel que en aquesta ocasió he de considerar que aquesta queixa no reuneix els requisits exigits per les normes reguladores d'aquesta Sindicatura i no puc admetre-la a tràmit, ja que encara que li ho he dit anteriorment, li tornaré a recordar que aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Burjassot, és una institució que té per missió vetlar pels drets dels ciutadans/as en relació amb l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes administratius que depenen, així com de les empreses públiques amb capital que pertanyen totalment o parcialment a l'Ajuntament, i dels concessionaris dels serveis públics municipals.

Queixa. 01/2023 e-mail

Assumpte: vulneració drets d'un minusvàlid

Data 01/11/2023

Informe sobre la queixa presentada davant esta Sindicatura, per part de D. ----- a través d'e-mail, remés per D^a-----en la qual em refereix el següent:

Que no s'ha complit l'acord acordat per majoria en la junta de veïns convocada pel Sr. President, en la qual es va acordar "Complir amb la Llei d'Accessibilitat canviant la direcció de la fulla de la porta d'entrada de la fina, es ratifica l'acord i signatura l'acta ". Hui dia 18 d'abril de 2023 l'abans esmentat president via telefonica i per escrit denega portar l'acord avant. Adduïx que " un propietari s'ha retractat" i de manera unilateral a través de xarxes de Whasapp han decidit demanar un pressupost privat d'un amic, per a fer un pla i tornar a fer una reunió i denegar l'accés".

He admés la present queixa a pesar que no reuneix íntegrament els requisits exigits per la Llei reguladora d'esta Institució atés que és un tema d'especial humanitat i vulnerabilitat donada la situació personal de l'instant.

En este sentit i a fi de contrastar l'escrit de queixa, vaig sol·licitar informe al President de la Comunitat de Propietaris a fi que em facilitara còpia de l'acta dels acords i m'informara dels motius pels quals no s'han posat els mitjans necessaris per a intentar donar compliment als acords en el seu moment en l'acta de la junta de propietaris realitzada.

A partir d'ací via email, tant l'instant com el president i l'administrador, em fan arribar tant les respostes a la meua sol·licitud com altres informacions que els semblen importants.

Continuen dient a través d'e-mails que estan fent tots els passos per a fer totes les obres com més prompte millor i dins de la legalitat i que estan pendents dels informes d'Urbanisme per a assenyalar una data per a reunir-se amb la comunitat, a més de que els serveis de la Generalitat estan fent

inspeccions. I també com van els contactes entre els administradors i l'instant, però d'ells deduïsc que no es posen d'acord ni en les obres a realitzar ni amb la manera d'assumir les despeses que ocasionarien les obres.

Tenint en compte els emails que he rebut, segons els quals i segons la meua humil opinió, han anat mesclant amb la petició de l'instant la resta de problemes derivats d'altres obres antigues i que no tenen res a veure amb la petició de l'instant, per la qual cosa em va semblar oportú assenyalar una mediació per al dia 26 d'octubre a les dotze hores del seu matí per a concretar i poder arribar a un acord quant a les obres necessàries i urgents per a l'accessibilitat sol·licitada per l'instant.

En aquesta reunió a la qual van assistir el Sr. -----, en nom de la Comunitat de Propietaris i de -----; en nom de D.-----, la seua esposa D^a ----- i la filla de tots dos-----; pels instants es manifesta que continuen reiterant-se en les peticions que van fer i que van quedar reflectides en l'acta de la junta de propietaris de 10 de gener d'enguany, solament pel que fa al canvi d'orientació de la porta o si és el cas canvi d'aquesta porta. El Sr.----- després d'estes manifestacions, es compromet a assenyalar una junta de propietaris a la major urgència possible per a decidir sobre estos acords i escometre les obres amb la major urgència possible donada la vulnerabilitat de l'instant.

Pel que entenc, que efectivament s'estan fent totes les gestions per a intentar solucionar el problema de l'accessibilitat per part de la Comunitat de Propietaris, per la qual cosa donaré per finalitzada la present queixa i pense i espere que s'arribe a bon terme i se solucione com més prompte millor el problema de l'instant.

Arribats a este punt, en atenció al contingut inicial de la queixa i de la resta de les manifestacions que m'han referit al llarg d'esta, estime oportú **RECOMANAR ENCARIDAMENT** a la Comunitat de Propietaris de l'edifici de l'instant, a fi que es complisquen els acords que es prenen en les reunions de propietaris sobretot les que afecten directament l'accessibilitat de les persones i en este cas particularment, ja que té molt difícil la mobilitat donada la seua situació personal, comptant a més que l'acta és de data 10 gener de 2023 i ha transcorregut un temps més que suficient per a poder dur

a terme els acords i sobretot que s'ha de complir amb la Llei d'Accessibilitat dictada en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, en el text del qual s'aborda l'accessibilitat en les edificacions existents i la possibilitat de realitzar adaptacions necessàries conforme al Decret del Consell de regulació de l'accessibilitat en les edificacions.

Queixa. 2-23 e-mail

Assumpte: sol·licita reubicació mercat ambulant

Data. 04/10/2023

Informe sobre la queixa presentada per una veïna de Burjassot, basada en els següents fets:

En escrit de data 18 de juny de 2023 via e-mail, em refereix el següent "En referència al tall del carrer Jorge Juan a l'altura del mercat municipal, els dimecres per mercat ambulant. Els veïns ja ens hem queixat en diverses ocasions perquè el carrer queda tallat i no dona la possibilitat a l'eixida dels cotxes que continuen accedint fins allí. Amb gran dificultat els cotxes que una vegada accedeixen al carrer Jorge Juan, donen la volta girant en el mateix carrer causant danys a les portes, façanes, canonades... del veïnat. Hem cridat en diverses ocasions a la policia municipal, hem presentat escrits i no s'ha donat solució. El meu suggeriment és estudiar el desplaçament o reubicació del lloc que ocupa la possible eixida a mà esquerra pel carrer del Mestre Fernando Martín, enfronte just de l'Antic Mercat de Burjassot.""

Li conteste i li referisc que m'interessaré a veure com funciona aquest tema i si hi ha alguna normativa sobre aquest tema, també li indique que em facilite còpies d'algun dels escrits que van poder presentar en el seu moment sobre aquests mateixos fets. Em contesta i em diu que fa molt temps d'aquesta reclamació i que presentarà una nova a l'Ajuntament.

En el departament que es correspon amb Mercats, m'indiquen que veuran com poden solucionar aquest tema ja que l'ara instant ha presentat

també una sol·licitud a través del registre d'entrada per a aquest departament, per la qual cosa esperaré fins a veure el resultat final.

Via email m'interesse per si té algun resultat i em comunica el següent:

""Vaig rebre la primera contestació que ho mirarien, ja no he tornat a saber res.

De fet porten muntant tot l'estiu un lloc de 40 metres, ocupant tota l'eixida, quan en el mateix carrer, a continuació en la façana de l'antiga ferreteria de les sitges hi ha buit que no han ocupat altres llocs....

No puc entendre res.""

A la vista d'aquest email, torne a preguntar al departament de Mercats i em refereixen que ja han fet els tràmits oportuns i que en el cas que hi haja més incidents estudiaran la manera de solucionar-lo definitivament.

Els mercats ambulants són una tradició amb molts segles d'història, tant a Espanya com en la resta del món. Al principi servien per a intercanviar amb altres persones les mercaderies que tenien en excedents per unes altres que no tenien. En aquestes poblacions, els mercats servien com a punt de trobada on s'intercanviaven idees a més de productes i es parlava de cultura i així van anar progressant en tots els àmbits i sobretot econòmicament, sent els orígens dels futurs comerços sedentaris i de les fires. Aquests mercats ambulants lluny de desaparèixer han continuat creixent, ja que ara mateix venen tant productes d'alimentació, com a nadalencs, artesanía, robes, productes de jardineria, menjades ja preparades, hi ha mercats medievals i de venda de mobles i llibres antics i, sobretot en les zones rurals on no existeixen grans comerços, és molt important per al desenvolupament d'aquestes zones i perquè els habitants disposen de més productes.

En l'actualitat, la ubicació d'aquests mercats ambulants suposa que en zones de trànsit de les poblacions es tanquen carrers i que no es puga circular amb vehicles dins dels seus horaris, la qual cosa pot perjudicar una mica els veïns quant a la llibertat de moviments habituals (eixir i entrar amb els seus vehicles dels pàrquings) però és una cosa que se sap per endavant i els Ajuntaments avisen igualment i els veïns s'acostumen a traure els vehicles

abans que s'instal·len i a entrar-los quan acaben (normalment aquests mercats ambulants estan unes poques hores) i quan per desgràcia ocorre una urgència mèdica, els equips mèdics saben perfectament com actuar en aqueixos casos.

Pel que tenint en compte la bona disposició del departament de mercats, done per finalitzada la present queixa i procediré al seu arxiu.

""(Ja s'ha procedit a reubicar els llocs sol·licitats en la present queixa).""

I per a finalitzar vull donar les gràcies de nou als funcionaris i altres persones que m'han atés i han col·laborat perquè les queixes que han tingut entrada en aquesta Sindicatura s'hagen pogut resoldre de la millor manera possible.

Burjassot a sis de març de dos mil vint-i-quatre

María Zapater

Síndica de Greuges en funcions de Burjassot