

Referència/Referencia:	<b>2024/3257Z</b>
Procediment/Procedimiento:	<b>Comisión Informativa Gobernación</b>
Interessat/Interesado:	
Representat/Representante:	
<b>GOVERNACIÓ</b>	

**Ricard Enric Escrivà Chordà, Secretaria/o del Ayuntamiento de Burjassot -**

CERTIFICO: Que el Ple en su sesión del día 26 de marzo de 2024 adoptó el siguiente acuerdo:

### **5. GOVERNACIÓ.**

**Expediente: 2024/3257Z.**

### **DAR CUENTA DE LA MEMORIA 2023 SINDICATURA MUNICIPAL DE AGRAVIOS DE BURJASSOT**

Dar cuenta al Pleno del Informe presentado por la sindicatura de agravios de Burjassot en relación a las actualizaciones realizadas por la misma durante el año 2023:

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

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 íntegro 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 aún 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 permitir las y, 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, adolescència i família- Sección 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, Capitulo 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 08/06/2023 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<sup>a</sup>-----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<sup>a</sup> ----- 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 regulaci3n de la accesibilidad en las edificaciones.

Queja. 2-23 e-mail  
Asunto: solicita reubicaci3n 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 v3a e-mail, me refiere lo siguiente "En referencia al corte de la calle Jorge Juan a la altura del mercado municipal, los mi3rcoles 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 all3. Con gran dificultad los coches que una vez acceden a la calle Jorge Juan, dan la vuelta girando en la misma calle causando da1os a las puertas, fachadas, ca1er3as... del vecindario. Hemos llamado en varias ocasiones a la polic3a municipal, hemos presentado escritos y no se ha dado soluci3n. Mi sugerencia es estudiar el desplazamiento o reubicaci3n del puesto que ocupa la posible salida a mano izquierda por la calle del Mestre Fernando Mart3n, enfrente justo del Antiguo Mercado de Burjassot."

Le contesto y le refiero que voy a interesarme a ver c3mo funciona este tema y si hay alguna normativa al respecto, tambi3n le indico que me facilite copias de alguno de los escritos que pudieron presentar en su d3a sobre estos mismos hechos. Me contesta y me dice que hace mucho tiempo de esta reclamaci3n y que presentará una nueva al Ayuntamiento.

En el departamento que se corresponde con Mercados, me indican que van a ver c3mo pueden solucionar este tema ya que la ahora nstante ha presentado tambi3n una solicitud a trav3s del registro de entrada para este departamento, por lo que esperar3 hasta ver el resultado final.

V3a email me intereso por si tiene alg3n resultado y me comunica lo siguiente:  
"Recib3 la primera contestaci3n de que lo mirar3an, 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 continuaci3n en la fachada de la antigua ferreter3a 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 tr3mites oportunos y que en el caso de que haya m3s incidentes estudiar3n la forma de solucionarlo definitivamente.

Los mercados ambulantes son una tradici3n con muchos siglos de historia, tanto en Espa1a como en el resto del mundo. En un principio serv3an para intercambiar con otras personas las mercanc3as que ten3an en excedentes por otras que no ten3an. En estas poblaciones, los mercados serv3an como punto de encuentro donde se intercambiaban ideas adem3s de productos y se hablaba de cultura y as3 fueron progresando en todos los 3mbitos y sobre todo econ3micamente, siendo los or3genes 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 alimentaci3n, como navide1os, artesan3a, ropas, productos de jardiner3a, 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 cierran 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.

Por todo ello, se eleva a La Comissió Informativa de Governació, Transparència, Atenció Ciutadana i Seguretat la siguiente propuesta de **ACUERDO**:

Dar cuenta del informe presentado por la sindicatura de agravios de Burjassot a las actuaciones realizadas por la misma durante el año 2023.

El Pleno queda enterado.

Y para que conste, extendiendo la presente a resultas de la aprobación del acta correspondiente, de conformidad con lo establecido en el art. 206 del ROFRJ de las Entidades Locales, aprobado por RD 2568/1986, con el visto bueno del Sr. Alcalde Presidente, en Burjassot

Visto bueno