

Memoria 2018

Síndica. Defensora vecinal



Edita

Oficina de la Síndica. Defensora vecinal
Paseo de la Florida, s/n • Jardín Secreto del Agua
01005 Vitoria-Gasteiz

Teléfono 945 162 690 • Fax: 945 162 693
sindikoa@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org/sindico

INDICE

01 UNAS PALABRAS DE LEIRE ZUGAZUA, SÍNDICA DE VITORIA-GASTEIZ	10
02 QUEJAS RECIBIDAS Y SU RESOLUCIÓN	12
02.1 Departamento de Administración Municipal	15
A)ORIENTACIÓN	15
Nº DE REG.: 2817/18. ACCESIBILIDAD EN INSTALACIONES MUNICIPALES	15
Nº DE REG.: 2843/18. PROBLEMAS DE ACCESO A VIVIENDA EN LA CIUDAD	16
02.2 Departamento de Alcaldía y Relaciones Institucionales	16
A)INTERMEDIACIÓN	16
Nº DE REG.: 2836/18. FALTA DE ADAPTACIÓN CURRICULAR PARA LA DISLEXIA EN LOS CURSOS DE EUSKERA PARA PADRES Y MADRES	16
B)ORIENTACIÓN	17
Nº DE REG.: 2522/17. TRANSPARENCIA. NÚMERO Y COSTE DE LOS LIBERADOS SINDICALES	17
Nº DE REG.: 2578/17. TRANSPARENCIA. PROGRAMACIÓN Y COSTE DEL CENTRO AMAIA	17
Nº DE REG.: 2579/17. TRANSPARENCIA. INFORME JURÍDICO PARA NO RECURRIR SENTENCIA	18
C)DERIVACIÓN	19
Nº DE REG.: 2442/16. TRANSPARENCIA. GASTOS DE VIAJES DE LOS/AS CONCEJALES	19
02.3 Departamento de Cultura, Educación y Deporte	20
A)INTERMEDIACIÓN	20
Nº DE REG.: 2627/17. ACCIDENTE EN RAMPA DE ESCENARIO DE PLAZA DE ESPAÑA	20
Nº DE REG.: 2684/17. ESPECTÁCULO DE VAQUILLAS DIRIGIDO A MUJERES	20

B)ORIENTACIÓN	21
Nº DE REG.: 2850/18. PROBLEMAS DE ADJUDICACIÓN DE PLAZAS EN CURSOS DE DIBUJO Y TALLA	21
02.4 Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible	22
A)INTERMEDIACIÓN	22
Nº DE REG.: 2672/17. ORDENANZA MUNICIPAL PARA MERCADO DE COLECCIONISMO	22
Nº DE REG.: 2825/18. EUSKERA. NO UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN EVENTO PATROCINADO POR EL AYUNTAMIENTO	23
02.5 Departamento de Hacienda	24
A)RECOMENDACIÓN	24
Nº DE REG.: 2524/17. RECOMENDACIÓN DE OFICIO (Nº 77/18). IMPUESTO DE VEHÍCULOS A TRACCIÓN MECÁNICA. BONIFICACIÓN VEHÍCULOS CLÁSICOS	24
Nº DE REG.: 2764/18 Y 2765/18. RECOMENDACIÓN DE OFICIO (Nº 77/18). DENEGACIÓN BONIFICACIÓN EN IBI POR EMPADRONAMIENTO EN RESIDENCIA	26
Nº DE REG.: 2806/18. RECOMENDACIÓN DE OFICIO (Nº 77/18). ADAPTACIÓN DE LAS ORDENANZAS FISCALES A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CUIDADORAS DE GRANDES DEPENDIENTES	26
B)RECORDATORIO	29
Nº DE REG.: 2733/18. MULTA. ADJUNTAR FOTOGRAFÍA A LA NOTIFICACIÓN DE LA SANCIÓN	29
C)INTERMEDIACIÓN	31
Nº DE REG.: 2602/17. PLUSVALÍA. NOTIFICACIÓN	31
Nº DE REG.: 2617/17. EMBARGO POR DEUDAS CON EL AYUNTAMIENTO. FRACCIONAMIENTO DE DEUDA EN FASE DE EMBARGO DE SALARIOS	32
Nº DE REG.: 2618/17. IBI. INCREMENTO EN VPO. RECLAMACIÓN SIN CONTESTAR	33
Nº DE REG.: 2648/17. MULTA DE TRÁFICO. PROBLEMA CON LA NOTIFICACIÓN	34
Nº DE REG.: 2670/17. DEUDA CON EL AYUNTAMIENTO. FRACCIONAMIENTO EXTRAORDINARIO	35
Nº DE REG.: 2693/18. FALTA DE RESPUESTA DEL ÓRGANO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO	36
Nº DE REG.: 2708/18 - 2719/18 - 2740/18. TASA DE ENTRADA DE VEHÍCULOS EN EDIFICIOS PARTICULARES	36
Nº DE REG.: 2725/18. MULTA. NOTIFICADA CUANDO YA NO ES PROPIETARIO DEL VEHÍCULO	38
Nº DE REG.: 2734/18. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL. CAÍDA EN EL PIN DE NAVIDAD	38
Nº DE REG.: 2783/18. MULTA. APARCAMIENTO EN UNA ZONA DURANTE UN CAMBIO DE SEÑALIZACIÓN	39
Nº DE REG.: 2792/18. IBI. PROBLEMAS DE DOMICILIACIÓN TRAS SOLICITUD DE BONIFICACIÓN	39
Nº DE REG.: 2807/18. MULTA. FALTA DE RESOLUCIÓN DE ALEGACIONES PRESENTADAS	40
Nº DE REG.: 2810/18. PLUSVALÍA. VENTA SIN GANANCIA PATRIMONIAL	40
Nº DE REG.: 2834/18. MULTA OTA. ERROR EN LA ANULACIÓN Y NOTIFICACIÓN INCORRECTA	40
Nº DE REG.: 2859/18. MULTA POR APARCAMIENTO EN CARGA Y DESCARGA. PROBLEMAS CON LA NOTIFICACIÓN	41
Nº DE REG.: 2876/18. PLUSVALÍA. VALORACIÓN DE VIVIENDA	41
D)ORIENTACIÓN	42
Nº DE REG.: 2246/15. AYUDAS SOCIALES	42
Nº DE REG.: 2375/16. IBI. FUERTE INCREMENTO	42
Nº DE REG.: 2548/17. IBI. CRITERIOS DE APLICACIÓN	42

Nº DE REG.: 2623/17. MULTA. NOTIFICACIÓN	43
Nº DE REG.: 2654/16. PLUSVALÍA. ADQUISICIÓN DE VIVIENDA EN SUBASTA JUDICIAL	43
Nº DE REG.: 2694/18. MULTA. APARCAR EN CARGA Y DESCARGA CON TARJETA DE MINUSVÁLIDOS	44
Nº DE REG.: 2699/18. PLUSVALÍA. EJECUCIÓN HIPOTECARIA	45
Nº DE REG.: 2705/18. MULTA DE TRÁFICO. APARCAMIENTO EN CARRIL RESERVADO A CIRCULACIÓN	45
Nº DE REG.: 2728/18. MULTA DE TRÁFICO. APARCAMIENTO EN ZONA DE DISCAPACITADOS	46
Nº DE REG.: 2749/18. TASA DE ACCESO A CASCO VIEJO PARA TAREAS DE CARGA Y DESCARGA	46
Nº DE REG.: 2763/18. MULTA. DOS SANCIONES POR LA MISMA INFRACCIÓN	47
Nº DE REG.: 2769/18. CONTRATO CON EL AYUNTAMIENTO. PROBLEMAS CON EL PROCEDIMIENTO Y LA ADJUDICACIÓN	47
Nº DE REG.: 2784/18. MULTA. APARCAR EN ZONA PINTADA CON FRANJAS AMARILLAS	49
Nº DE REG.: 2818/18. MULTA. CIRCULAR EN BICICLETA EN SENTIDO CONTRARIO	49
E) DESESTIMACIÓN	50
Nº DE REG.: 2630/17. MULTA. RECLAMACIÓN SIN RESPUESTA	50
Nº DE REG.: 2636/17. MULTA. CONDUCCIÓN TEMERARIA	51
Nº DE REG.: 2841/18. MULTA EN ZONA OTA RESIDENTES SIN TENER LA TARJETA PUESTA	51
F) ESCRITO AYUDADO	52
Nº DE REG.: 2312/16. PLUSVALÍA. HERENCIA Y POSTERIOR VENTA	52
Nº DE REG.: 2646/17. PLUSVALÍA. LIQUIDACIÓN DE SOCIEDAD DE GANANCIAS Y POSTERIOR VENTA	52
Nº DE REG.: 2671/17. PLUSVALÍA. HERENCIA Y POSTERIOR DACIÓN EN PAGO DE VIVIENDA NO HABITUAL	53
Nº DE REG.: 2682/17. PLUSVALÍA. VENTA SIN GANANCIA PATRIMONIAL	53
Nº DE REG.: 2692/18. MULTA. INFRACCIÓN CON BICICLETA	53
Nº DE REG.: 2697/18. PLUSVALÍA. VENTA SIN GANANCIA PATRIMONIAL	54
Nº DE REG.: 2746/18. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL. DAÑOS EN PRENDA POR ASTILLA DE BUTACA DEL POLIDEPORTIVO DE MENDIZORROTZA	54
Nº DE REG.: 2747/18. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN VADO	54
Nº DE REG.: 2760/18 Y 2761/18. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN DOBLE FILA EN LA IKASTOLA ABENDAÑO	55
Nº DE REG.: 2773/18. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN RESERVA PARA DISCAPACITADOS CON TARJETA CADUCADA	56
Nº DE REG.: 2805/18. PLUSVALÍA. DEUDA INCOBRABLE	56
Nº DE REG.: 2815/18. PLUSVALÍA. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.	56
G) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)	57
Nº DE REG.: 2464/17. CADUCIDAD. VULNERACIÓN DE DERECHOS LABORALES EN CONTRATA MUNICIPAL DE LIMPIEZA	57
Nº DE REG.: 2756/18. CERRADO POR USUARIO. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN PARADA RESERVADA CON OCASIÓN DE RODAJE DE PELÍCULA.	57
Nº DE REG.: 2777/18. CADUCIDAD. PLUSVALÍA	58
02.6 Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público	58
A) REQUERIMIENTO DE RECOMENDACIÓN	58
Nº DE REG.: 2236/15 Y 2331/16. PROTECCIÓN DE PEATONES EN CALLE SAN VICENTE DE PAUL	58
B) INTERMEDIACIÓN	62
Nº DE REG.: 2015/14. RUIDO. OCIO NOCTURNO	62

Nº DE REG.: 2102/14. RUIDOS Y MOLESTIAS EN C/ GIRONA	63
Nº DE REG.: 2640/17. SUCIEDAD E INSALUBRIDAD EN CAÑO	64
Nº DE REG.: 2645/18. RUIDOS Y MOLESTIAS PRODUCIDOS POR LA ACTIVIDAD EN UN LOCAL DE CULTO	64
Nº DE REG.: 2757/18. ACCESIBILIDAD DE AMBULANCIAS A VIVIENDAS	65
C) ORIENTACIÓN	65
Nº DE REG.: 2027/14. FILTRACIONES EN GARAJES. ZONA PRIVADA DE USO PÚBLICO	65
Nº DE REG.: 2356/16. SUCIEDAD EN SOLAR EN PORTAL DE ZURBANO	67
Nº DE REG.: 2569/17. VADO. ADECUACIÓN A LA NORMATIVA	67
Nº DE REG.: 2583/17. VALLA PELIGROSA EN LA PLAZA LABASTIDA	68
Nº DE REG.: 2639/17. RUIDOS Y MOLESTIAS. ESTABLECIMIENTO HOSTELERO	68
Nº DE REG.: 2661/17. RUIDOS Y MOLESTIAS. BAR EN EL BARRIO ARANA.	68
Nº DE REG.: 2690/18. RUIDOS. LONJA	69
Nº DE REG.: 2696/18. LOCAL AFECTADO POR OBRAS DE TRANVÍA AL SUR	69
Nº DE REG.: 2716/18. BICICLETAS. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA	70
Nº DE REG.: 2721/18. CEMENTERIOS. USO DE PANTEÓN	71
Nº DE REG.: 2741/18. SUCIEDAD Y RATAS EN PARTERRES DE SALBURUA	71
Nº DE REG.: 2827/18. FALTA DE LIMPIEZA. CALLE CEFERINO URIEN	71
D) DESESTIMACIÓN	72
Nº DE REG.: 2482/17. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN VADO..	72
Nº DE REG.: 2731/18. CAMBIO DE SUPERFICIE EN ZONA DE ACCESO A GARAJE.	73
Nº DE REG.: 2754/18. PODA DE ÁRBOLES EN C/ CUADRILLA DE SALVATIERRA.	73
Nº DE REG.: 2758/18. PODA DE ÁRBOL EN C/ DIEGO MARTÍNEZ DE ÁLAVA.	74
Nº DE REG.: 2842/18. DESPLAZAMIENTO DE PASO DE PEATONES POR LAS OBRAS DEL TRANVÍA	74
E) ESCRITO AYUDADO	75
Nº DE REG.: 2437/16. MULTA. PABELLÓN CON ACTIVIDAD SIN LICENCIA	75
Nº DE REG.: 2795/18. MULTA. DEPOSITAR RAMAS EN UN CONTENEDOR	75
F) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)	75
Nº DE REG.: 2354/16. CERRADO POR DEPARTAMENTO. OLORES PROCEDENTES DE ESTABLECIMIENTO HOSTELERO	75
Nº DE REG.: 2450/16. CERRADO POR USUARIO. LICENCIA DE ACTIVIDAD. CAMBIO DE CATEGORÍA	76
Nº DE REG.: 2655/17. CERRADO POR USUARIO. VADO. DENEGACIÓN DE SOLICITUD DE VADO EN MENDIOLA	76
02.7 Departamento de Participación y Centros Cívicos	77
A) DESESTIMACIÓN	77
Nº DE REG.: 2675/17. UTILIZACIÓN DE ESPACIOS EN CENTROS CÍVICOS PARA ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS	77
B) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)	78
Nº DE REG.: 2532/17. CERRADO POR USUARIO. CONFLICTO CON OTROS USUARIOS DEL CENTRO CÍVICO ALDABE	78
02.8 Departamento de Políticas Sociales	78
A) INTERMEDIACIÓN	78
Nº DE REG.: 2704/18. NECESIDAD DE ALOJAMIENTO. SOLICITUD DE ACCESO A VIVIENDA	78
Nº DE REG.: 2720/18. AYUDAS SOCIALES. PROBLEMAS CON AYUDA PARA ALOJAMIENTO	79
B) ORIENTACIÓN	79
Nº DE REG.: 1615/11. RUIDOS EN PISO PROPIEDAD DEL AYUNTAMIENTO	79

Nº DE REG.: 2790/18. AYUDAS SOCIALES. DEVOLUCIÓN	80
Nº DE REG.: 2793/18. PADRÓN. BAJA POR NO RENOVACIÓN OBLIGATORIA	81
C) ESCRITO AYUDADO	81
Nº DE REG.: 2811/18. PADRÓN. SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE TIEMPO NO COMPUTADO	81
D) DERIVACIÓN	82
Nº DE REG.: 2820/18. DEPENDENCIA. PLAZA EN CENTRO RESIDENCIAL	82
E) RECHAZO / INADMISIÓN	82
Nº DE REG.: 2778/18. DEPENDENCIA. PLAZA EN RESIDENCIA SAN PRUDENCIO	82
F) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)	82
Nº DE REG.: 2714/18. CERRADO POR DEPARTAMENTO. AYUDAS SOCIALES	82
02.9 Departamento de Seguridad Ciudadana	83
A) INTERMEDIACIÓN	83
Nº DE REG.: 2561/17. RETIRADA DE VEHÍCULO POR LA GRÚA MUNICIPAL	83
Nº DE REG.: 2628/17. MULTA. EXCESO DE VELOCIDAD. FUNCIONAMIENTO DEL CINEMÓMETRO	83
Nº DE REG.: 2702/18. MULTA. APARCAMIENTO EN CALLE FLANDES	84
Nº DE REG.: 2713/18. SEÑALIZACIÓN DE ZONA DE APARCAMIENTO	85
B) ORIENTACIÓN	85
Nº DE REG.: 2732/1. APARCAMIENTO EN ZONA PEATONAL, INCLUSO EN ZONA DE VADO	85
Nº DE REG.: 2796/18. MOLESTIAS POR OBSTACULIZACIÓN CON VEHÍCULOS EN ZONA PRIVADA DE USO PÚBLICO	86
Nº DE REG.: 2852/18. CONFLICTO CON MENORES QUE INTENTAN ACCEDER A LA PARCELA DE SU VIVIENDA	87
C) DESESTIMACIÓN	87
Nº DE REG.: 2545/17. MULTA. CIRCULAR EN DIRECCIÓN PROHIBIDA	87
Nº DE REG.: 2621/17. OTA. REFORMA DE ZONA DE SANCHO EL SABIO	89
Nº DE REG.: 2751/18. POLICÍA LOCAL. OPERATIVO EN LOS PARTIDOS DE FÚTBOL DE MENDIZORROZA.	89
Nº DE REG.: 2772/18. MULTA. APARCAMIENTO DEL VEHÍCULO FUERA DEL PERÍMETRO MARCADO	91
D) ESCRITO AYUDADO	91
Nº DE REG.: 2748/18. MULTA. APARCAMIENTO EN VADO	91
E) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)	91
Nº DE REG.: 2611/17. CERRADO POR USUARIO. RUIDOS EN VECINDARIO PRODUCIDOS POR PERRO	91
Nº DE REG.: 2674/18. MEDIACIÓN INFRUCTUOSA. PROBLEMAS POR RUIDOS DE VECINOS	92
Nº DE REG.: 2698/18. CERRADO POR USUARIO. MULTA. INFRACCIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA	93
Nº DE REG.: 2753/18. CERRADO POR USUARIO. PROBLEMAS POR RUIDOS DE VECINOS	93
Nº DE REG.: 2799/18. CERRADO POR DEPARTAMENTO. RETIRADA DE VEHÍCULO POR LA GRÚA MUNICIPAL	93
02.10 Departamento de Urbanismo	94
A) REQUERIMIENTO DE RECOMENDACIÓN	94
Nº DE REG.: 2513/17. SOLICITUD DE DEMOLICIÓN DE EDIFICACIONES DE LA JUNTA DE CONCERTACIÓN DEL SECTOR 19 ARECHA VALETA-GARDÉLEGUI	94
B) ORIENTACIÓN	99

Nº DE REG.: 2340/16. LOCAL AFECTADO POR OBRA DE ASCENSOR DE NUEVA IMPLANTACIÓN	99
Nº DE REG.: 2724/18. LOCAL AFECTADO POR OBRA DE ASCENSOR DE NUEVA IMPLANTACIÓN	99
C) ESCRITO AYUDADO	100
Nº DE REG.: 2723/18. SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN. PROYECTO DE PARCELACIÓN Y URBANIZACIÓN	100
F) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)	100
Nº DE REG.: 2552/17. CERRADO POR USUARIO. TRANVÍA. RECHAZO AL NUEVO TRAZADO SUR	100
02.11 Empresas Municipales y Organismos Autónomos	101
02.11.1 AMVISA	101
A) INTERMEDIACIÓN	101
Nº DE REG.: 2586/17. DAÑOS POR ROTURA DE TUBERÍA GENERAL	101
B) ORIENTACIÓN	102
Nº DE REG.: 2738/18. COBRO INDEBIDO POR LECTURA DE OTRO CONTADOR	102
C) DESESTIMACIÓN	103
Nº DE REG.: 2679/17. CUARTO DE CONTADORES DE COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	103
02.11.2 ENSANCHE 21	104
A) INTERMEDIACIÓN	104
Nº DE REG.: 2685/18. DEUDA DE ENSANCHE 21 CON UNA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	104
Nº DE REG.: 2823/18. DEUDA DE ENSANCHE 21 CON UNA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	104
B) ORIENTACIÓN	104
Nº DE REG.: 2440/16. SUBVENCIÓN PARA REHABILITACIÓN DE EDIFICIO EN CASCO VIEJO	104
C) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)	105
Nº DE REG.: 2584/17. CERRADO POR DEPARTAMENTO. SUBVENCIÓN SIN ABONAR	105
Nº DE REG.: 2643/17. CERRADO POR DEPARTAMENTO. SUBVENCIÓN SIN ABONAR	106
Nº DE REG.: 2653/17. CERRADO POR DEPARTAMENTO. SUBVENCIÓN SIN ABONAR	106
Nº DE REG.: 2809/18. CERRADO POR DEPARTAMENTO. SUBVENCIÓN SIN ABONAR	107
02.11.3 TUVISA	107
A) INTERMEDIACIÓN	107
Nº DE REG.: 2710/18. DENUNCIA FRENTE A CONDUCTOR DE TUVISA	107
B) ORIENTACIÓN	108
Nº DE REG.: 2165/15. EMPEORAMIENTO DERL SERVICIO TRAS IMPLANTAR NUEVA LÍNEA	108
Nº DE REG.: 2689/18. TARJETA DE TRANSPORTE BAT BEREZI. BONIFICACIÓN	108
Nº DE REG.: 2715/18. PANELES INFORMADORES DE TUVISA	109
Nº DE REG.: 2726/18. ACCESIBILIDAD. USUARIA CON ANDADOR	109
Nº DE REG.: 2822/18. LESIONES POR IMPACTO Y ROTURA DE LUNA TRASERA	110
03 CONSULTAS	111
04 EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN	120
05 RELACIONES CON EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	126
05.1 ASISTENCIA A PLENOS	126
05.2 ASISTENCIA A COMISIONES	127
05.3 ASISTENCIA A ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN	127

	AUZOGUNES	128
	ELKARGUNES	128
05.4	REUNIONES CON CONCEJALES, DEPARTAMENTOS...	128
05.5	ASISTENCIA A OTROS ÓRGANOS	129
06	OTRAS ACTIVIDADES	130
06.1	CONFERENCIANTE	130
06.2	INVITADO	131
06.3	ENCUENTROS CON OTRAS SINDICATURAS	132
06.4	VISITAS E INSPECCIONES OCULARES	132
06.5	ENCUENTROS CON COLECTIVOS Y OTROS ORGANISMOS	133
06.6	PROGRAMA GASTEIZTXO	133
07	EVALUACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN LA CIUDADANÍA	134
08	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE QUEJAS Y CONSULTAS EN EL EJERCICIO 2018	136
08.1	NÚMERO DE QUEJAS POR MESES	139
08.2	NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN LA RESIDENCIA DE LOS/AS VECINOS/AS EN LOS BARRIOS DE VITORIA-GASTEIZ.	140
08.3	NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN EL GÉNERO DE LOS/AS USUARIOS/AS	141
08.4	TOTAL DE RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LOS DEPARTAMENTOS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, PARA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS	142
08.5	RECOMENDACIONES ACEPTADAS O NO POR EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	145
08.6	SITUACIÓN GENERAL DE LOS EXPEDIENTES	146
09	PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES	147
09.1	RADIO	147
09.2	TELEVISIÓN	148
09.3	PRENSA ESCRITA	148

01

UNAS PALABRAS DE LEIRE ZUGAZUA, SÍNDICA DE VITORIA-GASTEIZ

Las siguientes páginas recogen el repaso de todas las actuaciones que hemos llevado a cabo durante el año 2018 en la oficina de la Síndica, y que se corresponde con mi primer año de mandato como defensora vecinal. Esto implica una responsabilidad añadida, porque tanto los errores como los aciertos habidos en este año, constituyen mi entera responsabilidad.

Tras leer una y otra vez los asuntos que conforman esta memoria, no puedo sino considerar que constituye un manual sobre las preocupaciones ciudadanas. Escribo estas líneas intentando condensar en ellas las preocupaciones de esta oficina, que no son sino las preocupaciones de las personas que han confiado en esta institución para poder intentar arreglar sus problemas, ya sean estos de mayor o de menor envergadura. Hasta nuestras dependencias acuden personas de lo más diverso a explicarnos sus problemas, muchas veces irresolubles a corto plazo, con la esperanza de encontrar una luz en el camino, una mano amiga que les sea tendida, una voz que les consuele... un barco que les lleve a buen puerto.

A lo largo de este intenso año hemos seguido aprendiendo, aprendiendo de la ciudadanía, del personal municipal, de experiencias con otras sindicaturas... y lo que más hemos aprendido es a no juzgar, a no

tratar a todo el mundo con el mismo rasero, a cambiar de puntos de vista, a ser capaces de cambiar de gafas, de zapatos, a despojarnos de nuestros prejuicios.

Si por algo estoy agradecida de ser la defensora vecinal de Vitoria-Gasteiz es por la magnífica oportunidad que supone el poder tener contacto directo con la más variada gama de personas, con sus formas de pensar, con sus formas de ver la vida, con sus problemas, con sus sufrimientos... Considero que supone una oportunidad única para enriquecerse interiormente. Es así, no soy la misma persona que hace ya 7 años entró en esta institución, sin otro ánimo que colaborar para que los y las vecinas de Vitoria-Gasteiz vean garantizados sus derechos, y asegurada una mínima dignidad y calidad de vida.

Creo conveniente subrayar que esta defensoría interviene cuando la administración municipal, aparentemente, no ha llevado a cabo correctamente su función; en algunas ocasiones damos la razón a la ciudadanía, y en otras, no. Esto no quiere decir que no se desarrolle un trabajo excelente. Siempre lo hemos afirmado, el Ayuntamiento trabaja muy bien, tiene trabajadores y trabajadoras hábiles, y anualmente, saca adelante cientos de proyectos. ¿Cuál es entonces nuestro deber? La mejora, tomar parte en los ámbitos o en las tramitaciones en las que detectamos que se vulneran derechos, con el fin de que los errores no se repitan o de que se corrija una actuación contraria a la ley o a la justicia. Porque al final nuestro foco, son las personas, los individuos, en los cuales, tienen una innegable influencia las políticas municipales, los criterios de actuación y los aciertos y los errores que se cometan hacia ellos en el día a día de la gestión administrativa.

El año 2018 también ha sido el último año completo de la anterior legislatura, con lo cual, en el momento de escribir estas líneas, en los comienzos del nuevo mandato político, existen grandes retos que afrontar.

Uno de los problemas más acuciantes es el de acceso a la vivienda; lo hemos manifestado en reiteradas ocasiones. Consideramos esencial que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se dote de un plan de vivienda, un plan de vivienda consensuado entre todos los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento, en el marco del Plan Director de Vivienda 2018-2020 del Gobierno Vasco, como ha llevado en otras ciudades del entorno.

Viviendas no solo para jóvenes, gente en situación de vulnerabilidad, personas trabajadoras, personas con ingresos que no cumplen requisitos para acceder a Alokabide... pero que no tienen vivienda... Hay hacer un estudio en profundidad, movilizar la vivienda vacía, empezando por el parque municipal, analizar otros métodos de acceso, fomentando la rehabilitación. Esto también implicaría revisar las norma de ayudas municipales actual, ya que, según su configuración actual, ciertos propietarios y propietarias ni las piden porque no pueden sufragar el resto.

Leire Zugazua Urturi
Síndica-Defensora Vecinal de Vitoria-Gasteiz

02

QUEJAS RECIBIDAS Y SU RESOLUCIÓN

La presentación de una reclamación ante la Oficina de la Síndica da inicio a la tramitación de un expediente, a lo largo del cual se recaba la información necesaria del departamento competente en la materia, tanto a través de informes escritos, como de reuniones presenciales o intercambio de llamadas telefónicas o correos electrónicos. Posteriormente, tras el análisis de los hechos relatados, de la información trasladada desde el Ayuntamiento y de la normativa de aplicación, se resuelve la queja inicial.

Además de estos expedientes nuevos, también se resuelven algunos de ejercicios anteriores todavía sin cerrar, o que han sido abiertos de nuevo y son objeto de una segunda resolución.

Son varias las formas de terminación de estos expedientes, a través de las cuales se da respuesta a la reclamación inicial. A continuación se recoge una breve definición de cada una de ellas, por si fuera esclarecedor:

- **Informe:** suele emitirse en expedientes iniciados de oficio, en asuntos en los que tras un estudio exhaustivo de la materia, se recogen las conclusiones en el informe extraordinario. También pueden emitirse a petición de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- **Recomendación:** mediante ella se sugiere a los servicios municipales la adopción de alguna medida o la modificación de algún acto administrativo, con lo que se pretende mejorar su funcionamiento. Se

traslada al departamento competente, el cual decide si acepta o no el contenido de la misma. El expediente se cierra cuando la Sindicatura tiene conocimiento de la respuesta municipal.

- Requerimiento de Recomendación: se trata de una modalidad de cierre de los expedientes utilizada en los casos en los que tras haber trasladado una recomendación al departamento competente, no se recibe respuesta por parte del mismo en relación con la aceptación o no aceptación de su contenido. Se envía de nuevo la recomendación, concediendo un nuevo plazo de un mes para que el departamento se pronuncie sobre la recomendación, transcurrido el cual, si no se recibe respuesta, se archiva el expediente.
- Recordatorio: se emite para recordar deberes legales a los órganos competentes, al personal funcionario o a sus superiores para procurar o lograr una mejora de los servicios de la Administración municipal.
- Intermediación: cuando a resultas de la intervención y del seguimiento realizado por la Oficina de la Síndica, se obtiene del departamento municipal en cuestión el resultado perseguido por la persona que ha presentado la queja.
- Mediación: forma de resolución de un conflicto entre dos o más particulares, siempre que todas las partes implicadas muestren su acuerdo en acogerse a ella, y en la que la Síndica consigue que se alcance una solución satisfactoria para todos los intervinientes.
- Orientación: cuando ante una queja ciudadana se explican los motivos de la actuación municipal o los cauces con los que cuenta para hacer valer sus pretensiones.
- Desestimación: resolución que se emite cuando, analizados los hechos descritos por la parte reclamante, así como la información proporcionada por el departamento competente y la legislación aplicable, se concluye motivadamente que no puede acogerse la petición del ciudadano o ciudadana.
- Escrito ayudado: consiste en prestar a la ciudadanía que nos los solicite colaboración para redactar y dar forma a los recursos, peticiones, reclamaciones,... que dirijan al Ayuntamiento o a sus organismos. Excepcionalmente también, a los que se dirigen a otras instituciones o administraciones públicas.
- Derivación: cuando en la Defensoría Vecinal se considera que la queja formulada no se refiere a actuaciones de órganos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y que, por tanto, no está en el ámbito de sus competencias, se comunica a la defensoría competente (Defensor/a del Pueblo o Ararteko). Esta actuación se comunica a quien promueve la queja.

- Inadmisión: casos en los que no es posible la tramitación de una queja, casos que se hallan tasados en el Reglamento que regula la figura del Síndico/a. Entre ellos se encuentran las quejas relativas a competencias de otras instituciones o los asuntos que estén sometidos a enjuiciamiento por los tribunales de justicia.
- Caducidad: decisión mediante la cual se archiva un expediente cuando la parte reclamante no lleva a cabo ninguna actividad encaminada a continuar con la tramitación del expediente.
- Por usuario: se trata de los casos en los que el ciudadano desiste de su petición, por haber sido resuelta la cuestión por otros cauces.
- Por departamento: cuando el departamento competente da respuesta adecuada a la reclamación del ciudadano antes de que desde la oficina se realice gestión alguna, o se considere que las realizadas no han tenido virtualidad en la decisión municipal.

Seguidamente se detallan, por departamentos y en orden de presentación, las quejas recibidas durante el año 2018 y que han sido resueltas a lo largo del mismo periodo de tiempo.

02.1 Departamento de Administración Municipal

A) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2817/18. ACCESIBILIDAD EN INSTALACIONES MUNICIPALES

Se persona en la Oficina un vecino que nos relata la situación que está viviendo su madre, que, por problemas de movilidad, utiliza un scooter de tres ruedas eléctrico para desplazarse. Al acudir al centro cívico del barrio de El Pilar, le habían indicado que lo tenía que dejar fuera. Parece ser que esta circunstancia no es sencilla porque no podía candarlo y ya habían sufrido el robo de alguna batería en alguna ocasión. Manifestaba que estas dificultades eran tan grandes que podían hacer que las personas usuarias de estos dispositivos no acudieran a los centros cívicos.

Solicitamos información al Departamento de Participación y Centros Cívicos sobre la normativa municipal que regula el acceso a los centros cívicos de este tipo de dispositivos y la valoración que hacían de su utilización en el interior de las instalaciones municipales. En su respuesta nos indicaron que no se permite entrar con vehículos, sean a motor o no, a las instalaciones dependientes de ese Departamento, salvo los vehículos destinados a personas que requieren desplazarse en silla de ruedas por problemas de movilidad y carritos de bebés.

La razón expuesta era que el uso de estos dispositivos puede poner en peligro al resto de usuarios, y producir problemas de obstaculización de las vías de evacuación. El Reglamento de Centros Cívicos e Instalaciones Deportivas sí recoge expresamente la obligación de las personas usuarias de no impedir u obstaculizar a los demás usuarios.

Finalmente, nos indicaron que en el único caso del que habían tenido conocimiento, dado el peligro de hurto o daños que podía sufrir el vehículo, se le ofreció a la usuaria una solución, pudiendo dejarlo mientras realizaba su actividad en un lugar idóneo.

Por otra parte, el reclamante manifestaba que en el Centro Sociocultural de Mayores de Arana, se habían producido problemas por los olores que emanaban del depósito de gasoil. Solicitamos información al Departamento de Administración Municipal, que nos aclaró que tras la queja se había girado visita de inspección y que la situación se había puesto en conocimiento del Servicio de Prevención municipal, para que efectuara las mediciones y/o controles correspondientes. Tras informar al reclamante de todo ello, finalizamos la tramitación del expediente.

Nº DE REG.: 2843/18. PROBLEMAS DE ACCESO A VIVIENDA EN LA CIUDAD

Una vecina de la ciudad interpone queja solicitando que el Ayuntamiento actúe para atajar la problemática del acceso a la vivienda en la ciudad. Este año había tenido que buscar vivienda o habitación de alquiler y se había encontrado con multitud de dificultades. Ante la elevada demanda y la escasez de pisos en el mercado, decía no entender que se mantuvieran viviendas vacías. Se quejaba también de las prácticas de algunas inmobiliarias. Tras ofrecerle información sobre los asuntos que planteaba, y las competencias municipales al respecto, cerramos el expediente por orientación.

02.2 Departamento de Alcaldía y Relaciones Institucionales

A) INTERMEDIACIÓN

Nº DE REG.: 2836/18. FALTA DE ADAPTACIÓN CURRICULAR PARA LA DISLEXIA EN LOS CURSOS DE EUSKERA PARA PADRES Y MADRES

Una persona con dislexia nos relató las dificultades que había sufrido durante su proceso de aprendizaje del euskera en los cursos para padres y madres organizados por el Ayuntamiento. El objetivo con su queja era instar al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para que se implicase en las adaptaciones curriculares necesarias, para que personas como ella, con dislexia o dificultades específicas de aprendizaje, pudiesen acceder al aprendizaje de este idioma.

Tras un estudio preliminar del asunto trasladamos la cuestión al Servicio de Euskera del que depende el contrato para la impartición de cursos de euskera organizados por dicho servicio. Apelamos a la posibilidad que establece el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, de establecer cláusulas sociales, como la adaptación curricular solicitada, como criterio de admisión, adjudicación o ejecución de los contratos.

En su respuesta el Servicio nos indicó que la necesidad de adaptación curricular que se mencionaba había de ser desarrollada por HABE, organismo dependiente de Gobierno Vasco. En el ámbito municipal nos indicaron que para el curso 2019-2010 se deberá actualizar el pliego de condiciones de este contrato, y en ese momento se estudiará la posibilidad de incluir medidas tendentes a dar respuesta a posibles necesidades educativas que puedan surgir.

Con la intervención de la Oficina estimamos que se adoptarían medidas tendentes a la solución del problema, por lo que procedimos a cerrar el expediente.

B) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2522/17. TRANSPARENCIA. NÚMERO Y COSTE DE LOS LIBERADOS SINDICALES

Un vecino de Vitoria-Gasteiz presentó en abril de 2017 una reclamación relativa a la petición efectuada al Ayuntamiento en relación con el número de liberados sindicales que hay en la institución, y el coste que supone para la misma, porque en la página web constan los puestos de trabajo, pero no así los que están liberados para tareas sindicales, ni el coste que supone. Por tanto, reclamaba que se le facilitara el conocimiento del dato solicitado.

Según el artículo 56 de la Ley 2/2006, de Instituciones Locales de Euskadi, entre la información sobre personal que debe ser accesible al público se halla de la “*Los miembros que componen los órganos de representación sindical y el número de personas liberadas, con expresa mención del crédito horario de que dispongan*”.

Tal y como recoge el Informe sobre el estado de la transparencia correspondiente al ejercicio de 2017:

- En la información que se da sobre el punto 3, de la representación sindical, unido al número de trabajadores y trabajadoras delegados/as y liberados/as sindicales y cómputo anual y coste de horas, se debiera incorporar la relación de miembros de es-tos órganos.

Por lo que informamos al ciudadano en relación con el dictamen que anualmente se emite por parte del Consejo Municipal de Transparencia, al hilo de este informe, y en el que se hace hincapié en dicho extremo. En concreto, en el dictamen publicado en el mes de julio, se recomienda “Que se haga pública la relación de "los miembros que componen los órganos de representación sindical"”.

Por tanto, es una información que el Consejo de Transparencia considera que debe publicarse. Con esta indicación estimamos que habíamos orientado al ciudadano en su reclamación.

Nº DE REG.: 2578/17. TRANSPARENCIA. PROGRAMACIÓN Y COSTE DEL CENTRO AMAIA

Se acerca un ciudadano a nuestra Oficina para indicarnos que en junio de 2017 había presentado una solicitud al Ayuntamiento en relación con el Centro Amaya, en la calle Obispo Ballester, porque no se sabe cuándo se abre, lo que se hace allí... Dice que a veces está cerrado, pero con luces por la noche, y aunque aparentemente lo gestiona una asociación, opina que esta infrautilizado. Señalaba que, al tratarse de un edificio público, debería poder obtenerse esa información, pero todavía ni le han contestado.

Añade que los carteles están exclusivamente en euskera, y también se refiere al aspecto que presenta, con grafitis. También se refiere a que el parking del centro se utiliza sin poder hacerlo.

Desde la Oficina de la Síndica comprobamos qué trámite se había dado a dicha petición, y verificamos que había sido dirigida al Servicio de Mantenimiento de Edificios Municipales. En principio, desde el mismo, deberían haberle ofrecido una respuesta.

No obstante, le informamos al ciudadano de que existe un trámite específico para el ejercicio del derecho de acceso a información pública, derecho que puede hacer efectivo accediendo al formulario específico que se puede hallar tanto en la web municipal, como en cualquier Oficina de atención al ciudadano. Asimismo, le informamos de que:

- Con carácter general, las solicitudes se tramitarán en el plazo de un mes, siendo el efecto del silencio desestimatorio.
- Si la persona solicitante estima que no está de acuerdo o no ha recibido ninguna respuesta del Ayuntamiento en el plazo máximo indicado anteriormente, podrá interponer una reclamación ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública. Esta reclamación tiene por objeto que se revise y enmiende el acto administrativo dictado por el Ayuntamiento. Sustituye a los recursos administrativos y es previa a la posible impugnación vía contencioso-administrativa.
- Procedimiento para interponer una reclamación ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información.
- La formulación de quejas y sugerencias con relación a la Solicitud de Acceso a la Información pueden realizarse a través del Buzón ciudadano, el 010 (945 16 11 00) y las Oficinas de Atención Ciudadana.

Nº DE REG.: 2579/17. TRANSPARENCIA. INFORME JURÍDICO PARA NO RECURRIR SENTENCIA

Ese mismo vecino, nos indica que había presentado en mes de febrero de 2017 una solicitud en relación con los alquileres de los locales de San Antonio, dado que a raíz de la sentencia del Tribunal de Cuentas el Ayuntamiento había declinado recurrir la sentencia a instancias superiores y deseaba conocer los motivos por los que el departamento jurídico del Ayuntamiento ha aconsejado no recurrir dicha sentencia.

En este caso, también pudimos comprobar que la petición se había decretado al Servicio de Asesoría Jurídica, desde el cual se le debería haber respondido sobre el asunto.

Del mismo modo que en el supuesto anterior, le informamos al ciudadano de que existe un trámite específico para el ejercicio del derecho de acceso a información pública, derecho que puede hacer efectivo

accediendo al formulario específico que se puede hallar tanto en la web municipal, como en cualquier Oficina de atención al ciudadano. Asimismo, le informamos de que:

- Con carácter general, las solicitudes se tramitarán en el plazo de un mes, siendo el efecto del silencio desestimatorio.
- Si la persona solicitante estima que no está de acuerdo o no ha recibido ninguna respuesta del Ayuntamiento en el plazo máximo indicado anteriormente, podrá interponer una reclamación ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública. Esta reclamación tiene por objeto que se revise y enmiende el acto administrativo dictado por el Ayuntamiento. Sustituye a los recursos administrativos y es previa a la posible impugnación vía contencioso-administrativa. Procedimiento para interponer una reclamación ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información.
- La formulación de quejas y sugerencias con relación a la Solicitud de Acceso a la Información pueden realizarse a través del Buzón ciudadano, el 010 (945 16 11 00) y las Oficinas de Atención Ciudadana.

C) DERIVACIÓN

Nº DE REG.: 2442/16. TRANSPARENCIA. GASTOS DE VIAJES DE LOS/AS CONCEJALES

Un ciudadano presentó en 2016 una reclamación en la que manifestaba que se había dirigido al Ayuntamiento solicitando datos sobre los gastos en los que habían incurrido los y las concejales en el periodo 2014, así como el número de concejales que viajaron y los destinos, además de argumentar el motivo de cada uno de los viajes. Opinaba que la respuesta dada a esta última petición no era tolerable, porque no aparecían desglosados los datos, y los gastos en taxi se facilitaron con periodicidad mensual, pero no se detallaba el trayecto de cada viaje y con qué fin. Solicitaba por ello que se diera la información solicitada con la calidad adecuada, gastos de taxi del año 2014, y la justificación de esos gastos.

Desde la Oficina de la Síndica consultamos al Departamento de Alcaldía, encargado de tramitar las solicitudes de acceso a información pública, que nos informara sobre el estado de la petición. Según nos indicaron, también había solicitado idéntica información y se le había facilitado el enlace a la página web en el que hallar los detalles.

Asimismo, derivamos el asunto al Consejo Municipal de Transparencia, para que valorase la respuesta recibida por el reclamante, y en sesión de 30 de junio de 2017 se debatió ese extremo. Tras la aprobación de dicha acta por el citado órgano, en junio de 2018, remitimos copia de la misma al ciudadano, con el fin de orientarle en relación con su petición.

02.3 Departamento de Cultura, Educación y Deporte

A) INTERMEDIACIÓN

Nº DE REG.: 2627/17. ACCIDENTE EN RAMPA DE ESCENARIO DE PLAZA DE ESPAÑA

Los padres de una niña que sufrió una caída de la rampa del escenario instalado en la Plaza de España acuden a nuestra Oficina preocupados por el riesgo que pueden sufrir otros menores en esta misma instalación.

Tras recibir esta reclamación, solicitamos información al Departamento de Cultura, Educación y Deporte para que nos expusiera su punto de vista al respecto, sin perder de vista la responsabilidad que tienen madres y padres en la custodia de sus hijos, a la vez que sugeríamos la adopción de ciertas medidas tendentes a reducir los riesgos de la instalación al mínimo, impidiendo en la medida de lo posible que los niños y niñas hagan uso de la misma como una zona de juegos. Entre las medidas sugeridas se hallaban un incremento de la señalización sobre la prohibición de acceso al escenario, como vallado de todo su perímetro; la retirada de la rampa que da acceso al mismo durante el tiempo que no se vaya a utilizar; o limitar los periodos en que el escenario permanece instalado.

En respuesta a dicha petición, por parte del Servicio de Cultura, y tras explicar cuándo se monta el escenario y la rampa, se indicaba, en resumen, que *“se estudiará la mejora de la señalización y la posibilidad de cerrar físicamente la rampa”*.

Con este compromiso, consideramos que con la intervención de esta Oficina se ha dado una respuesta satisfactoria al problema planteado, por lo que dimos por finalizada nuestra actuación.

Nº DE REG.: 2684/17. ESPECTÁCULO DE VAQUILLAS DIRIGIDO A MUJERES

A través de Emakunde recibimos la queja de una mujer que cuestionaba un hecho sucedido en el espectáculo de las vaquillas celebrado el día de Santiago de 2017. Según manifestaba, antes del desarrollo del espectáculo habitual, se había anunciado una vaquilla especial para mujeres, donde los recortadores animaban a estas a salir al ruedo porque la vaquilla era muy pequeña. Cuando ya había una cantidad importante de mujeres, sacaron a una vaquilla realmente pequeña. A esta ciudadana le parecía una clara ridiculización de las mujeres.

Al recibir la queja, pusimos en conocimiento del Servicio de Cultura el hecho, solicitando información adicional, sugiriendo que para futuras ediciones no se reprodujera este hecho. Aludíamos a la Ley del 4/2005, del País Vasco, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, que establece como principio general que debe regir la actuación de los poderes públicos vascos la eliminación de roles y estereotipos en

función del sexo, y a la Ley 2/2016 de Instituciones Locales de Euskadi, que establece como principio rector del régimen local la igualdad entre mujeres y hombres, a que el código de conducta local debe asegurar la promoción del principio de igualdad, y a los derechos de las personas vecinas del municipio, entre los que destaca la igualdad de trato.

Considerábamos que la organización de unas vaquillas “especiales para mujeres”, animando a salir a la plaza únicamente a estas, y con reses de ínfimo tamaño, remarca estereotipos negativos sobre las mujeres, como su supuesta menor valentía y arrojo. De este modo se producía una ridiculización de las mismas, y un menosprecio que, aunque no estuviera mal intencionado, ahondaba en prejuicios machistas que debemos erradicar.

En la respuesta del Servicio de Cultura, se señalaba que coincidían plenamente con todos los argumentos planteados y que cuando tuvieron conocimiento de los hechos, solicitaron a la empresa organizadora que, de cara a las fiestas patronales, eliminaran este mensaje. Los organizadores mostraron una actitud colaboradora y cambiaron el mensaje al día siguiente haciendo referencia a “vaquillas más pequeñas para principiantes”.

B) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2850/18. PROBLEMAS DE ADJUDICACIÓN DE PLAZAS EN CURSOS DE DIBUJO Y TALLA

Usuarios de cursos de dibujo y talla de madera del Centro del Centro Sociocultural de Mayores de Arana, interponen escrito de reclamación al considerar que se producían irregularidades en la adjudicación de las plazas de dichos cursos. Trasladamos la cuestión al Servicio de Personas Mayores, y pudieron aclararnos que son actividades que se desarrollan durante cinco cursos debido a su dificultad. Las personas que se inscriben en el primer nivel tienen asegurada la plaza hasta el quinto. Finalizados los cinco años, pueden realizar prácticas en las salas sin presencia de monitor. Desde que se instauró el sistema informatizado en el curso 2013-2014 se han detectado irregularidades, que antes no se detectaban, y este curso es la primera vez que se ha detectado a varias personas que intentaban repetir curso, y no se les permitió inscribirse. Se iba a proceder a convocar una reunión con los reclamantes para volverles a explicar la situación, por lo que una vez trasladada esta información a los usuarios cerramos el expediente.

02.4 Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible

A) INTERMEDIACIÓN

Nº DE REG.: 2672/17. ORDENANZA MUNICIPAL PARA MERCADO DE COLECCIONISMO

Una de las personas que tiene asignado un puesto en el mercado de coleccionismo de la Plaza de España muestra su descontento con la gestión del mismo, tras haber sido sancionado por varias faltas de asistencia. Mostraba malestar porque en su opinión, aunque según dice la resolución por la que se incoa el expediente sancionador, existe un número de teléfono al que los vendedores pueden llamar para informar de que no van a acudir al mercado, en las Bases de la Convocatoria del Mercado de Coleccionismo se habla del teléfono como cauce de información de los propios interesados, no para comunicar posibles ausencias (art. 7 de las bases), y a pesar de que se supusiera que existe el teléfono, el mercado es el domingo, y el teléfono no funciona ni el sábado a la tarde ni el domingo, por lo que en fin de semana no se puede comunicar esa ausencia. Por eso, insiste en su indefensión". Finalmente, señala que "en la ordenanza municipal, se establece la asistencia obligatoria, y en su opinión, no se puede obligar a acudir. Otra cosa es que les obliguen a un horario".

Asimismo, nos relata que recibieron la resolución sancionadora con fecha 22 de noviembre, y el 28 de noviembre recibieron una notificación de deuda con recargo, sin haber transcurrido los 15 días naturales que se le otorgaba en la resolución sancionadora para poder abonar la sanción en periodo voluntario de pago.

Por ello, solicitaba que se estableciera un mecanismo formal y racional para, en lo sucesivo, poder comunicar las ausencias. También deseaba mostrar su disconformidad con la asistencia obligatoria, y con la actuación municipal.

A raíz de su reclamación, por un lado, y en relación con el aspecto recaudatorio, solicitamos información al Departamento de Hacienda. Y por otro, nos dirigimos al Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible, para que nos informaran sobre los motivos técnicos por los que en la ordenanza de venta ambulante se establece la asistencia obligatoria (consultadas ordenanzas de municipios cercanos, en la mayoría se establece la obligatoriedad), sobre la forma de canalizar los avisos de ausencia de los titulares de los puestos y finalmente, si con ocasión del otorgamiento de la licencia se proporciona información al respecto y en qué formato.

En el informe recibido del Departamento de Empleo y Desarrollo Económico se da cumplida respuesta a nuestras cuestiones y finalmente se anuncia que:

“Con el fin de no repetirse este tipo de actuaciones, se procederá a incluir un párrafo en cual se especifique de forma inequívoca las formas y plazos de presentación de justificaciones”.

Efectivamente, en las bases aprobadas para el año 2018, se recoge lo siguiente en la Base 10ª:

“La ausencia por causa mayor, enfermedad grave o causa justificada que impida la asistencia al mercado, deberá presentarse mediante escrito presentado en cualquier Oficina de Atención Ciudadana de Vitoria-Gasteiz, correo electrónico comercio@vitoria-gasteiz.org o sede electrónica <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org> con 15 días de antelación, si fuera posible, y en cualquier caso, en el plazo máximo de 15 días desde que se produjo la circunstancia causante de la ausencia siempre que se trate de causa sobrevenida, adjuntando, en todo caso, los documentos justificativos de la misma”.

En cuanto a la segunda vertiente de la reclamación, relativa al a la comunicación de vencimiento de deuda efectuada anticipadamente, el Servicio de Recaudación nos informó de que, tras constatar el error en el recibo emitido, se procedería a la devolución del recargo pertinente.

Por todo lo anterior, consideramos que con la intervención de esta Oficina el Ayuntamiento ha adoptado medidas encaminadas a solucionar el problema planteado, por lo que damos por finalizada nuestra actuación en el presente asunto.

Nº DE REG.: 2825/18. EUSKERA. NO UTILIZACIÓN DEL EUSKERA EN EVENTO PATROCINADO POR EL AYUNTAMIENTO

Una vecina se dirige a nosotros para reclamar la falta de uso del euskera en la celebración de la carrera “Ponle Freno”, desarrollada durante la celebración del FestVal. Recabamos del Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible, departamento responsable del convenio con la Asociación Fila2, promotora del FestVal, información sobre la posibilidad de incluir en el convenio cláusulas que salvaguarden los derechos lingüísticos de la ciudadanía. En su respuesta nos confirmaron que, aunque la Asociación Fila2 no organiza el evento, da su apoyo y cobertura, y que para sucesivos convenios se trabajará para que los organizadores de la carrera “Ponle Freno” atiendan la normativa referente al uso de las lenguas cooficiales.

02.5 Departamento de Hacienda

A) RECOMENDACIÓN

Nº DE REG.: 2524/17. RECOMENDACIÓN DE OFICIO (Nº 77/18). IMPUESTO DE VEHÍCULOS A TRACCIÓN MECÁNICA. BONIFICACIÓN VEHÍCULOS CLÁSICOS

Un vecino titular de un vehículo con más de 25 años de antigüedad, interpone reclamación en la oficina. En su visita nos explica que se encontraba en situación de desempleo, por lo que no podía permitirse otro tipo de vehículo. Como no era miembro de ninguna asociación de vehículos clásicos, no podía acogerse a la bonificación prevista, por lo que el recibo del IVTM se había incrementado considerablemente. Este asunto venía relacionado tanto con el estudio sobre el derecho de asociación, como a algunos casos de falta de recursos asociada a la titularidad de vehículos antiguos.

Para tratar de corregir esta situación, emitimos una Recomendación de Oficio (asunto con Nº de Registro 77/2018): “Propuestas al proyecto de ordenanzas fiscales para 2019”, en el que sobre este asunto propusimos los siguientes cambios:

TEXTO ACTUAL	TEXTO PROPUESTO
<p>Artículo 4º</p> <p>3. Se establece una bonificación del 90% de la Cuota del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, para los Vehículos Históricos, o aquellos que tengan una antigüedad mínima de veinticinco años, contados a partir de la fecha de su fabricación. Si esta no se conociera, se tomara como tal la de su primera matriculación o, en su defecto la fecha en que el correspondiente tipo o variante se dejó de fabricar. Esta bonificación será rogada y para ser beneficiarios de la misma se deben cumplir las siguientes condiciones:</p> <p>1. Que se trate de vehículos cuyo principal titular sea el beneficiario de la Bonificación.</p> <p>2. Que el beneficiario acredite su pertenencia a un Club o Asociación que tenga como fin la promoción o conservación de Vehículos Clásicos, Antiguos o llamados Históricos.</p>	<p>Artículo 4º</p> <p>3. Se establece una bonificación del 90% de la Cuota del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, para los Vehículos Históricos, o aquellos que tengan una antigüedad mínima de veinticinco años, contados a partir de la fecha de su fabricación. Si esta no se conociera, se tomara como tal la de su primera matriculación o, en su defecto la fecha en que el correspondiente tipo o variante se dejó de fabricar. Esta bonificación será rogada y para ser beneficiarios de la misma se deben cumplir las siguientes condiciones:</p> <p>1. Que se trate de vehículos cuyo principal titular sea el beneficiario de la Bonificación.</p> <p><u>2. Para disfrutar de esta bonificación se requiere que el nivel de conservación de estos vehículos sea considerado de museo, es decir, deben estar restaurados para colección, de acuerdo con las características del modelo original.</u></p>

Para ello, se podría exigir aportar el justificante de haber superado la Inspección Técnica de Vehículos, ahora que se realiza medición de emisiones, o incluso, alternativamente, podría exigirse certificado de

un club o asociación especializada en vehículos de colección, que acredite el nivel de conservación del vehículo.

Se trata de un asunto del que también tratamos con el Ararteko / Defensor del Pueblo Vasco, con el fin de contrastar los respectivos puntos de vista, dado que estaban tramitando un expediente relativo a esta bonificación, fruto del cual, finalmente emitió la Resolución 2018R-954-18, que recomendaba al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que *“modificara esta Ordenanza... con el fin de que la pertenencia a asociaciones o clubes no sea un requisito para beneficiarse de la bonificación prevista para los vehículos históricos y antiguos”*.

Por otra parte, como este caso iba asociado a la escasez de recursos, planteamos que podría barajarse una bonificación de carácter subjetivo, al igual que sucede en el IBI, o incluso en el IVTM para familias numerosas. Así:

TEXTO ACTUAL	TEXTO PROPUESTO																
<p>Artículo 4º</p>	<p>Artículo 4º Introducir un nuevo punto 6º. Bonificaciones de carácter subjetivo.</p> <p><u>Bonificaciones de carácter subjetivo</u></p> <p><u>1.- La bonificación se aplicara sobre la cuota íntegra del impuesto, de acuerdo con los ingresos de la unidad familiar, según la siguiente tabla</u></p> <table border="1" data-bbox="858 1283 1439 1720"> <thead> <tr> <th data-bbox="858 1283 1161 1323"><u>Renta</u></th> <th data-bbox="1161 1283 1439 1323"><u>% de bonificación</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="858 1323 1161 1375"><u>De 0 a 3.300 €</u></td> <td data-bbox="1161 1323 1439 1375"><u>90 %</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="858 1375 1161 1426"><u>De 3.301 a 6.600 €</u></td> <td data-bbox="1161 1375 1439 1426"><u>75%</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="858 1426 1161 1478"><u>De 6.601 a 9.900 €</u></td> <td data-bbox="1161 1426 1439 1478"><u>60%</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="858 1478 1161 1529"><u>De 9.901 a 13.200 €</u></td> <td data-bbox="1161 1478 1439 1529"><u>50%</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="858 1529 1161 1581"><u>De 13.201 a 16.500 €</u></td> <td data-bbox="1161 1529 1439 1581"><u>40%</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="858 1581 1161 1632"><u>De 16.501 a 19.800 €</u></td> <td data-bbox="1161 1581 1439 1632"><u>30%</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="858 1632 1161 1720"><u>De 19.801 a 21.000 €</u></td> <td data-bbox="1161 1632 1439 1720"><u>20%</u></td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Esta bonificación será incompatible con el resto de bonificaciones reguladas en este artículo 4.</u></p>	<u>Renta</u>	<u>% de bonificación</u>	<u>De 0 a 3.300 €</u>	<u>90 %</u>	<u>De 3.301 a 6.600 €</u>	<u>75%</u>	<u>De 6.601 a 9.900 €</u>	<u>60%</u>	<u>De 9.901 a 13.200 €</u>	<u>50%</u>	<u>De 13.201 a 16.500 €</u>	<u>40%</u>	<u>De 16.501 a 19.800 €</u>	<u>30%</u>	<u>De 19.801 a 21.000 €</u>	<u>20%</u>
<u>Renta</u>	<u>% de bonificación</u>																
<u>De 0 a 3.300 €</u>	<u>90 %</u>																
<u>De 3.301 a 6.600 €</u>	<u>75%</u>																
<u>De 6.601 a 9.900 €</u>	<u>60%</u>																
<u>De 9.901 a 13.200 €</u>	<u>50%</u>																
<u>De 13.201 a 16.500 €</u>	<u>40%</u>																
<u>De 16.501 a 19.800 €</u>	<u>30%</u>																
<u>De 19.801 a 21.000 €</u>	<u>20%</u>																

[Texto íntegro de la recomendación](#)

Nº DE REG.: 2764/18 Y 2765/18. RECOMENDACIÓN DE OFICIO (Nº 77/18). DENEGACIÓN BONIFICACIÓN EN IBI POR EMPADRONAMIENTO EN RESIDENCIA

Se trata de dos casos similares que acudieron a la oficina a interponer sus quejas. Se trata de vecinas de avanzada edad, que mantienen la que siempre había sido su vivienda, pero que en la actualidad se encuentran alojadas en residencias de tercera edad. Al perder el empadronamiento en sus viviendas, habían perdido la bonificación por renta que les venía correspondiendo en las liquidaciones de IBI, y esto les suponía una seria dificultad.

Analizada las situaciones, en el informe extraordinario a las Ordenanzas Fiscales para 2019, propusimos lo siguiente:

TEXTO ACTUAL	TEXTO PROPUESTO
<p>Artículo 5.3 Las bonificaciones solo se aplicaran a las unidades familiares que no dispongan de ningún otro inmueble con uso de vivienda en el término municipal y que además constituya su residencia habitual en los términos definidos por la legislación fiscal.</p>	<p>Artículo 5.3 Las bonificaciones solo se aplicaran a las unidades familiares que no dispongan de ningún otro inmueble con uso de vivienda en el término municipal y que además constituya su residencia habitual en los términos definidos por la legislación fiscal.</p> <p><u>No será exigible el requisito de residencia habitual en los siguientes casos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Cuando la persona propietaria tenga su domicilio en un centro residencial público.</u> - <u>Cuando la persona propietaria haya sido desalojada de la vivienda por haber sido esta declarada en ruina.</u>

[Texto íntegro de la recomendación](#)

Nº DE REG.: 2806/18. RECOMENDACIÓN DE OFICIO (Nº 77/18). ADAPTACIÓN DE LAS ORDENANZAS FISCALES A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CUIDADORAS DE GRANDES DEPENDIENTES

Acude a nuestra oficina una vecina, madre de dos niñas, una de ellas con una gran dependencia. Debido a las situaciones a las que se enfrenta diariamente, quería plantear la necesidad de abordar ciertas modificaciones en la normativa municipal.

Así por ejemplo, se encuentra con que sus hijas son abonadas de las instalaciones deportivas municipales, pero ella no. Sin embargo, debido a la gran dependencia de su hija, necesita entrar con ella como

cuidadora. Señalaba que se había encontrado con respuestas diferentes del personal de la entrada en distintas ocasiones, habiendo tenido que pagar la entrada en alguna ocasión.

Trasladamos la cuestión al Servicio de Deportes municipal, que nos manifestó que este supuesto, si bien no está recogido en la Ordenanza que regula las condiciones de entrada a los espacios deportivos, sí está previsto en los procedimientos de trabajo, que son documentos internos que abordan multitud de situaciones. De esta forma existe una entrada de acompañante que permite el acceso de personas no abonadas, que acudan con personas con discapacidad que requieran de la persona acompañante. Sin embargo, se pueden encontrar con situaciones que no son fáciles de identificar, por lo que la instrucción interna es dejar entrar en la primera ocasión y señalar al usuario o usuaria que presente un escrito al Servicio de Deporte, que señalará su procedencia emitiendo un documento que le facilitará la entrada en posteriores ocasiones.

No obstante, opinamos que esos criterios deben ser de común conocimiento por la ciudadanía, y lo recomendable sería recogerlo en la ordenanza fiscal que regula esta cuestión. Así lo expusimos en el informe extraordinario a las Ordenanzas Fiscales de 2019, proponiendo que este pase podría ir vinculado, por ejemplo al pase del/la abonado/a con discapacidad, de manera que cada vez que se cancele éste, se genere un pase gratuito de acompañante. Con el fin de objetivar los supuestos, esta posibilidad podría ir vinculada a la acreditación del grado de dependencia o movilidad que ostente el usuario que necesita acompañamiento.

La reclamante nos planteó una segunda cuestión. Tiene la custodia compartida de sus hijas, que comparte con el padre de las niñas. En el caso del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, ella se beneficia de la bonificación, por usar el vehículo para los traslados de su hija dependiente. Sin embargo, el otro progenitor no puede beneficiarse de la medida en su proporción para su vehículo.

Analizada la situación, en el informe extraordinario a las ordenanzas fiscales de 2019, propusimos el siguiente cambio:

TEXTO ACTUAL	TEXTO PROPUESTO
<p>Artículo 4º 1. Estarán exentos del impuesto: a)...</p> <p>e) Los vehículos para personas de movilidad reducida a que se refiere la letra A del Anexo II del Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, matriculados a nombre de personas con discapacidad.</p>	<p>Artículo 4º 1. Estarán exentos del impuesto: a)...</p> <p>e) Los vehículos para personas de movilidad reducida a que se refiere la letra A del Anexo II del Reglamento General de Vehículos, aprobado por Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, matriculados a nombre de personas con discapacidad.</p>

Asimismo, están exentos los vehículos de menos de 14 caballos fiscales, matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo. Esta exención se aplicará en tanto se mantengan dichas circunstancias, tanto a los vehículos conducidos por personas con discapacidad como a los destinados a su transporte.

Quedarán también exentos del Impuesto los vehículos cuyos titulares acrediten que tienen a su cargo, por razón de patria potestad, tutela o curatela, a alguna persona con un grado de discapacidad igual o superior al 65 por ciento.

Las exenciones previstas en los tres párrafos anteriores no resultarán aplicables a los sujetos pasivos beneficiarios de las mismas por más de un vehículo simultáneamente.

A efectos de lo dispuesto en esta letra, se considerarán personas con discapacidad las siguientes:

- a')
- b')

2. Para poder gozar de las exenciones a que se refieren las letras e) y g) del apartado 1 del presente artículo los interesados deberán instar su concesión indicando las características del vehículo, su matrícula y causa de beneficio. Declarada ésta por la Administración Municipal de Vitoria-Gasteiz se expedirá un documento que acredite su concesión.

En relación con la exención prevista en la letra e) del apartado uno anterior, el interesado deberá aportar el certificado acreditativo de la discapacidad y, en su caso, del estado carencial de movilidad reducida, emitido por el órgano competente, y justificar el destino del vehículo ante el ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Significar que el interesado además del certificado arriba señalado y junto a la instancia correspondiente deberá aportar asimismo el permiso de circulación del vehículo y si el vehículo es para su uso exclusivo adjuntará copia del permiso de conducir, finalmente, si fuera para su traslado, deberá hacerse constar en la instancia el nombre, apellidos y DNI del conductor y copia del permiso de conducir del éste último, debiendo estar **empadronado** en el domicilio del discapacitado.

Asimismo, están exentos los vehículos de menos de 14 caballos fiscales, matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo. Esta exención se aplicará en tanto se mantengan dichas circunstancias, tanto a los vehículos conducidos por personas con discapacidad como a los destinados a su transporte.

Quedarán también exentos del Impuesto los vehículos cuyos titulares acrediten que tienen a su cargo, por razón de patria potestad, tutela o curatela, a alguna persona con un grado de discapacidad igual o superior al 65 por ciento.

Las exenciones previstas en los tres párrafos anteriores no resultarán aplicables a los sujetos pasivos beneficiarios de las mismas por más de un vehículo simultáneamente.

A efectos de lo dispuesto en esta letra, se considerarán personas con discapacidad las siguientes:

- a')
- b')

2. Para poder gozar de las exenciones a que se refieren las letras e) y g) del apartado 1 del presente artículo los interesados deberán instar su concesión indicando las características del vehículo, su matrícula y causa de beneficio. Declarada ésta por la Administración Municipal de Vitoria-Gasteiz se expedirá un documento que acredite su concesión.

En relación con la exención prevista en la letra e) del apartado uno anterior, el interesado deberá aportar el certificado acreditativo de la discapacidad y, en su caso, del estado carencial de movilidad reducida, emitido por el órgano competente, y justificar el destino del vehículo ante el ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Significar que el interesado además del certificado arriba señalado y junto a la instancia correspondiente deberá aportar asimismo el permiso de circulación del vehículo y si el vehículo es para su uso exclusivo adjuntará copia del permiso de conducir, finalmente, si fuera para su traslado, deberá hacerse constar en la instancia el nombre, apellidos y DNI del conductor y copia del permiso de conducir del éste último, debiendo estar **empadronado** en el domicilio del discapacitado. A tales efectos, se asimilará a la convivencia con el contribuyente, la dependencia respecto de este último.

[Texto íntegro de la recomendación](#)

B) RECORDATORIO

Nº DE REG.: 2733/18. MULTA. ADJUNTAR FOTOGRAFÍA A LA NOTIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

Un ciudadano presenta una reclamación referida a la falta de aportación de prueba (fotos) de oficio, en los requerimientos de identificación de conductor y en las notificaciones de denuncias de hechos detectados a través de “medios de captación de imagen” habitualmente combinados con cinemómetro. Señala que esta práctica es la contraria a la utilizada por otras administraciones en la misma situación, en la que adjuntan la fotografía e incluso el certificado del cinemómetro en la misma notificación de denuncia. Por eso dice que el administrado, si desea verificar la prueba (caso de duda por uso indebido del vehículo, duplicación falsa de la matrícula...) debe presentar alegaciones solicitando un dato que ya es conocido por la Administración.

Por lo anterior, solicita que se incorporen en todas las denuncias de tráfico, basadas en “medios de captación de imagen”, la fotografía/s en las que se basa la denuncia, así como el certificado del cinemómetro, caso de haber sido este elemento utilizado igualmente en la detección del hecho denunciado.

CONSIDERACIONES

Con fecha 10 de mayo de 2013 el Síndico emitió una Recomendación (nº de registro 1904/13) en relación con un caso muy similar a este. En aquella ocasión, cuando solicitamos información al Departamento de Hacienda, se nos respondió que:

“En cuanto al envío del boletín de denuncia con la fotografía y resto de datos de la captación y del cinemómetro junto con la notificación de la denuncia hay que indicar que en la Ley de Tráfico... no existe mención alguna a la obligatoriedad de dicho envío. ... En esta Ley (Reglamento sancionador en materia de tráfico) los art. 35.a) y 37.8 fijan el derecho de los interesados en el procedimiento a la obtención de copias de los documentos que obran en los expedientes, previo pago de las exacciones legalmente establecidas. ... En este caso concreto, las copias se entregaron sin coste alguno para el interesado. ... Actualmente los sistemas informáticos de captación de imágenes y de notificaciones de denuncia no están conectados entre sí, de forma que sería necesaria la inclusión manual de dichos datos en cada notificación de denuncia, siendo para ello necesario un desarrollo informático que se abordará próximamente, con una previsión de puesta en funcionamiento a lo largo del año 2014.”

Por ello, indicábamos que el antiguo artículo 69 de la Ley 30/1002, actual artículo 58 de la LPAC 39/2015 disponía que los procedimientos se iniciarán de oficio *por acuerdo del órgano competente, bien*

por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

Asimismo, recordábamos que, el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprobaba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, en su art. 11, definía la denuncia como “*el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa*” y añadía “*las denuncias deberán expresar la identidad de la persona o personas que las presentan, el relato de los hechos que pudieran constituir infracción y la fecha de su comisión y, cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables*”.

Actualmente dicha regulación encuentra su base en la LPAC 39/2015, que recoge en su artículo 62.1 y 2 la misma definición y requisitos de la denuncia, en concreto:

“62.1. Se entiende por denuncia, el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo.

2. Las denuncias deberán expresar la identidad de la persona o personas que las presentan y el relato de los hechos que se ponen en conocimiento de la Administración. Cuando dichos hechos pudieran constituir una infracción administrativa, recogerán la fecha de su comisión y, cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables.”

Apuntábamos que la denuncia y el acuerdo de iniciación o incoación son actos perfectamente diferenciados y distinguibles, cada cual con sus requisitos y condiciones.

Citábamos, asimismo, el artículo 76 de la antigua Ley de Tráfico, actual artículo 89 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Conforme al mismo, en principio las denuncias se deben notificar en el acto al denunciado, salvo que concurra alguno de los supuestos de excepción que justifiquen su notificación posterior, como que se haya tenido conocimiento de la infracción a través de medios de captación y reproducción de imágenes que permitan la identificación del vehículo. De hecho, la notificación de la denuncia en el lugar de los hechos equivale a la notificación del acto de incoación del procedimiento sancionador, pero no al revés: la notificación de la incoación del expediente no sustituye a la notificación de la denuncia.

La imposibilidad justificada de notificar la denuncia en el momento no exime a la Administración del deber de notificar la denuncia en un momento posterior, trámite que no se ve cumplido con notificar un

extracto del contenido de la denuncia, como en este caso a través de un acto que se da en llamar “*notificación de denuncia y de incoación de expediente sancionador*”.

A nuestro juicio, y conforme a la Recomendación antes indicada, el órgano sancionador debe notificar el documento concreto de la denuncia. Señalábamos que cuando la denuncia se efectúa por medios mecánicos, es esencial que el infractor, en el mismo momento en que se le ofrece la posibilidad de presentar el pliego de descargo pueda tener a la vista el documento de captación (“boletín de denuncia”) en el que aparezcan los datos esenciales para determinar la responsabilidad, y en este caso uno de los datos más esenciales es, precisamente, la fotografía del vehículo, junto con los datos de la velocidad, fecha y hora, modelo y número del cinemómetro, agentes intervinientes, etc., pues es ese, y no otro, el documento sobre el que habrá de sustentarse la acusación y la defensa del infractor.

En respuesta a dicha recomendación, el Ayuntamiento de Vitoria - Gasteiz remitió a esta Oficina, con fecha 27 de mayo de 2013, un informe en el que se indicaba: “*Se acepta la recomendación en cuanto al envío de la fotografía y certificado de verificación del cinemómetro, junto con la notificación de la denuncia, incoada por el órgano sancionador.*”

Por todo lo anterior, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la recomendación citada, la cual es posible que no sea conocida por los actuales responsables del Departamento de Hacienda, y con base en lo estipulado en el artículo 19.b) del Reglamento del Defensor Vecinal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en aras a lograr una mejora de los servicios de la Administración municipal, realizamos el siguiente RECORDATORIO:

Que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz cuando notifique a un infractor una multa por exceso de velocidad captada a través de cinemómetro, junto con la resolución de incoación del expediente se notifique, además, el boletín de denuncia expedido mecánicamente por los agentes de la Policía Local, en el que aparezca la fotografía tomada por el radar y demás datos habituales en este tipo de captaciones.

C) INTERMEDIACIÓN

Nº DE REG.: 2602/17. PLUSVALÍA. NOTIFICACIÓN

Una persona plantea una reclamación en la que manifiesta que en el año 2016 había vendido una vivienda adquirida en 2008, en copropiedad junto a su mujer. Ya se había informado previamente sobre el importe de la plusvalía devengada y, al haber sido el importe de la venta inferior al de la compra, estaba estudiando el asunto con un abogado. Sin embargo, su queja se centra en que no supieron nada de la liquidación de la plusvalía de su esposa, hasta que su entidad bancaria le notificó una diligencia de embargo recibida, por la que le habían embargado el principal del impuesto, más el recargo y los intereses de demora.

En las oficinas municipales le habían indicado que se había notificado la plusvalía a su esposa en un domicilio en el que ya no vivía. Tampoco habían recibido las diligencias del embargo. Había presentado ya un recurso solicitando que se le devolvieran el importe embargado en concepto de recargos e intereses.

Del análisis de los expedientes recabados tanto del Servicio de Gestión Tributaria como de Recaudación, detectamos que el resultado del intento de notificación de la providencia de apremio, había sido “desconocido”, y así lo hicimos saber al Servicio. También pusimos de manifiesto que tanto los recibos como los requerimientos de pago de 2017, se habían dirigido a un domicilio en el que ya no residían. De hecho, la esposa, tras haber residido en una vivienda de otro municipio se encontraba ingresada en una residencia del mismo, debido a una enfermedad que la tenía incapacitada. Remitimos al efecto, los certificados de padrón de dicho municipio.

Finalmente, reiteramos la necesidad de revisar la notificación de la plusvalía y de las diligencias de embargo, ya que al ser, a nuestro juicio, defectuosas, no podían surtir efectos.

Como resultado de estas gestiones el recurso de reposición se resolvió en sentido estimatorio, por lo que se procedió a anular la providencia de apremio y la diligencia de embargo, y se efectuó la devolución del recargo y de los intereses indebidamente aplicados.

Por todo lo anterior, consideramos que con la intervención de esta Oficina se había dado una solución satisfactoria al problema planteado, por lo que procedimos al cierre del expediente.

Nº DE REG.: 2617/17. EMBARGO POR DEUDAS CON EL AYUNTAMIENTO. FRACCIONAMIENTO DE DEUDA EN FASE DE EMBARGO DE SALARIOS

Un matrimonio acude a nuestra Oficina en busca de orientación porque el Ayuntamiento ha procedido al embargo de la única nómina con la que cuentan, por unas deudas de diversa naturaleza que tenía con él, a consecuencia de un negocio que tuvieron que cerrar. El importe de la nómina era de 2.196 euros, el embargo municipal es por 500 euros mensuales, pero, además, pagan 1.300 euros al mes como devolución de un préstamo bancario, solicitado en su día con el fin de saldar las deudas del negocio y la hipoteca pendiente que tenían sobre su piso.

A raíz de recibir su queja, solicitamos información al Servicio de Recaudación del Departamento de Hacienda del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, sobre el importe de la deuda y las posibilidades de fraccionamiento de la misma.

En consecuencia, el Servicio de Recaudación nos informó del importe de la deuda que quedaba por satisfacer, 8.612,43 euros y de las posibilidades de fraccionamiento, así como de realizar pagos adicio-

nales durante el periodo de fraccionamiento. Nos indicó asimismo que, en el caso de deudas que se hallan en fase de embargo de salarios, como en este caso, no se autorizaba el fraccionamiento, a pesar de que la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de los Tributos y otros Ingresos de Derecho Público Locales no establece límites al respecto.

Así se lo hicimos ver al Servicio competente, y desde el mismo, con un encomiable ánimo de colaborar, les recibieron personalmente para analizar su caso de manera individualizada.

A consecuencia de ello, se formalizó el fraccionamiento de la deuda por un período de 24 meses, con una cuota mensual de 314 euros, sin perder de vista que el incumplimiento de cualquiera de los plazos del fraccionamiento, supondrá que este se vea anulado y continúe adelante el procedimiento de apremio.

Por todo lo anterior, consideramos que con las gestiones realizadas desde esta Oficina se ha dado una solución satisfactoria al problema planteado.

Nº DE REG.: 2618/17. IBI. INCREMENTO EN VPO. RECLAMACIÓN SIN CONTESTAR

Una persona propietaria de una vivienda de protección oficial nos indica que más de un año después de haber presentado solicitud de devolución de ingresos indebidos a raíz del cobro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles correspondiente al ejercicio 2016, aún no había recibido respuesta por parte del Ayuntamiento. Fundaba dicha petición en que la base imponible del IBI había sufrido un incremento sustancial, con la repercusión que supone en el importe final del recibo, sin que se hubiera efectuado notificación previa del nuevo valor catastral, tal y como exige la normativa reguladora del citado impuesto.

Desde la Oficina le dimos orientación sobre el fondo del asunto, es decir, la notificación de los nuevos valores catastrales, en el mismo sentido que en otras ocasiones (vid. nº reg: 2446/16): *“la notificación de los valores resultantes de la Ponencia del año 2004, ya tuvo lugar en su momento, o si se trataba de edificios construidos con posterioridad, se fue haciendo según se incorporaban estos a las bases catastrales, antes de la fecha de devengo del IBI. Y con dicha notificación, se dio por cumplido el trámite legalmente previsto”*. Por tanto, considerábamos que *“la actuación administrativa ha sido conforme a la legalidad vigente”*.

Sin embargo, solicitamos al Departamento de Hacienda información del estado de la solicitud del reclamante hasta en dos ocasiones. Finalmente nos indicaron que se había notificado respuesta en el mismo sentido a todas las personas que habían solicitado devolución de ingresos indebidos tras la liquidación del IBI de 2016, por falta de notificación de los nuevos valores catastrales, por lo que damos por finalizada nuestra intervención en este asunto.

Nº DE REG.: 2648/17. MULTA DE TRÁFICO. PROBLEMA CON LA NOTIFICACIÓN

Se acerca hasta nuestras Oficinas un ciudadano, titular de una empresa, al que en el mes de marzo de 2017 le pusieron una multa por saltarse el semáforo en rojo. El reclamante no discute la infracción, sino el hecho de que una infracción grave de 200 euros (saltarse el semáforo en rojo), se haya convertido en una infracción muy grave de 600 euros por falta de identificación del conductor.

Según la documentación aportada, la comunicación en la que se le pedía a la empresa a cuyo nombre estaba el vehículo que identificara al conductor se intentó notificar, siendo devuelta la notificación a origen por “desconocida”. A partir de ahí, se dirigió frente a la empresa la multa por falta de identificación a la misma dirección, pero en estas ocasiones no hubo problema alguno para notificar las resoluciones de trámite, hasta la resolución sancionadora.

Según relata la persona reclamante, su empresa tiene su sede en el mismo domicilio desde hace 35 años, y a la entrada del local tiene, perfectamente visible, un cartel de grandes dimensiones donde pone el nombre de la misma. Así pues, parece obvio que la dirección no es “desconocida”, y que el cartero cometió un error al notificar la resolución de incoación del primer procedimiento.

Al parecer, en las sucesivas ocasiones en que ha acudido a las Oficinas municipales, le responden que el problema es de Correos, y que debe reclamarles a ellos.

A nuestro juicio el reclamante tiene razón, pues una notificación con el domicilio correctamente escrito, que se dirige a una sede social perfectamente identificable por su gran rótulo, y que sin embargo da “desconocido”, solo puede calificarse como notificación “defectuosa” y, por tanto, aun cuando la resolución notificada fuera válida (trámite de identificación del conductor) dicha resolución no produjo efectos frente al infractor, tal y como señala el artículo 40.3 de la Ley 39/2015 LPAC.

La aseguradora del reclamante presentó escrito de alegaciones y el mismo debió tomarse como el acto a través del que el interesado había conocido la resolución, y por tanto, solo a partir de ese momento surtiría efecto la resolución por la cual se otorgaba plazo para la identificación del conductor. El procedimiento sancionador por falta de identificación al conductor no podía ser válido, desde el momento en que no se le ofreció al interesado la posibilidad real de identificar al conductor, por ese error en la notificación.

Con el fin de conocer la opinión del Departamento de Hacienda al respecto, solicitamos que expusieran su parecer sobre este procedimiento, y en particular sobre la procedencia de las notificaciones efectuadas. Sugeríamos que se valorara la conveniencia de revocar la resolución sancionadora en la que se imponía sanción de 600 euros por no identificar el titular o arrendatario del vehículo, al conductor res-

ponsable de la infracción y, estimando las alegaciones presentadas, se procediese a tramitar el procedimiento correspondiente a la infracción de “no obedecer la señal semafórica”.

Se recibió informe del Servicio de Recaudación, que es el encargado de la tramitación de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, en el que se concluía que *“...si bien se considera que es un problema ajeno a esta administración, no es menos cierto que en todo momento existe voluntad por parte del ciudadano de identificar al conductor del vehículo, en cuanto ha sido conocedor de la infracción, aun resultando fuera de plazo, por lo que con el fin de evitar la indefensión en la que se pudiera encontrar el Ciudadano, se procede a aceptar las recomendaciones del Síndico”*.

Por todo lo anterior, consideramos que con la intervención de esta Oficina se dio una solución satisfactoria al problema que nos plantearon, por lo que dimos por finalizada nuestra actuación en dicho asunto.

Nº DE REG.: 2670/17. DEUDA CON EL AYUNTAMIENTO. FRACCIONAMIENTO EXTRAORDINARIO

Acuden a nuestra Oficina los titulares de un negocio que tienen una deuda con el Ayuntamiento por 29.000 euros de principal más 10.000 euros de recargos e intereses de demora, por varios impagos desde el año 2006 al año 2014. Aunque su voluntad es la de pagar dicha deuda, su capacidad de pago es de 1.000 euros al mes, contando con ayuda por parte de toda la familia. Han solicitado un fraccionamiento al Departamento de Hacienda, pero solo se lo conceden a un plazo de 18 meses, con lo que la cuota resultante es inasumible para su economía. Incidían en que el negocio ve en peligro su continuidad por la existencia de esta deuda, porque teniendo en cuenta su importe, al hallarse en vía ejecutiva, la deuda se incrementa mensualmente, con la suma de recargos e intereses, con lo que, con su capacidad de pago, 1000 euros mensuales (con ayuda de familiares) prácticamente lo que pagan son los intereses devengados, no el principal de la deuda.

A la vista de lo anterior, solicitamos al Servicio de Recaudación que nos informaran los trámites que debían seguir en este caso para poder solicitar el fraccionamiento con unas condiciones diferentes a las generales, con el fin de que fuera aprobado por la Junta de Gobierno Local. Efectivamente, en dicha petición hacíamos hincapié en que a priori, parecía claro que las circunstancias eran excepcionales, y dada la clara voluntad de pago, y de su disposición a pagar mensualmente 1000 euros, debería valorarse la oportunidad de conceder un fraccionamiento excepcional, tal y como se contempla en el art. 77.10 de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de los Tributos y otros Ingresos de Derecho Público Locales. Insistimos también en este asunto en diversas reuniones mantenidas con responsables de departamento.

Finalmente, en virtud de acuerdo de la Junta de Gobierno Local se resolvió aprobar expediente de fraccionamiento en 41 cuotas de la deuda referida, a razón de 1.000,00 euros por cuota, con dispensa

total de aportación de garantía, conforme al calendario de pagos que se establezca por el Servicio de Recaudación del Departamento de Hacienda, tal y como los reclamantes pretendían.

Por todo lo anterior, archivamos el expediente al considerar que con la intervención de esta Oficina se había dado una solución satisfactoria al problema planteado.

Nº DE REG.: 2693/18. FALTA DE RESPUESTA DEL ÓRGANO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO

Unos contribuyentes manifiestan su malestar por la falta de respuesta a una reclamación que presentaron ante el Órgano Económico-Administrativo en enero de 2015, relativa al recibo de plusvalía girado con ocasión de una permuta de terrenos. Señalan que han intentado hablar en repetidas ocasiones con ellos, sin éxito, les dicen que está pendiente. Aunque no descartan acudir a la vía judicial, creen que lo procedente es conocer los argumentos del órgano en caso de que sea desestimada la reclamación.

A raíz de esta reclamación, solicitamos al Órgano Económico-Administrativo que nos indicara en qué plazo estimaba que se resolvería la cuestión pendiente, sin entrar aún en el contenido –complejo- de la reclamación, a lo que nos informaron que se contestaría en un breve plazo de tiempo.

En una reunión que mantuvimos pocos días después con la Concejala-Delegada y con el Director del Departamento de Hacienda les transmitimos nuestra preocupación por esta tardanza, porque a pesar de tratarse un órgano que no depende orgánicamente de dicho departamento, su objeto es analizar reclamaciones de contenido netamente hacendístico, y presumimos la colaboración entre ambas instancias a tal fin.

Posteriormente se nos informó de que su reclamación había sido resuelta, y además, favorablemente. Así que consideramos que con la intervención de esta Oficina se ha conseguido la finalidad para la que acudieron a la misma.

Nº DE REG.: 2708/18 - 2719/18 - 2740/18. TASA DE ENTRADA DE VEHÍCULOS EN EDIFICIOS PARTICULARES

Se dirigen a nosotros los representantes de tres comunidades de propietarios a las que les habían iniciado expediente de regularización referente a la tasa por entrada de vehículos en edificios particulares y reservas temporales de estacionamiento. Se trata de una entrada para vehículos de emergencia, ambulancia y bomberos, cuyo uso no es para la comunidad, sino para los servicios de emergencia. A pesar de que supone prohibición de aparcamiento, no es en beneficio de la comunidad. Parece ser que la instalación de estas señales es un requisito para la obtención de la licencia de primera utilización de las viviendas, y se colocaron para cumplir con las exigencias básicas de seguridad en caso de incendio, señaladas en la Ley de Ordenación de la Edificación.

Solicitaban por tanto que desde esta Oficina se analizara la cuestión y se emitiera un informe en relación con el mismo.

A raíz de esta situación, mantuvimos una reunión con la Concejala Delegada y con el director del Departamento de Hacienda, para mostrarles nuestras dudas sobre el procedimiento de regularización iniciado. También tratamos de pronunciarlos en cuantas ocasiones tuvimos oportunidad. En concreto, a lo largo del mes de abril comentamos el asunto en varios espacios radiofónicos a nivel local, en la sesión de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones celebrada el día 13 de abril de 2018, en la que dimos cuenta de nuestra actividad del primer trimestre del año, mostramos también nuestra disconformidad con esta forma de actuar. Mantuvimos asimismo conversaciones telefónicas con técnicos del Departamento de Hacienda en las que les trasladamos nuestras dudas al respecto de este procedimiento.

Los argumentos en los que nos basábamos para discutir esta liquidación eran los siguientes:

- No se había solicitado la reserva por parte de la comunidad. Es un requisito que viene fijado legalmente.
- No existía hecho imponible: la comunidad no hace ni uso privativo ni aprovechamiento especial de esa superficie que es de dominio público, ya que se instala para permitir el acceso de vehículos de emergencias, es decir, para prestar un servicio público.
- El sujeto pasivo no podía ser la comunidad, no obtiene un beneficio directo de esa reserva o estacionamiento.
- Principio de igualdad tributaria. Se debería cobrar a todas las comunidades en la misma situación. Aludíamos a la existencia de otras reservas de estacionamiento para acceso de emergencias en las que no se puede identificar al sujeto pasivo, y no cabe, con un mismo hecho imponible, a veces cobrar la tasa y otras, no.
- En cuanto a la inclusión en el padrón fiscal, se podía argüir que el Ayuntamiento contaba con todos los elementos suficientes para conocer la existencia de estas señales, y que por no haberlo hecho antes, se ha perjudicado a la comunidad, dado que se reclamaban cinco ejercicios de una vez.

Antes de emitir un informe escrito por parte de esta Oficina, apareció la noticia en un medio de comunicación escrita con fecha 19 de abril, según la cual, el Ayuntamiento había decidido dar marcha atrás en su decisión de proseguir con el procedimiento de regularización sin presencia del obligado tributario por carecer de <<apoyo legal>>, pero no fue hasta finales del mes de mayo cuando se hicieron efectivas las notificaciones de la resolución por la que se estimaban los recursos presentados por las comunidades

afectadas y se acordaba por la Concejala Delegada anular la liquidación y proceder a la devolución de la cantidad total abonada.

Por tanto, consideramos que fruto de la insistencia de esta Oficina, así como del informe jurídico emitido por la Asesoría Jurídica municipal, la cual considera que esta reserva de aparcamiento corresponde a la aplicación de la Ordenanza Municipal Reguladora de los Usos, Tráfico, Circulación y Seguridad en las vías públicas de carácter urbano, no siendo en consecuencia de aplicación la Ordenanza Fiscal nº 7.4, se ha dado respuesta satisfactoria a la reclamación presentada por las comunidades de vecinos, por lo que damos por finalizada nuestra actuación en estos expedientes.

Nº DE REG.: 2725/18. MULTA. NOTIFICADA CUANDO YA NO ES PROPIETARIO DEL VEHÍCULO

Un vecino interpone queja en nuestra Oficina porque tras la venta de su vehículo ha seguido recibiendo las multas del mismo. El problema derivaba de que, tras la venta, el actual propietario había tardado varios meses en cambiar la titularidad en los registros de la DGT. Con la última multa, el Ayuntamiento había respondido que las alegaciones habían sido presentadas fuera de plazo. Solicitaban nuestra intervención para que se anulara este procedimiento sancionador.

Tras un estudio detallado de la reclamación solicitamos la documentación del expediente al Servicio de Recaudación del Departamento de Hacienda, con la finalidad de tener constancia de los datos de estas notificaciones.

En respuesta a dicha petición, además del expediente nos indicaban que habían advertido un error material a la hora de tener en cuenta la fecha de notificación. Se habían percatado de que las alegaciones en las que se identificaba al conductor, habían sido interpuestas en plazo. Por ello, tramitarían la devolución de ingresos indebidos por el importe de la sanción ya abonada.

Finalmente, consideramos que con la intervención de esta Oficina se dio una solución satisfactoria al problema planteado, y procedimos al cierre del expediente.

Nº DE REG.: 2734/18. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL. CAÍDA EN EL PIN DE NAVIDAD

Un usuario del PIN de Navidad se puso en contacto con nosotros para trasladarnos su queja: el pasado 26 de diciembre, a su hija, como consecuencia de una caída en una atracción, se le rompieron dos dientes. Presentaron un escrito al responsable del parque adjuntando la factura de la reconstrucción dental. Al no haber recibido respuesta ha presentado al Ayuntamiento solicitud de responsabilidad patrimonial. Solicitaba que los responsables de la gestión del parque se hicieran cargo de los gastos ocasionados, o el Ayuntamiento en su defecto.

Tras recibir su reclamación nos pusimos en contacto con el Servicio de Responsabilidad Patrimonial, con el objeto de conocer en qué trámite se encontraba la solicitud del reclamante. Nos indicaron que ya le habían enviado solicitud de requerimiento de documentación, para ampliar la información aportada por él. Así se lo hicimos saber.

Finalmente, el Departamento de Participación Ciudadana y Centros Cívicos nos solicitó mayor información al respecto, poniéndose estos en contacto con el seguro de la actividad. El pago de los gastos reclamados se produjo a los pocos días.

Por ello, consideramos que con la intervención de esta Oficina se resolvió satisfactoriamente el problema planteado, y procedimos al cierre del expediente.

Nº DE REG.: 2783/18. MULTA. APARCAMIENTO EN UNA ZONA DURANTE UN CAMBIO DE SEÑALIZACIÓN

Acude a la Oficina una vecina que tras ser multada en una zona en la que posteriormente se habían producido cambios de señalización horizontal. Tras recibir el expediente sancionador detectamos que se habían producido problemas con las notificaciones de la sanción. Inicialmente recibió en su domicilio correcto, en el que está empadronada y estaba domiciliado el vehículo, la incoación del expediente, pero las siguientes notificaciones habían sido remitidas a un domicilio anterior, sin haber solicitado ella ese cambio. Interpuso recurso de reposición cuando tuvo conocimiento de esos documentos, pero el Ayuntamiento lo desestimó al considerarlo presentado fuera de plazo.

Comunicamos lo sucedido al Departamento de Hacienda, solicitando la corrección del error. Finalmente, el Ayuntamiento adoptó las medidas oportunas para dicha corrección, notificando nuevamente la resolución sancionadora al domicilio de la reclamante y abonándole el recargo y los intereses que había generado la vía de apremio.

Por todo lo anterior, consideramos que con la intervención de esta Oficina se había dado una solución satisfactoria al problema planteado, por lo que procedimos al cierre del expediente.

Nº DE REG.: 2792/18. IBI. PROBLEMAS DE DOMICILIACIÓN TRAS SOLICITUD DE BONIFICACIÓN

Un vecino acude a la Oficina a interponer una queja, ya que, se le notificó el recibo de IBI y basuras de 2018, sin la reducción de la bonificación que le correspondía por renta. Al solicitar el recálculo, decía que le habían informado de que, al tener estos recibos domiciliados, se le pasaría el cobro por la cuenta. Sin embargo, cuando se dio cuenta de que los recibos seguían sin abonarse, acudió a las Oficinas municipales donde le indicaron que los recibos de IBI ocasionales no se pueden domiciliar. Este error en la infor-

mación, le había supuesto tener que abonar el recargo correspondiente. Solicitaba que se le devolvieran las cantidades abonadas en concepto de recargo.

Tras comunicarle lo sucedido al Departamento de Hacienda nos informan de que en el caso de rectificación de recibos, si el recibo aumenta no se puede domiciliar, pero si el recibo disminuye como es el caso, se debía haber domiciliado. Finalmente, nos comunicaron que procederían a la devolución de los recargos.

Por todo lo anterior, consideramos que con la intervención de esta Oficina se había dado una solución satisfactoria al problema planteado, por lo que procedimos al cierre del expediente.

Nº DE REG.: 2807/18. MULTA. FALTA DE RESOLUCIÓN DE ALEGACIONES PRESENTADAS

Una ciudadana se pone en contacto con nosotros porque tras multarle en dos ocasiones por un estacionamiento, sin haber movido el vehículo, decidió presentar alegaciones a uno de los expedientes, solicitando el cambio de calificación de grave a leve. Su queja se derivaba del hecho de no haber recibido respuesta a dichas alegaciones, habiendo continuado el Ayuntamiento con el procedimiento sancionador, deviniendo la sanción firme y llegando incluso a vía ejecutiva.

Nos pusimos en contacto con el Departamento de Hacienda, con el objeto de comunicar esta circunstancia, y su conveniente corrección. En respuesta a nuestra solicitud, nos indicaron que las alegaciones no habían sido incorporadas al expediente por error, por lo que se procedería a la anulación de los recibos en vía ejecutiva, y a se retrotraería el expediente al momento de la valoración de las alegaciones presentadas. De esta forma, se corrigió el error detectado.

Nº DE REG.: 2810/18. PLUSVALÍA. VENTA SIN GANANCIA PATRIMONIAL

Un vecino solicita orientación en la Oficina con la finalidad de obtener información relativa a una liquidación de plusvalía. Al fallecer su madre en el año 2008, la vivienda se había valorado en 174.000 euros. Los herederos han vendido en el año 2017 la vivienda por 158.000 euros. Pensaron que debido a la pérdida de valor el Ayuntamiento no liquidaría impuesto de plusvalía, pero todos los herederos recibieron la comunicación de la liquidación. Pusimos la situación en conocimiento del Departamento de Hacienda, con el fin de que revisaran las liquidaciones, y tras revisarlas concluyeron que procedía la anulación y el reintegro de las mismas. Tras la resolución intermediada cerramos el expediente.

Nº DE REG.: 2834/18. MULTA OTA. ERROR EN LA ANULACIÓN Y NOTIFICACIÓN INCORRECTA

Un ciudadano fue sancionado por agente OTA, por excederse del tiempo límite del talón horario, tras utilizar un ticket gratuito de 15 minutos. Indicaba que había procedido a la anulación de la sanción pa-

gando los 6,10 euros correspondientes. Tras informarle de la imposibilidad de anulación de la sanción por sobrepasar el tiempo de utilización de un ticket gratuito, continuó relatando que, no recibió notificación de la sanción en su domicilio, y sólo cuando recibió el documento de vencimiento de deuda, por correo ordinario, fue consciente de que no se había anulado la sanción. Interpuso escrito de queja al considerar que la notificación había sido incorrecta.

Solicitamos el expediente al Departamento de Hacienda, encargado de la instrucción y resolución de estos expedientes, y en la certificación de correos sobre los dos intentos de notificación en el domicilio advertimos que no se había respetado el tiempo mínimo de 3 horas de diferencia entre ambas visitas.

Pusimos este hecho en conocimiento de los servicios municipales, los cuales, tras constatar los hechos, anularon tanto la sanción de tráfico impuesta como los recibos emitidos, procediendo a la devolución de los importes abonados. Con esta resolución dimos por concluida nuestra actuación en el asunto.

Nº DE REG.: 2859/18. MULTA POR APARCAMIENTO EN CARGA Y DESCARGA. PROBLEMAS CON LA NOTIFICACIÓN

Una conductora de edad avanzada había sido multada por estacionar en zona de carga y descarga, en una zona contigua a su domicilio y afectada por la dificultad de estacionamiento provocada por las obras del tranvía. Su queja se centraba en que no se le había notificado correctamente, por lo que no se había podido acoger al descuento por pronto pago.

Solicitamos el expediente al Departamento de Hacienda, y constatamos que entre los dos intentos de notificación en el domicilio no se había respetado el tiempo mínimo de 3 horas de diferencia entre ambas visitas.

Pusimos este hecho en conocimiento de los servicios municipales, que anularon tanto la sanción de tráfico impuesta como los recibos emitidos, procediendo a la devolución de los importes abonados. Con esta resolución resolvimos el archivo del expediente.

Nº DE REG.: 2876/18. PLUSVALÍA. VALORACIÓN DE VIVIENDA

Se dirigen a la Oficina unos vecinos que habían adquirido una vivienda *mortis causa*, para mostrar su disconformidad con la liquidación que les había girado el Ayuntamiento. Habían recurrido, y al recibir la denegación no entendían que se les liquidase cuando no había existido ganancia. De la documentación que presentaban pudimos apreciar que podía existir un error de cálculo en la valoración del bien, hecho que pusimos en conocimiento del Departamento de Hacienda, desde el que, con gran rapidez, se constató el error en las liquidaciones y procedió a la anulación de las mismas, así como a la devolución de las cantidades pagadas.

D) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2246/15. AYUDAS SOCIALES

Una persona contactó con nosotros para trasladarnos su queja por el reintegro de unas ayudas sociales anticipadas que el Ayuntamiento le reclamaba, debido a que había empezado a cobrar RGI. Mostraba su malestar y desacuerdo. Tras proporcionarle orientación sobre el carácter reintegrable de dichas prestaciones, contactamos con el Departamento de Hacienda para que realizaran una simulación del fraccionamiento. Así, le orientamos para que solicitara el fraccionamiento de la deuda generada. Compartimos información con el Ararteko, institución en la que también había presentado reclamación. Cerramos el expediente con la orientación trasladada.

Nº DE REG.: 2375/16. IBI. FUERTE INCREMENTO

Tras el incremento sufrido en su recibo anual de Impuesto sobre Bienes Inmuebles en el año 2016, el propietario de una vivienda de protección oficial interpuso reclamación en la Oficina, solicitando una orientación frente a esa actuación municipal. Decía haber soportado una subida muy superior al 28% anunciado en los medios de comunicación. Tras esta consulta recabamos del Departamento de Hacienda los datos sobre los valores catastrales y valores máximos de venta de su vivienda desde el año 2003. Recibimos esta información en 2018, por lo que se la remitimos al reclamante. Pudimos también explicarle que en su caso el incremento tan elevado se produjo porque su vivienda dejó de estar sujeta al régimen de protección oficial, al haber transcurrido 20 años desde su construcción.

Nº DE REG.: 2548/17. IBI. CRITERIOS DE APLICACIÓN

Interpuso reclamación el propietario de una vivienda de protección oficial, disconforme con el importe del recibo del IBI. Se trataba de una familia numerosa que solicitaba que se adoptase alguna medida encaminada a favorecer a un mayor número de familias numerosas, y no solo a las que disponen de los niveles de renta más bajos.

Trasladamos al reclamante información sobre el devenir del proceso de actualización de valores catastrales, y valores máximos de venta utilizados para el cálculo del impuesto, así como la variación que supuso en las Ordenanzas Fiscales de 2018 la introducción del criterio de la renta familiar estandarizada para calcular los niveles de renta que daban lugar a una reducción del recibo, y que supuso una mejora sustancial en el régimen de bonificaciones para las familias numerosas.

Nº DE REG.: 2623/17. MULTA. NOTIFICACIÓN

Una persona muestra su disconformidad con la actuación municipal, a raíz de recibir una resolución sancionadora por infracción de tráfico de 200 euros de importe. Hasta ese momento no había recibido ninguna otra comunicación, a pesar de que su dirección es la misma desde hace 40 años.

Pagó la sanción con el fin de que no se incrementara su importe con recargos, y a la vez, presentó un escrito en el Ayuntamiento poniendo de manifiesto el problema.

Recabamos copia de las notificaciones practicadas y pudimos constatar que el intento de notificación de la resolución por la que se incoaba expediente había dado como resultado el de “desconocido”, por lo que desde el Ayuntamiento debería haberse llevado a cabo un nuevo intento o haber realizado las indagaciones oportunas para localizar otro domicilio en el que poder realizar la comunicación.

Desde el Servicio que tramitaba el procedimiento nos informaron asimismo que se hallaba pendiente de notificación la resolución del recurso presentado por la reclamante.

Con el traslado de esta información al usuario, damos por cerrado el expediente.

Nº DE REG.: 2654/16. PLUSVALÍA. ADQUISICIÓN DE VIVIENDA EN SUBASTA JUDICIAL

Un matrimonio que había adquirido su vivienda en subasta judicial solicita orientación sobre las posibilidades de actuación frente a la plusvalía cuya liquidación les giró el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tras la adquisición.

Junto con su reclamación aportaron el Auto del Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Vitoria-Gasteiz por el que les adjudicaba dicho inmueble, en el que se podía constatar que el bien adjudicado a su favor pertenecía a una sociedad limitada declarada en concurso de acreedores y que, a solicitud de su administrador concursal, había entrado en fase de liquidación de los bienes, para lo que se siguió el procedimiento de subasta. Según se desprende de la lectura de la citada resolución, tras la puja inicial la administración concursal presentó mejoras de la postura ofertada para dos de los lotes, entre ellas, la de los reclamantes.

Según nos manifestaron, la vivienda se había adquirido libre de cargas y, sin embargo, desde el Ayuntamiento les habían girado el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, a pesar también de que la normativa señala como sujeto pasivo de dicho impuesto a la parte que transmite el terreno, en este caso, la sociedad en fase de liquidación.

Tras realizar un análisis jurídico de la situación, les orientamos, en primer lugar, respecto a la adquisición “libre de cargas”, efectivamente, y concluimos que las cargas y gravámenes a la que se hace referencia

en el auto son a las que existían con carácter previo a la declaración del concurso, no a las obligaciones que se generen con posterioridad a dicho momento, como pueden ser los impuestos que se devengan a consecuencia de la adjudicación.

Por lo que concierne a la liquidación de la plusvalía a los adjudicatarios de la vivienda, en el Auto de adjudicación se recoge expresamente que, conforme a lo previsto en el plan de liquidación aprobado son de cuenta y cargo de los adjudicatarios los gastos e impuestos derivados de la transmisión, incluida (...) el Impuesto Municipal del Incremento de Valor de los Terrenos”.

A la vista de todo lo anterior y teniendo en cuenta la suficiente publicidad del plan de liquidación, que el Auto por el que se les adjudicó la vivienda especificaba la obligación de pagar el impuesto, que la Ley Hipotecaria exige que se haya declarado el impuesto para acceder al Registro de la Propiedad, nos hallamos en disposición de afirmar que el Ayuntamiento ha actuado con sujeción a la legalidad vigente, por lo que a nuestro parecer, el recibo de plusvalía había sido correctamente liquidado.

Consideramos por tanto que, con la orientación proporcionada, procedía cerrar el expediente.

Nº DE REG.: 2694/18. MULTA. APARCAR EN CARGA Y DESCARGA CON TARJETA DE MINUSVÁLIDOS

Una persona solicita la orientación de esta Oficina, tras haber sido denunciado por estacionar en zona reservada a carga y descarga con su vehículo, a pesar de exhibir la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad en el salpicadero.

A raíz de recibir su queja, solicitamos información al Departamento de Seguridad Ciudadana, con el objeto de aclarar qué criterio se sigue a la hora de denunciar o no, el estacionamiento de vehículos que exhiben tarjeta para personas con discapacidad, en las zonas reservadas a carga y descarga. Asimismo, solicitamos aclaración sobre las diferentes consecuencias, si existieran, en función de las diversas señalizaciones de carga y descarga, por lo que respecta a las personas que poseen dicha tarjeta.

Desde este departamento se nos informa de que, mediante una nota del 5 de noviembre de 2015, se puso en conocimiento de todo el personal del Servicio de Policía Local que, en ausencia de regulación específica de ámbito local, la tarjeta de personas con discapacidad habilita para estacionar en zona de señalización de carga y descarga, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1056/14, de 12 de diciembre. Por ello, no se denunciará a los vehículos con tarjeta de discapacitados en las zonas de carga y descarga.

Respecto a la diversa señalización, informan que la señalización de las zonas de carga y descarga se está uniformando progresivamente, de con el objeto de prohibir la parada en los lugares donde dicha

parada pudiera conllevar consecuencias graves, como disminuir la visibilidad en un cruce, o entorpecer gravemente la circulación. Este cambio, informan que está siendo progresivo, de forma que aún se encuentran los dos tipos de señales en casos similares.

Tras facilitar esta información al ciudadano, damos por concluida nuestra intervención en el asunto.

Nº DE REG.: 2699/18. PLUSVALÍA. EJECUCIÓN HIPOTECARIA

Orientamos a un matrimonio en el siguiente caso: en el año 2008 el banco ejecutó la hipoteca que pesaba sobre el piso de su propiedad. En el año 2011 el Ayuntamiento embargó el importe de uno de los recibos de plusvalía, correspondiente al 50% de titularidad. El resto nunca se lo reclamaron, y como no contaban con medios, tampoco lo pagaron. Hasta que ahora, de la relación de deudas ha desaparecido el recibo de plusvalía correspondiente a su 50% de titularidad de la vivienda embargada.

Esto le hace pensar que realmente no estaban obligados al pago, porque es difícil que el Ayuntamiento haya cometido un error en este sentido y haya dejado "caducar" un impuesto.

Les explicamos en qué consiste la prescripción, y cómo se interrumpe (con cualquier actuación administrativa encaminada a lograr el fin pretendido, en este caso, el cobro de la deuda). Desconocemos por qué motivo se ha dejado prescribir su liquidación, pero el recibo estaba bien emitido, dado que en las fechas en que se produjo la ejecución hipotecaria, el sujeto pasivo del IIVTNU era el transmitente, es decir, el ejecutado o "desahuciado". La normativa ha ido cambiando progresivamente, pero lentamente, y hay situaciones que no se hallan amparadas por la misma.

Nº DE REG.: 2705/18. MULTA DE TRÁFICO. APARCAMIENTO EN CARRIL RESERVADO A CIRCULACIÓN

Acude una persona que ha sido denunciada por estacionar en la calle Gabriel Aresti s/n, en carril reservado a la circulación. Sin embargo, se trata de una calle en la que solo hay un carril y el resto son plazas de aparcamiento, a un lado en batería y al otro, en línea. Consideran que donde estaba el vehículo estacionado pertenezca a la plaza Ignacio Aldecoa, por lo que en su opinión, existe un defecto en la denuncia formulada que invalida del procedimiento sancionador.

A la vista de la ubicación del vehículo, comprobamos en la aplicación de GEO Gasteiz que se corresponde con el nº 2 de la calle Gabriel Aresti, por lo que, en caso de presentar alegaciones, se solicitaría ratificación al agente denunciante, y si en este, se especificara el lugar de manera más concreta, le informamos de que en nuestra opinión, las posibilidades de éxito serían escasas, aunque es decisión suya elegir entre alegar o acogerse al pago reducido de la sanción.

Con esta orientación, damos por cerrado el expediente.

Nº DE REG.: 2728/18. MULTA DE TRÁFICO. APARCAMIENTO EN ZONA DE DISCAPACITADOS

Una persona acude a nuestra Oficina tras ser multado en el parking de Mendizabala, en el que estacionó su vehículo con ocasión de un partido de fútbol. Se percató de que en el suelo estaban pintadas unas rayas que parecían indicar el fin de la línea de estacionamiento. Tampoco se percató del boletín de denuncia del parabrisas hasta que llegó a su domicilio, por lo nos indicó que no realizó ninguna fotografía del hecho. En la notificación de la denuncia se indicaba que el hecho denunciado constituía infracción del art. 94.2.a) del RGC 1428/2003: estacionar el vehículo en zona señalizada para uso exclusivo de minusválidos.

El ciudadano desconocía las posibilidades de éxito del trámite de alegaciones en su caso, por lo que, tras recabar información del Servicio de Recaudación respecto a la documentación obrante en el expediente, se le orienta de la posibilidad de acogerse a la reducción del importe de la multa al 50%, que en su caso suponían 100 euros.

Nº DE REG.: 2749/18. TASA DE ACCESO A CASCO VIEJO PARA TAREAS DE CARGA Y DESCARGA

En abril acuden a nuestra Oficina unos residentes en el Casco Viejo, que periódicamente trasladaban su residencia, por lo que llevaban a cabo tareas de carga y descarga para las que necesitaban acercar el vehículo a su portal. Lo habían hecho en muchas ocasiones haciendo una previa solicitud a Policía Local, sin embargo, en la última ocasión les había llegado un aviso de cobro de tasa por la utilización del espacio público, por valor de 10,50 euros. Hablaron con técnicos del Servicio de Gestión de Tributos derivados por Policía Local, y le habían explicado que la Ordenanza permitía este cobro, pero que presentaran alegaciones que finalmente fueron aceptadas.

Solicitaban que se aclarase esa situación de inseguridad jurídica porque en unas ocasiones se había cobrado la tasa y en otras no. Además, preguntaban por las posibilidades de acceso al Casco Viejo con vehículo para trasladar a personas de edad avanzada.

A raíz de esta reclamación solicitamos información a los Departamentos de Seguridad Ciudadana y de Hacienda para aclarar las cuestiones que a cada uno competían. Así, el Servicio de Tráfico nos informó de que el acceso de los residentes en las zonas peatonales, así como de los vehículos de servicios técnicos que los atienden, había sido objeto de preocupación de ese servicio, por lo que existía una mayor permisividad para el acceso de esos colectivos y poder realizar operaciones de transporte de objetos, cuando se cumplía con unos criterios, en los horarios de carga y descarga. Así se establecían como

criterios a valorar el acceso al domicilio, el tiempo limitado de las labores, el volumen o peso de los objetos a transportar y la no obstaculización.

Explicaban que fuera de esa franja horaria, se debería pedir autorización específica, y que estas autorizaciones se vienen emitiendo por el Servicio de Tráfico, al margen de las autorizaciones verbales de Policía Local, cuando lo estime conveniente.

El servicio de Gestión de Tributos, por su parte, contestó que la tasa no se aplicaba a los residentes (con padrón de habitantes), ni a los propietarios de inmuebles aunque no residan en los mismos.

Para los casos de atención de familiares o personas con discapacidad, el acceso se debe solicitar al Servicio de Tráfico, el cual, tras comprobar las circunstancias del caso, puede autorizar el acceso frente al portal, mediante una acreditación válida para el año natural en curso.

Finalmente, dimos cuenta a la reclamante de toda esta información y procedimos al archivo del expediente.

Nº DE REG.: 2763/18. MULTA. DOS SANCIONES POR LA MISMA INFRACCIÓN

Un ciudadano decía haber sido sancionado dos días consecutivos por la misma infracción, una por agente OTA y otra por Policía Local. Además alegaba que no había recibido las notificaciones correctamente, y que el vehículo no obstaculizaba.

Sin embargo, tras el estudio de todos los documentos obrantes en ambos expedientes sancionadores concluimos que se habían tramitado conforme a la legislación vigente en materia sancionadora, por lo que trasladamos todo el estudio en profundidad realizado al ciudadano, y procedimos al cierre del expediente.

Nº DE REG.: 2769/18. CONTRATO CON EL AYUNTAMIENTO. PROBLEMAS CON EL PROCEDIMIENTO Y LA ADJUDICACIÓN

La representante de una empresa nos muestra sus recelos porque tras recibir en el mes de febrero invitación para participar en un procedimiento menor, por email, junto con el pliego técnico, y tras haber presentado la documentación y entrega de plicas seis días después, no había obtenido respuesta formal. Ello, a pesar de haber llamado y de haber sido informada de que al haber sido la suya la única oferta presentada, se le adjudicaría el contrato. Sin embargo, recientemente le han indicado que al haber entrado en vigor una nueva ley de contratos y tratarse de un procedimiento de más de 15.000 € anuales debe ser adjudicado por un procedimiento abierto, y por este motivo, se quedaban sin efecto lo anterior. Si le interesaba tenía que volverse a presentar a ese nuevo procedimiento.

Solicitaba por tanto, orientación, dado que le parecía una práctica un tanto cuestionable.

Así, solicitamos información sobre el estado del expediente al departamento encargado de la contratación, desde el que nos dieron cumplida cuenta de la incidencia de la Disposición Transitoria primera de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014, al establecer normas transitorias en relación a los expedientes iniciados y contratos adjudicados con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, y determina para los contratos iniciados que: *“Los expedientes de contratación iniciados antes de la entrada en vigor de esta Ley se registrarán por la normativa anterior. A estos efectos se entenderá que los expedientes de contratación han sido iniciados si se hubiera publicado la correspondiente convocatoria del procedimiento de adjudicación del contrato. En el caso de procedimientos negociados sin publicidad, para determinar el momento de iniciación se tomará en cuenta la fecha de aprobación de los pliegos”.*

Debe advertirse en este caso concreto que no existe ninguna referencia legal en concreto al régimen transitorio de los contratos menores, porque en ellos, y tal y como se pone de manifiesto en el artículo 118 de la Ley 9/2017, y del mismo modo en toda la regulación contractual administrativa anterior, sólo se requiere acreditar la necesidad del contrato, efectuar la aprobación del gasto y la incorporación al mismo de la factura correspondiente. No obstante, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz viene estableciendo, desde la entrada en vigor de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y para los contratos menores una suerte de concurrencia competitiva, de tal manera que en los contratos menores, como regla general, se exige la solicitud de ofertas al menos a tres empresas, pero dicha práctica, que tiene como objeto satisfacer el interés que tienen muchas pequeñas empresas por acceder a este tipo de contratos administrativos de cuantía reducida, no es en absoluto una obligación legal, y muchísimo menos exige ningún tipo de publicación.

De esta forma, la disposición transitoria sólo resulta de aplicación a los procedimientos abiertos, restringidos y negociados, pero bajo ningún concepto a los contratos menores, porque dadas las características de su tramitación, no es procedente establecer ningún tipo de régimen transitorio.

El hecho de haber efectuado la adjudicación de dicho contrato con el importe de adjudicación que aparecía previsto con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 9/2017 hubiera implicado la adjudicación de un contrato viciado de nulidad, por prescindir total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido, puesto que la cuantía del contrato excedería del límite previsto para las asistencias técnicas en los contratos menores de 15.000 euros IVA no incluido (118.1).

Concluye que a la vista de todo lo cual consideramos que la falta de adjudicación de este contrato no es en absoluta una actuación arbitraria, sino que dado el momento en que se iba a efectuar la resolución de

adjudicación del contrato por el Servicio competente en la que se advirtió que no resultaba posible esta, se le informó telefónicamente.

Contrastamos estas explicaciones con el Servicio de Intervención General, desde el que se compartían los argumentos, y así se lo hicimos saber a la persona reclamante.

Como también nos habían informado de que se iba a efectuar la publicación en la Plataforma de Contratación de Euskadi la licitación de este contrato por el procedimiento abierto, fuimos realizando seguimiento de todo el proceso, y dando puntualmente cuenta a la empresa. Finalmente, se presentó a este nuevo proceso y resultó adjudicataria.

Nº DE REG.: 2784/18. MULTA. APARCAR EN ZONA PINTADA CON FRANJAS AMARILLAS

Tras recibir respuesta desestimatoria a las alegaciones presentadas frente a una multa, un conductor con tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad presentó queja en nuestra Oficina. Había sido denunciado por estacionar en una zona del parking de la calle Ramón Rubial, que se encuentra pintada con franjas amarillas. Indicaba que las condiciones de uso de la tarjeta permiten en estacionamiento en lugares prohibidos durante el tiempo indispensable.

Tras recibir esta queja le informamos que como excepción a esa regla se encuentran algunos lugares como las zonas peatonales, andenes, aceras...y los lugares de prohibición de parada.

Al delimitar estas franjas una zona de prohibición de parada, no es posible el estacionamiento sobre ellas. Además, le indicamos la mejora de la señalización llevada a cabo en esa calle.

Finalmente, con la información proporcionada consideramos que se había orientado al reclamante en el problema que nos había expuesto.

Nº DE REG.: 2818/18. MULTA. CIRCULAR EN BICICLETA EN SENTIDO CONTRARIO

Una joven habitual usuaria de bicicleta interpone queja en la Oficina debido a una multa cuando circulaba con este vehículo. Según su versión circulaba por la calle Magdalena por la acera y en su bicicleta. Le pararon unos agentes, a ella y a otra ciudadana, y le notificaron sanción de 500 euros por circular en sentido contrario al de la vía. Le parecía desmesurado, ya que alegaba circular por la acera en un tramo permitido. Solicitamos al Departamento de Hacienda información sobre la versión del agente, pero sólo se recaba en el caso de que el denunciado presente alegaciones.

Orientamos a la reclamante sobre las consecuencias de presentar alegaciones, teniendo en cuenta el importe de la multa, y sobre la presunción de veracidad de los agentes de la autoridad y el peso de la versión del agente, al no disponer la denunciada de testigos de lo sucedido. Finalmente, decidió acoger-

se al pronto pago, ya que su situación económica no le permitió iniciar el procedimiento para oponerse a la sanción.

E) DESESTIMACIÓN

Nº DE REG.: 2630/17. MULTA. RECLAMACIÓN SIN RESPUESTA

Se trata del caso de un ciudadano sancionado en las inmediaciones del campus de la UPV de Álava (calle Justo Vélez de Elorriaga) que se queja de que ha recibido una notificación por infracción grave, por estacionar sobre la acera o zona peatonal, obstaculizando el paso, con multa de 200 euros, en la que se da la opción de pagar el importe reducido a la mitad, o reclamar y perder el pago reducido. Optó por acogerse al pronto pago y posteriormente puso una queja en un centro cívico, queja que no ha sido respondida. Quería conocer también qué tipo de aceras son las que se hallan en dicha zona.

Tras el análisis de la documentación obrante en el expediente, así como de la normativa vigente, y después de realizar también una visita de inspección en la zona, llegamos a la conclusión de no podíamos concluir que se dieran circunstancias que hicieran posible recomendar la variación en la calificación de la infracción como leve, por ser una zona de intersección con una zona peatonal, identificable (superficie adoquinada y señalizada con líneas blancas, ligeramente elevada). La superficie de la zona en la que se encontraba estacionado el vehículo, también es identificable con el tipo de materiales utilizados en los rebajes de aceras.

También le indicamos a la persona reclamante que en las zonas que no están señalizadas como plaza de aparcamiento no se puede estacionar, de acuerdo a una Orden Ministerial de 1987, en la que se especifican las características y dimensiones de las marcas viales que delimiten zonas o plazas de estacionamiento, y todas ellas presentan líneas discontinuas en el borde de la calzada.

Por lo que respecta a su queja sobre la cuantía de las sanciones y el procedimiento sancionador seguido por el Ayuntamiento, le señalamos la normativa, de carácter estatal, que regula estos extremos, en concreto, la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial:

- importe de las sanciones: art. 80.1
- notificación de las denuncias: art. 89
- procedimiento denominado "sancionador abreviado": art. 94

Por tanto, a la vista de lo expuesto, no procedía estimar la petición que contenía la queja presentada.

[Texto íntegro de la resolución](#)

Nº DE REG.: 2636/17. MULTA. CONDUCCIÓN TEMERARIA

Un conductor de motocicleta nos presentó una queja en la que manifestaba que circulaba hacia su domicilio a las 15:00 horas, y en un día extremadamente caluroso, 37º, cuando al aproximarse a un semáforo que se encontraba en fase roja decidió subir a la acera aprovechando una bordillo rebajado, y fue conduciendo a una velocidad no superior a 10 km/h, por la sombra que dan los árboles de la zona, hasta su domicilio que se encontraba próximo.

A partir de este relato, la queja se basaba en la imposición de una multa por “conducción temeraria”, por importe de 500 euros y la detracción de 6 puntos del carné de conducir. A su juicio, no se produjo ninguna situación de riesgo real y efectivo, ya que no transitaba nadie por la acera.

Solicitamos informe al Departamento de Seguridad Ciudadana, preguntando por el relato de los agentes y las circunstancias que les llevaron a calificar la infracción en los términos que lo hicieron.

En su respuesta nos indicaron que tras entrevista con el agente denunciante había informado que vio cómo el motorista al llegar a un semáforo en fase roja, por no parar, sin detenerse, se subía a la acera y circulaba por ella, continuando su marcha. A su juicio el motorista circulaba a velocidad superior a la autorizada para vías urbanas, ya que a la patrulla le costó darle alcance.

A la vista de lo expuesto en el informe y de la documentación aportada a la reclamación, consideramos que la actuación del Ayuntamiento es adecuada y conforme a derecho, por lo que cerramos el expediente mediante resolución desestimatoria de la petición formulada.

[Texto íntegro de la resolución](#)

Nº DE REG.: 2841/18. MULTA EN ZONA OTA RESIDENTES SIN TENER LA TARJETA PUESTA

Una conductora interpone queja al considerar incorrecto que el Ayuntamiento desestime sus alegaciones. Era conductora ocasional del vehículo, y desconociendo que la titular tenía tarjeta OTA, aunque caducada y puesta en el salpicadero, colocó ticket de 15 minutos gratuitos. Al pasarse del tiempo fue denunciada por agente OTA.

Solicitamos el expediente al Departamento, en el que se observaba la hora del ticket y de la denuncia, así como la tarjeta caducada. No se apreciaba que la tarjeta vigente estuviera colocada. Al establecer la Ordenanza como infracción el estacionamiento exhibiendo una tarjeta OTA caducada, desestimamos la reclamación de la conductora.

[Texto íntegro de la resolución](#)

F) ESCRITO AYUDADO

Nº DE REG.: 2312/16. PLUSVALÍA. HERENCIA Y POSTERIOR VENTA

Acuden a nuestra Oficina los herederos de una vivienda, quienes, a la hora de venderla, lo hicieron muy por debajo del valor catastral (130.000 euros de precio de venta frente a 237.000 euros sólo de valor de suelo), sin embargo, la plusvalía se les habían girado con base en dicho valor. Consideran que no ha existido ninguna plusvalía, ni ganancia... por lo que no existe el hecho imponible que grava el impuesto. Aportaban tres informes de tasación realizados por distintos profesionales que acreditan que el valor del inmueble está desactualizado.

Tras informarles de las vías que existen para recurrir, colaboramos con ellos en la redacción del recurso de reposición, así como en la petición dirigida al Servicio de Catastro, con el fin de que se revisara el valor catastral de la vivienda en cuestión. Ambas peticiones fueron desestimadas, por lo que también solicitaron nuestra ayuda para formular reclamación ante el Órgano Económico-Administrativo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, el cual disponía de un año para responder.

Estas reclamaciones se basaron en las cuestiones de inconstitucionalidad planteadas por un Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Vitoria-Gasteiz, entre otros, ante el Tribunal Constitucional, y al transcurrir el plazo de un año sin obtener respuesta, acuden nuevamente a la Oficina, por lo que reabrimos el expediente, y solicitan nuestra colaboración para completar la reclamación económico-administrativa presentada en su día, a la luz de la Sentencia 37/2017 del Tribunal Constitucional por la que se declaran inconstitucionales ciertos preceptos de la Norma Foral alavesa que regula el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Nº DE REG.: 2646/17. PLUSVALÍA. LIQUIDACIÓN DE SOCIEDAD DE GANANCIALES Y POSTERIOR VENTA

Una ciudadana solicita orientación frente al recibo de plusvalía que el Ayuntamiento le ha girado a raíz de la venta de su vivienda en el año 2017 por un importe inferior al que había resultado de la valoración efectuada tras la disolución de su matrimonio en el año 2006, fecha en la que adquirió el 100% del pleno dominio por título de adjudicación por liquidación de sociedad conyugal con carácter privativo.

Recaba nuestra colaboración para la redacción del recurso de reposición, así como para recopilar la documentación que justificara los hechos en él expuestos.

Cerramos el expediente cuando tenemos noticias de que ha sido resuelto favorablemente.

Nº DE REG.: 2671/17. PLUSVALÍA. HERENCIA Y POSTERIOR DACIÓN EN PAGO DE VIVIENDA NO HABITUAL

Una persona nos indica que, tras el fallecimiento de su padre en 2015, adquirió la mitad de una vivienda. De la mitad heredada, el 25% pertenecía a su padre desde 1960, y el otro 25% desde el 2005, año en el que falleció su madre, y en el que los hijos renunciaron a la herencia a favor del padre. La valoración de la vivienda en el año 2016, fijado en la escritura de aceptación de herencia, fue de 75.000 euros.

Sin embargo, el Ayuntamiento gira a este heredero, por su 50%, un recibo por importe de 4.331,97 euros en septiembre de 2016, al tomar como base imponible un valor catastral de 109.711,10.

Solicitan nuestra colaboración para redactar petición de devolución de ingresos indebidos por plusvalía frente a la liquidación practicada.

Nº DE REG.: 2682/17. PLUSVALÍA. VENTA SIN GANANCIA PATRIMONIAL

Presenta una queja un ciudadano que vendió su vivienda en el año 2017, y a la que el Ayuntamiento gira liquidación del IIVTNU. Esta persona había adquirido en el año 2003, junto con su entonces cónyuge, una vivienda cuyo precio de compra ascendió a 218.107,29 euros. En el año 2007, tras su separación matrimonial y con ocasión de la liquidación de gananciales, adquirió la otra mitad de la vivienda. En aquella ocasión la vivienda se valoró en 330.556,66 euros. Finalmente, en el año 2017 vende la vivienda por un precio de 230.000 euros.

El Ayuntamiento gira liquidación provisional del IIVTNU por importe de 3.988,19 euros.

Solicitan nuestra colaboración para redactar recurso de reposición frente a la liquidación provisional practicada.

Nº DE REG.: 2692/18. MULTA. INFRACCIÓN CON BICICLETA

Acude a nuestra Oficina un ciudadano, que nos explica que circulaba por el tramo inicial de la calle Olaguibel con su bicicleta. Al finalizar el carril bici que existe en la calzada en sentido contrario a la circulación, siguió circulando por dicha calle, despacio y pegado al bordillo, porque no estaba seguro de la dirección que debía tomar, dado que hace poco tiempo que reside en la ciudad. Al llegar al comienzo de la calle se le acercó una patrulla de la Policía Local, y le pidieron la identificación. Sin objeción la entregó, pero el agente le preguntó por el domicilio. Al indicarle que era el que ponía el DNI, un domicilio de otra localidad, el agente le inquirió, de manera agresiva, diciendo que se estaba negando a dar el domicilio. Como resultado recibió dos boletines de denuncia, uno por circular en sentido contrario, cuando el carril bici finaliza abruptamente en la calle Olaguibel, y otro por circular sin alumbrado, cuando justo había

anochecido minutos antes. Al negarse a firmar los boletines, el agente le indicó que podía ponerle una denuncia más. El agente se retiró a la furgoneta, y volvió con otro boletín, formulado por su compañero, pero con su misma letra. En esta ocasión el motivo de la denuncia fue circular con auriculares puestos. Llevaba un auricular puesto pendiente de recibir una llamada.

La persona solicitó nuestra colaboración para redactar escrito de alegaciones frente los tres boletines de denuncia, basándose en falta de proporcionalidad.

Nº DE REG.: 2697/18. PLUSVALÍA. VENTA SIN GANANCIA PATRIMONIAL

Unos vecinos solicitan nuestra colaboración ante la liquidación de IIVTNU por parte del Ayuntamiento. Compraron una vivienda en el año 2011 por un importe de 475.000 euros, y la vendieron en 2016 por valor de 384.000 euros.

El Ayuntamiento giró la liquidación del impuesto por un importe de 6.006,24 euros en el año 2016, y consideran que no cabe cobrar este impuesto, por cuanto que no ha existido ganancia ninguna, sino más bien al contrario, una pérdida económica clara.

Tras la Sentencia del Tribunal Constitucional que declaraba inconstitucionales determinados artículos de la Norma Foral, en la medida en que someten a tributación transmisiones en las que no existe incremento de valor de los bienes transmitidos, solicitaron devolución de ingresos indebidos y frente a su inadmisión, escrito en vía económico-administrativa.

Dicha reclamación todavía no había sido resuelta cuando solicitaron nuestra orientación, y colaboración para ampliar el escrito de la vía económico-administrativa.

Nº DE REG.: 2746/18. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL. DAÑOS EN PRENDA POR ASTILLA DE BUTACA DEL POLIDEPORTIVO DE MENDIZORROTZA

Una espectadora de uno de los conciertos del Jazzaldia de 2017, nos traslada su queja al desestimarle el Ayuntamiento las alegaciones presentadas frente a una solicitud de responsabilidad patrimonial. Al sentarse en una de las sillas del graderío notó las astillas del asiento, que le produjeron finalmente la rotura del pantalón.

Solicitó nuestra colaboración para redactar recurso de reposición frente a esa desestimación.

Nº DE REG.: 2747/18. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN VADO

Una persona que ha sido sancionada por estacionar en un vado señalizado, impidiendo el acceso al inmueble de vehículos (infracción grave) acude a nuestra Oficina debido a que en el apartado de obser-

vaciones del boletín de denuncia el agente denunciante había escrito de su puño y letra "no obstaculiza pero se encuentra ocupando parte de la salida". También aludía a que la denuncia se formuló a las 20:00 horas y no la vio hasta no recoger el vehículo al día siguiente. En caso de haber entorpecido o haber obstaculiza la utilización normal, el vehículo hubiese sido retirado por la grúa municipal.

Recaba nuestra colaboración para redactar el pliego de descargos, sobre la base de que el artículo 92 del RGC, prohíbe estacionar delante de los vados correctamente señalizados, pero dicha infracción no se encuentra entre las calificadas como graves por el párrafo 3º del mismo artículo. Por tanto, es LEVE, ya que no se obstaculiza "la utilización normal del paso de salida o acceso a un inmueble de personas o animales, o de vehículos en un vado señalizado correctamente", como exige el art. 91.1.c) del RGC para considerar la infracción como grave.

Nº DE REG.: 2760/18 Y 2761/18. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN DOBLE FILA EN LA IKASTOLA ABENDAÑO

Solicitan ayuda para redactar un recurso de reposición dos personas, tras haberseles desestimado sendas alegaciones frente a la multa por haber estacionado su vehículo en doble fila, en la calle Pintor Mauro Ortiz de Urbina 16, frente a la puerta del edificio de educación infantil de la Ikastola Abendaño, a las 13:00 horas, tras comprobar que todas las plazas de estacionamiento estaban ocupadas, y según manifiestan, durante los minutos necesarios para recoger a su hija del citado centro escolar. La hora de denuncia que consta en uno de los boletines es las 13:09 horas, y en el otro, las 13:07.

Manifestaban su desconcierto porque tres días después, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, con relación a los estacionamientos en doble fila en la Ikastola Abendaño, publica este texto en su página web en el buzón ciudadano: *"A los padres que llevan a sus hijos a los colegios en vehículos particulares, se les permite que dejen sus vehículos en doble fila frente a las instalaciones escolares, o alrededores siempre y cuando no obstaculizaran de forma grave la circulación de los demás usuarios de la vía correspondiente y solamente el tiempo imprescindible para que los alumnos entren o salgan del centro educativo"*.

No encuentran tampoco justificación para que una de las infracciones haya sido calificada como grave, y la otra, como leve.

En el recurso de reposición se incide en que según parece, no existe un criterio claro a la hora de sancionar estas conductas, con lo cual, la inseguridad jurídica que se genera en los ciudadanos es notoria. Si se permite, dentro de un horario y durante un periodo corto de tiempo, e incluso se da a esa información difusión pública, la decisión de denunciar o no los mismos hechos, no debe depender de la opinión de unos u otros agentes de policía local.

Nº DE REG.: 2773/18. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN RESERVA PARA DISCAPACITADOS CON TARJETA CADUCADA

Interpone escrito de queja un titular de tarjeta de estacionamiento para discapacitados, el cual había aparcado en una plaza reservada para discapacitados con la tarjeta visible, pero había sido denunciado por agente de Policía Local porque la tarjeta estaba caducada. Además, habían procedido a retirar el vehículo por el servicio de grúa, con las consiguientes molestias para una persona con dificultades para el desplazamiento.

Colaboramos con el reclamante en la redacción del recurso de reposición, alegando que el Decreto 50/2016, que regula estas tarjetas de estacionamiento da un plazo de 90 días para la renovación de las mismas desde la fecha de caducidad, plazo en el que subsiste su vigencia hasta la resolución del correspondiente procedimiento de renovación. La denuncia había sido realizada dentro de ese plazo de 90 días, por lo que la resolución del recurso resultó favorable, devolviéndose al reclamante los importes pagados por la multa y por la retirada del vehículo por el servicio de grúa.

Nº DE REG.: 2805/18. PLUSVALÍA. DEUDA INCOBRABLE

Una vecina presenta escrito de queja, por los perjuicios que le ocasiona el intento de cobro periódico del Ayuntamiento de una deuda pendiente que generó tras la venta de un inmueble, por la imposibilidad de pago del impuesto de plusvalía. Tuvo que vender su vivienda habitual antes de que saliera a pública subasta, justo por el importe pendiente de la hipoteca que adeudaba a una entidad financiera. Además de haberse quedado sin su vivienda habitual, contaba únicamente con los ingresos de una pensión no contributiva por importe de 366 euros mensuales. Debido a su falta de ingresos no había podido pagar el impuesto, y el intento de cobro por parte del Ayuntamiento mensualmente, le bloquea la cuenta unos cuantos días. Tras revisar su expediente, y a la vista de que, debido a su edad, su situación no era previsible que variase, le ayudamos en la redacción de un escrito solicitando al Ayuntamiento la declaración de crédito incobrable.

Nº DE REG.: 2815/18. PLUSVALÍA. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.

Se acerca a la Oficina un vecino al que le había estado tramitando sus escritos sobre plusvalía una gestoría privada. Al no estar conforme con el servicio recibido retiró toda la documentación de la misma, y necesitaba comunicarle al Ayuntamiento el cambio de domicilio a efectos de notificaciones. Le ayudamos a elaborar ese escrito que presentó al Ayuntamiento.

G) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)

Nº DE REG.: 2464/17. CADUCIDAD. VULNERACIÓN DE DERECHOS LABORALES EN CONTRATA MUNICIPAL DE LIMPIEZA

En enero de 2017 acudió una persona a nuestra Oficina para denunciar que el Pacto de Homologación firmado entre la empresa adjudicataria del servicio de limpieza y el Ayuntamiento no se cumplía. Asimismo, consideraba que en la gestión de listas y bolsas de trabajo no se tenían en cuenta los principios de publicidad, igualdad, mérito y capacidad. Opinaba que esto afectaba tanto a los trabajadores de la empresa, como a cualquier ciudadano que deseara optar a un puesto en dicha empresa.

Indicaba que, aunque había solicitado al Ayuntamiento información a este respecto, no había recibido respuesta alguna.

A pesar de no tener clara la competencia de esta Oficina en la materia sobre la que versaba la queja, le intentamos orientar al respecto.

Mantuvimos posteriormente una reunión para solventar ciertas dudas, y la sugerencia fue poner en conocimiento de Osalan las consecuencias que le acarreó el accidente de trabajo que había sufrido con anterioridad. Les ofrecimos nuestra colaboración para revisar el borrador que redactara el reclamante, pero no volvió a contactar con esta Oficina. Tratamos de comunicarnos a través del teléfono móvil, pero sin éxito, por lo que al haber transcurrido más de tres meses sin constatar ninguna actividad encaminada a continuar con la tramitación del expediente, entendemos que el mismo es susceptible de ser archivado.

Nº DE REG.: 2756/18. CERRADO POR USUARIO. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN PARADA RESERVADA CON OCASIÓN DE RODAJE DE PELÍCULA.

Se acerca hasta nuestra Oficina una ciudadana para manifestar que, ante dos multas por estacionamiento en las mismas circunstancias, el Ayuntamiento ha actuado de manera dispar.

Según señala, tanto ella como otro miembro de la familiar fueron multados por estacionar en parada reservada por el rodaje de una película. Y ello, a pesar de que según los carteles informativos, el estacionamiento estaba prohibido de 8 de la mañana hasta las 8 de la tarde. Aparcaron más tarde de esa hora, y les multaron a las 3 de la mañana.

Presentaron alegaciones a ambas denuncias, y mientras unas fueron estimadas, las otras no. Frente a la desestimación, ha presentado un recurso de reposición, que no ha sido resuelto.

Antes de poder llevar a cabo cualquier actuación, nos comunica que desiste de su reclamación, porque ha sido estimado su recurso.

Nº DE REG.: 2777/18. CADUCIDAD. PLUSVALÍA

Una persona presenta queja por la liquidación del impuesto de plusvalía que le había liquidado el Ayuntamiento, al considerar completamente desproporcionado el importe por el que les había liquidado, unos 8.000 euros. El importe de adquisición de la vivienda fue de 150.000 euros y el de venta, 12 años después, de 160.000 euros. Quedamos a la disposición de la reclamante para asesorarle en la redacción de un escrito, una vez nos aportara la documentación que le habíamos sugerido presentar. No obstante, pasaron más de tres meses sin que se hubiera constatado ninguna actividad encaminada a continuar con la tramitación del expediente, por lo que procedimos al archivo del mismo.

02.6 Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público

A) REQUERIMIENTO DE RECOMENDACIÓN

Nº DE REG.: 2236/15 Y 2331/16. PROTECCIÓN DE PEATONES EN CALLE SAN VICENTE DE PAUL

En poco tiempo recibimos dos reclamaciones que guardaban relación con la seguridad de los peatones en la calle San Vicente de Paul. Después de diversas gestiones, a petición nuestra, ambas reclamaciones fueron comunicadas a la Mesa Técnica de Coordinación Interdepartamental en materia de Movilidad, con el fin de que se pronunciara sobre ellas. Al transcurrir mucho tiempo sin respuesta, nos vimos obligados a emitir una recomendación.

En la primera reclamación, un ciudadano se queja de la situación en la que quedaron los peatones tras la repavimentación de la calle San Vicente de Paul, en el tramo entre el Cantón de Santa María y el Cantón de Santa Ana o de San Ildefonso. Tras solicitar información al Ayuntamiento, le respondieron que el pavimento indica que la velocidad debe ser baja, pero incide en que no hay ninguna señal con limitación de velocidad. Alude a situaciones que se dan en otras calles del entorno, en las que existen zonas diferenciadas para vehículos, peatones y bicicletas, o en las que hay instalados bolardos.

En la segunda de las reclamaciones una comunidad de propietarios de la calle San Vicente de Paul, afirmaba que hace unos años de los números 1 al 15 había instalados unos bolardos para facilitar la salida de los vecinos, evitando que aparcaran los coches. Hace unos años cambiaron el asfalto y los eliminaron, con los problemas que ello causa. Incluso había habido algún accidente recientemente, al producirse la rotura de una tubería de gas, los coches rozan en la facha de los edificios...". La respuesta del Ayuntamiento se refiere a que los bolardos se colocan en los accesos a los portales cuando la altura de los balcones sobre el pavimento es inferior a 3 metros.

Por ello, en ambas reclamaciones, solicitaban la adopción de medidas que garantizaran a los peatones circular con seguridad por la calle San Vicente de Paul.

CONSIDERACIONES

A) En relación con el tramo de la C/ Vicente de Paul que va desde el Cantón de Santa María hasta el Cantón de Santa Ana

Las imágenes de la calle permiten tener constancia de las estrecheces que los peatones que circulan por esta zona deben soportar cuando se adentra algún coche o furgoneta por esta calle, de forma que deben arrimarse lo más posible a la pared para permitir el paso del vehículo. Puede compartirse la apreciación de que el pavimento de la calle no invita a la velocidad, pero es bien sabido que velocidad alta o baja son conceptos muy subjetivos. Conforme al artículo 14 de la Ordenanza Municipal Reguladora de los Usos, Tráfico, Circulación y Seguridad en las vías públicas de carácter urbano, efectivamente el límite de velocidad máxima en este caso sería de 20 Km./h., al tratarse de una vía urbana con plataforma única de calzada y acera. Sin embargo, la ciudadanía parece que no lo tiene tan claro.

Sea así o no, parece evidente que en este caso, y aunque el tráfico no sea muy abundante, cuando el peatón se topa con algún vehículo que discurre por esta calle las cautelas y precauciones que debe adoptar son máximas si no quiere ser atropellado. Y esto en una zona en la que vive mucha gente mayor, con las dificultades de percepción, de movilidad, etc. propias de la edad.

Por eso, consideramos que una primera medida adecuada para garantizar al máximo la seguridad de los peatones sería instalar en este tramo una señalización más intensa, más clarificadora, como podría ser la señal de velocidad máxima (20 Km./h) o bien la señal "S-28", de zona residencial.

No obstante, consideramos necesario, asimismo, que se valore la necesidad de acotar un espacio particular para los peatones, a través de bolardos o similares, con el fin de que, en caso de acercarse un vehículo, los peatones puedan protegerse.

B) En relación con el tramo en el que se ubica el portal nº 11 de la C/ San Vicente de Paul.

La reclamación referida a este portal se ha planteado al Ayuntamiento en varias ocasiones, y el detonante de esta petición fue una colisión en la que un vehículo chocó contra la fachada de un local situado entre los números 9 y 11, produciendo daños en la propia fachada y en un contador de gas ubicado junto al portal.

Semanas después, varios vecinos presentaron al Ayuntamiento una petición que decía:

“La madrugada del día 17 a 18 de octubre un coche se empotró contra la fachada de la calle San Vicente de Paúl, a la altura del portal número 11, produciendo desperfectos en la fachada y en el contador de gas. Aunque por suerte, ningún transeúnte pasaba por ese punto en ese momento, este hecho supuso una situación de mucho peligro, ya que se produjo un escape de gas y tuvieron que intervenir los bomberos y cortar el suministro de gas, con lo que los vecinos han estado sin calefacción, agua caliente, etc.”

Por ello, solicitaba al Ayuntamiento

“Que sean colocados en la calle San Vicente de Paul, tal y como había antes de realizar la renovación de la calle, unos bolardos que delimiten la acera para poder transitar los peatones con un mínimo de seguridad.”

Por parte del Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público se emitió la siguiente contestación:

“Recibida su solicitud, le comunicamos que el Ayuntamiento no coloca bolardos en la Vía Pública para la protección de las distintas acometidas de los servicios a las viviendas, siendo los propietarios del inmueble los que deben de tomar las medidas oportunas para proteger estas, de acuerdo con las distintas compañías suministradoras.”

Francamente, consideramos que esta respuesta es inaceptable. La respuesta trasforma una reclamación para que se garantice la seguridad física de las personas en una reclamación para que el erario público sufrague la protección de instalaciones privadas, tergiversando así los términos de dicha petición. La comunidad no esta pidiendo que se proteja el contador de gas. Lo que pide es que los coches que pasan por la calle no puedan atropellar a los vecinos y vecinas que bajan del portal, o a aquellos que transiten por la calle, y de paso evitar que una colisión pueda producir escapes de gas o deflagraciones. Y no lo plantean ante una improbable hipótesis, sino porque el suceso de hecho se ha producido ya.

Posteriormente, en febrero de 2016, la Asociación de vecinos Gasteiz Txiki plantea ante el Ayuntamiento esta misma reclamación, y en esta ocasión se ofrece una respuesta distinta:

“Los bolardos que se colocan en el casco histórico, en las inmediaciones de las entradas a las viviendas, tienen la misión de proteger los balcones o terrazas que vuelan sobre la fachada y cuya distancia al pavimento es menor de 3,00 metros. En el caso de la vivienda a la que se refiere, la terraza está situada a 4,00 metros, por lo que no procede colocar la protección con bolardos que solicita”

Vaya por delante nuestro más absoluto respeto por los criterios técnicos que se emplean en el Ayuntamiento en materia de tráfico y vialidad, que nos constan fijados por cualificados profesionales. Ahora bien, es un hecho novedoso para nosotros que los pivotes o bolardos que se instalan en el casco histórico se instalan sobre todo para proteger los balcones. Este argumento podría tener su lógica, si no fuera porque tenemos muchos ejemplos constatados en el casco histórico, con fotografías que podríamos adjuntar, en los cuales los pivotes se instalan en las cercanías de entradas a viviendas o locales bajo edificios en los que sencillamente no hay balcones, o están a una altura muy superior a los 3 metros.

Así pues, esta respuesta no la consideramos coherente en relación con otros supuestos perfectamente equiparables, en los que sí se han colocado pivotes o bolardos.

Por todo ello, con base en lo estipulado en el artículo 19.b) del Reglamento del Defensor Vecinal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en aras a lograr una solución a este problema, emitimos la siguiente RECOMENDACIÓN:

1.- En relación con el tramo de la Calle San Vicente de Paul que va del Cantón de Santa María al Cantón de San Ildefonso, que por parte del Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público se intensifique la señalización, con el fin de advertir que la velocidad máxima en dicho tramo no puede superar los 20 Km./h, bien sea a través de la señalización de velocidad máxima, o a través de la instalación de una señal S-28 de zona residencial, con el fin de que la velocidad de los vehículos se reduzca lo máximo posible.

Adicionalmente, que se adopten medidas de protección de los peatones que discurren por ese tramo, bien sea delimitando un itinerario peatonal a través de bolardos, bien eliminando las plazas de aparcamiento, o bien a través de cualquier otra solución técnica que se estime preferible.

2.- En relación con el tramo en el que se ubica el portal nº 11 de la C/San Vicente de Paul, que por parte del Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público se adopten las medidas de seguridad oportunas, como por ejemplo a través de la instalación de bolardos o de otro tipo de dispositivo, a fin de evitar, como ha sucedido ya, que los vehículos puedan arremeter contra la fachada del portal o contra los vecinos y vecinas que entran o salen del mismo.

Nota: en el mes de junio de 2018 aparece en prensa el compromiso del equipo de gobierno de suprimir ocho aparcamientos en San Vicente de Paul para la colocación de unos pivotes o bolardos, tras las reiteradas preguntas del grupo político municipal Elkarrekin-Podemos al respecto.

[Texto íntegro de la recomendación](#)

B) INTERMEDIACIÓN

Nº DE REG.: 2015/14. RUIDO. OCIO NOCTURNO

En el año 2014 acudieron a nuestra Oficina vecinos de la zona de Los Arquillos, para poner de manifiesto la problemática de la zona sobre todo en fines de semana.

Al hilo del mismo asunto, ya en el año 2016, acudieron varios representantes vecinales y del sector del comercio del Casco Medieval preocupados por la situación que semanalmente han de vivir, a consecuencia de los comportamientos incívicos de los usuarios del ocio nocturno: ruidos, molestias, suciedad, etc.

En el seno del entonces Consejo Territorial de Aldabe se había constituido una plataforma compuesta por diversos colectivos, con el fin de buscar y proponer al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz medidas de solución y prevención de las molestias que se generan en el barrio como consecuencia, principalmente, de las actividades de ocio y hostelería, pero también de otras actividades generadoras de emisiones acústicas (tráfico, actividades comerciales, terrazas y veladores, limpieza viaria, servicios municipales diversos, etc.).

Así, desde la Oficina del Síndico, entonces, colaboramos con dicha plataforma mediante labores de coordinación y gestión de las reuniones que fuera necesario celebrar. La problemática originada por el ruido es sin duda compleja y muy difícil de atajar, y requiere aunar medidas coercitivas con labores de sensibilización y concienciación. Lo que teníamos claro es que no tomar ninguna medida no era una opción.

Pues bien, a consecuencia de dichas reuniones, que en un primer momento contaron con la asistencia de vecinos y vecinas, comerciantes y profesionales de la hostelería, se fueron elaborando unos documentos de conclusiones que iban siendo trasladados al equipo de gobierno.

Tras la primera reunión, el 22 de febrero de 2016, se hizo público el primer documento de conclusiones, en el que se consideraba requisito indispensable para atajar el problema tener datos sobre su naturaleza y alcance y que los datos fueran públicos. Por ello, se centraba principalmente en la red de sonómetros instalados en varias vías de la ciudad que, debido a falta de mantenimiento, no efectuaban mediciones. Se solicitó al equipo de gobierno que la pusiera en marcha, sobre todo en las calles que más afección sufrían, según datos aportados desde Policía Local.

Tras varias reuniones más, con ocasión de la celebrada el 16 de mayo de 2016, se elaboró otro documento de conclusiones en el que se solicitaba al

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que retomara el “Plan para la Mejora del Ambiente Sonoro en el Municipio de Vitoria-Gasteiz (2014-2018)”, con el fin de desarrollar sus indicaciones en relación con el ruido generado por el ocio nocturno, plantear nuevas actuaciones, y llevarlas a término, así como definir los indicadores de seguimiento que se estimaran adecuados. Para ello, se consideraba imprescindible la implantación de una red de sonómetros que nos aportara información sobre el alcance, distribución espacial, distribución horaria, etc., de los ruidos y vibraciones originados en concreto por las actividades de ocio en el espacio público del Casco Medieval. Se solicitaba también que se habilitara una partida presupuestaria suficiente para poder llevar a cabo campañas de sensibilización social en materia de ruido ambiental derivado del ocio nocturno en colaboración con los distintos colectivos y agentes sociales involucrados.

En reuniones posteriores, tras analizar las distintas posibilidades de actuación, se considera como opción más adecuada la de elaborar, desde el seno de la propia Plataforma, un boceto o borrador de lo que habría de ser ese Plan integral de sensibilización, y que comprendiera a todos los ámbitos sociales y administrativos involucrados. De esta manera, se trabaja en la elaboración de la propuesta, y el 18 de julio de 2016 hicimos públicas las “Propuestas Para un Plan Integral de Sensibilización y Concienciación sobre la Problemática del Ruido Generado por el Ocio Nocturno”, que planteaba, aglutinadas por líneas de actuación, más de 50 medidas para abordar esta cuestión.

La idea era posteriormente, dirigir peticiones de colaboración a los sujetos identificados como responsables de cada acción, así como fijar los plazos de ejecución de cada acción.

Ante la ausencia de una partida presupuestaria, en el mes de diciembre de 2016 se difundió un cuarto documento de conclusiones en el que veníamos nuevamente a insistir en la necesidad de contar con una partida presupuestaria adecuada para acometer las propuestas que habíamos venido realizando, y al ser conscientes de la dificultad y coste que entrañaría acometer todas las acciones propuestas en dicho Plan Integral en un único ejercicio, por parte de la Plataforma se seleccionaron aquellas actuaciones que estimamos prioritarias, y que iban en la línea de lo acordado en el último Auzogune de Aldabe.

Finalmente, el equipo de gobierno recogió el guante; en el presupuesto de 2017 se incluyó una partida para tal fin, pero no fue hasta enero de 2018 cuando se empezó a trabajar sobre el asunto, para, finalmente, contratar una asistencia técnica que elaborará el “Plan de Ocio Nocturno Responsable en el Casco Viejo”, que ha contado con las aportaciones de todos los agentes implicados tanto en la fase de diagnóstico como en la fase de propuesta de acciones.

Nº DE REG.: 2102/14. RUIDOS Y MOLESTIAS EN C/ GIRONA

Una vecina de la calle Girona nos hacía partícipes de las molestias que venía sufriendo en su vivienda, debido a las conductas incívicas de los usuarios de una terraza de un establecimiento hostelero próximo.

Ya en el año 2016 nos pronunciamos sobre este asunto, sin embargo, al haberse recrudecido la situación, reabrimos el expediente. Traslamos la situación a los Departamentos de Seguridad Ciudadana y de Medio Ambiente y Espacio Público, solicitando información sobre las intervenciones realizadas. Se realizó visita de inspección, en la que se pudieron constatar diversas irregularidades como el acopio de mobiliario en la vía pública, entre otras. Se requirió al establecimiento al cumplimiento de la normativa, y nos informaron que se realizarían las actuaciones oportunas para el restablecimiento de la legalidad, con la finalidad de que se cumplan las condiciones de licencia y cesen las molestas a los vecinos inmediatos a la actividad. Cerramos el expediente tras esta resolución intermediada.

Nº DE REG.: 2640/17. SUCIEDAD E INSALUBRIDAD EN CAÑO

La propietaria de un local comercial del Casco Viejo presentó reclamación por el estado de un caño de propiedad municipal, con problemas de insalubridad. Tras su reclamación desde la Oficina se instó la realización de una visita de inspección, con el fin de adoptar las medidas necesarias para el saneamiento, tras la cual se dio la instrucción para efectuar la limpieza.

Meses después, ante la repetición de la situación a pesar de las limpiezas periódicas, y tras recibir la llamada de la reclamante realizamos una visita al lugar, y transmitimos al Servicio de Salud Pública la conveniencia de una nueva inspección para que se adoptasen medidas encaminadas a mantener la salubridad, distintas de la sola limpieza. Así sucedió, y tras la inspección se efectuó el cerramiento de una zona que comunicaba con el interior de un edificio de propiedad municipal, dando así cumplimiento al requerimiento efectuado tras la inspección y solucionando al problema planteado.

Nº DE REG.: 2645/18. RUIDOS Y MOLESTIAS PRODUCIDOS POR LA ACTIVIDAD EN UN LOCAL DE CULTO

Un vecino puso en nuestro conocimiento que en un local utilizado como centro de culto, se velaban los cuerpos de los fieles fallecidos durante 24 horas. Según parecía, este hecho implicaba que había personas que pernoctaban en la calle, lo que ocasionaba molestias a los vecinos. Asimismo, manifestaba que la calle también presentaba mucha suciedad.

Solicitamos la información oportuna al Departamento de Medio Ambiente, al que no le constaba ninguna comunicación para la realización de actividad de culto en dicha lonja, y nos anunció que se llevaría a cabo inspección y en virtud del resultado, se tomarían las medidas para el restablecimiento de la legalidad.

Como resultado de la actividad anterior se tramitó expediente sancionador, en el que se adoptó como medida cautelar la clausura del establecimiento, y el pago de una multa que fue abonada. Finalmente,

los miembros de este centro cesaron en el desarrollo de la actividad de culto y abandonaron el local, trasladando la actividad a otro lugar.

Comprobamos también que la actividad de velatorio se realizaba por mediación de un servicio de funeraria, con la oportuna autorización del Departamento de Sanidad de Gobierno Vasco.

Nº DE REG.: 2757/18. ACCESIBILIDAD DE AMBULANCIAS A VIVIENDAS

Acudieron a la Oficina unas vecinas, que se quejaban de problemas de accesibilidad en las viviendas de la manzana formada por la calle Pozoa, Aguirrelanda, Portal de Arriaga y Alfredo Donnay. A los pocos días realizamos inspección ocular de la zona y pudimos constatar que aunque existe una reserva de estacionamiento para ambulancias con un acceso para los sanitarios con una rampa, es cierto que los vehículos quedaban muy alejados de los portales. Cuando las ambulancias utilizaban el acceso a los garajes, con la finalidad de acercarse a algún portal, la falta de rebaje de los bordillos, hacía la tarea muy dificultosa.

Por ello, solicitamos información al SPEIS, sobre los accesos para emergencias en la zona, y al Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público solicitando que se analizara la accesibilidad de la zona, y alguna solución puntual a los problemas alegados por los vecinos. El SPEIS concluyó que todas las viviendas de esa zona eran accesibles a los recursos de SPEIS.

Finalmente, tras la inspección de la zona con personal municipal recibimos la información desde la jefatura de infraestructuras viarias de que se iba a realizar el rebaje solicitado con el fin de facilitar la entrada de ambulancias y bomberos a la zona.

Por ello, consideramos que con la intervención de esta Oficina se dio una solución satisfactoria al problema planteado, y procedimos al cierre del expediente.

C) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2027/14. FILTRACIONES EN GARAJES. ZONA PRIVADA DE USO PÚBLICO

Fue en el año 2014 cuando una comunidad de propietarios planteó una reclamación en relación con los problemas de filtraciones y goteras que presentaban los garajes de la urbanización. Señalaban, entre otros motivos, que el agua se filtraba porque las juntas de unión de las baldosas no están en buen estado. Consideraban que es el Ayuntamiento el que debe hacerse cargo del arreglo de la calle, ya que el mal estado se debe al tránsito que soportaba.

Ya en junio de 2014 les orientábamos al respecto, al indicarles que cualquier construcción subterránea, al igual que cualquier edificación construida sobre la superficie, debe contar, desde su construcción, con

una adecuada impermeabilización de su interior, en este caso de los garajes. Y a partir de su construcción, es la comunidad de propietarios correspondiente la que debe velar porque se preserve dicha impermeabilización, a través de las labores de mantenimiento y mejora que sean necesarias. Sólo cuando la pérdida de la impermeabilización fuera imputable a un tercero (por ejemplo cuando la rotura de la tela asfáltica se debe a obras ejecutadas en la superficie, etc.) ese tercero sería el responsable de reparar los daños. Dado que se trata de una zona privada de uso público, los desperfectos en baldosas o en el pavimento, cuando se encuentren ubicados en las zonas de uso público, su reemplazo corresponderá al Ayuntamiento. No así cuando el pavimento o las baldosas se encuentren en la zona de rodadura de los vehículos que acceden a los garajes o en el interior de los soportales, es decir, en zonas de uso privativo de la comunidad, en cuyo caso la reparación habrá de correr a cargo de la comunidad responsable.

Asimismo, les informábamos de que cuando una comunidad decida acometer una obra en la zona privada de uso público, el Ayuntamiento proporcionará ciertos materiales como baldosas, rejillas o bordillos.

En el mes de junio de 2017 acudieron nuevamente a esta Institución con el fin de clarificar exactamente la zona que correspondería reparar a la comunidad, ya que desde el Ayuntamiento se había requerido a dos portales la reparación del pavimento, y desconocían por qué se habían dirigido frente a esas dos comunidades cuando se trataba de pavimento correspondiente a todo el polígono de Aranzabela.

En el mes de enero realizamos una visita de inspección a la zona, para conocer de primera mano las deficiencias tanto del pavimento en superficie, como del garaje en su interior. Ya en esa visita insistimos en la obligación de los propietarios de garantizar la impermeabilización y estanqueidad de los garajes.

Desde la comunidad nos mostraban dudas en relación con la calificación pormenorizada que constaba en la base de datos del Servicio de Catastro, y que configura esa zona como “espacio libre de uso público”. Por tanto, suponiendo que en la tramitación urbanística que se llevó a cabo la construcción y urbanización de esa zona podían estar las claves de la cuestión, recabamos del Servicio de Archivo el expediente relativo al Texto Refundido del Plan Parcial del Polígono nº 53, denominado ARANZABELA, cuya aprobación se produjo en la Sesión Ordinaria de Pleno de fecha 20/05/1988, así como el Plan Parcial y el Estudio de Detalle. Enviamos copia de todo ello a la comunidad.

A la vista de su contenido, dedujimos que compete al Ayuntamiento el mantenimiento y conservación de las instalaciones consistentes en zona de juegos, pista de patinaje, frontón y pistas de tenis (que ahora ya no existen); sin embargo, nada dicen de la zona de acera o perímetro de las edificaciones, y en tanto en cuanto se correspondan con la zona superior del sótano o garaje, su mantenimiento corresponde a la comunidad de propietarios, en los términos en los que se expone anteriormente.

Otro aspecto de la queja era el relativo a la altura de unos árboles situados en la zona de juegos infantiles, aspecto sobre el que también solicitamos información al Departamento de Medio Ambiente, y que finalmente fueron revisados y saneados.

Nº DE REG.: 2356/16. SUCIEDAD EN SOLAR EN PORTAL DE ZURBANO

Una vecina nos manifiesta su malestar por el mal estado que, a su entender, presenta una parcela de Portal de Zurbano, en las proximidades del río Santo Tomás. Consideraba que la parcela podía estar más limpia y sugería que se instalaran bancos porque por la zona pasean los residentes. También mostraba su preocupación por el estado de limpieza del propio río.

Tras recibir la reclamación nos pusimos en contacto con el Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público y con el Centro de Estudios Ambientales, como organismo encargado del mantenimiento del Anillo Verde. Sin embargo, en aquel momento no obtuvimos respuesta. Más recientemente y al hilo de la licitación del contrato de limpieza del Anillo Verde, reiteramos nuestra petición de información centrando la cuestión en los trabajos de limpieza. En su respuesta nos indicaron las tareas de limpieza que venían desarrollando, y que habían realizado una visita a la zona, tras la que no habían apreciado el problema de suciedad aludido, entendiendo la suciedad como residuos sólidos urbanos. Trasladamos esta información a la reclamante junto con una orientación sobre la existencia de entornos naturalizados.

Nº DE REG.: 2569/17. VADO. ADECUACIÓN A LA NORMATIVA

Una comunidad de propietarios, titular del vado de acceso a un garaje, presentó reclamación con el objeto de aclarar los motivos por los que el Ayuntamiento les había requerido adecuar su vado a la normativa y, sin embargo, al vado contiguo no. Manifestaba que los vehículos acababan usando el vado arreglado para acceder al otro garaje. No entendían por qué no se acondicionaron los dos vados a la vez. Indicaban que se trataba de una zona privada de uso público.

Solicitamos la oportuna información al Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público, y en su respuesta nos indicaron que en el caso del vado vecino la rasante de la acera imposibilitaba la adecuación del rebaje sin modificar la puerta de acceso y la rampa del garaje. Por ello, se les requirió a que solicitasen el vado sin exigirles la adecuación del rebaje en tanto en cuanto el Ayuntamiento no reforme la calle, en cuyo caso el titular del vado correrá con los gastos derivados de la adecuación. Comprobamos la legalidad de esta decisión basada en la Disposición Transitoria de la Ordenanza reguladora del otorgamiento de licencia de paso de vehículos.

Trasladamos toda la información obtenida sobre este asunto a los reclamantes, además de las conclusiones sobre la titularidad de la zona, con lo que dimos por finalizada nuestra actuación.

Nº DE REG.: 2583/17. VALLA PELIGROSA EN LA PLAZA LABASTIDA

Acude a nuestra Oficina una persona residente en el barrio de Zabalgana, para exponer la situación de la plaza de Labastida. En su día instalaron suelo de madera en dos de los laterales de la misma, material que aparte de ser resbaladizo, con el paso del tiempo se fue deteriorando. Denunció esta situación y el Ayuntamiento valló esas dos zonas. Después de un año, la situación seguía igual, la valla instalada y los tablones de madera, rotos. Señala que pocos días antes, el viento había derribado una de las vallas, ya que sacó la valla de la base de hierro que tiene, y el cerramiento estuvo a punto de caer encima de su hijo.

A raíz de recibir esta queja, en primer lugar, enviamos una petición de información al Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público. Sin embargo, antes de recibir respuesta, pudimos comprobar que la Junta de Gobierno Local había aprobado el expediente para la contratación el proyecto de soleamiento de las plazas Labastida y Labraza, y la adjudicación del contrato se aprobó el 17 de noviembre. Asimismo, según la información recabada del Departamento pudimos conocer que el plazo de finalización de las obras acababa el 8 de enero de 2018.

Por tanto, hicimos llegar a la reclamante toda la información anterior y cerramos el expediente.

Nº DE REG.: 2639/17. RUIDOS Y MOLESTIAS. ESTABLECIMIENTO HOSTELERO

Una persona pone en nuestro conocimiento las molestias que venía le causando un establecimiento situado en la planta baja del inmueble en el que se halla la vivienda de su propiedad. Estas molestias se centraban en las terrazas del local, los ruidos y suciedad que les obligaban a soportar y a los horarios de apertura del mismo, principalmente los fines de semana.

Solicitamos al Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público información sobre las condiciones de la licencia del establecimiento, así como sobre los posibles expedientes incoados al local. Nos informaron de que después de la imposición de la medida cautelar de precinto del local con la finalidad de evitar el funcionamiento de una actividad que de forma continuada incumplía la normativa aplicable y preservar los derechos de los vecinos afectados, y a pesar de que fue levantada con la resolución final del expediente, el local permanecía cerrado en la actualidad. Trasladamos al reclamante las actuaciones llevadas a cabo.

Nº DE REG.: 2661/17. RUIDOS Y MOLESTIAS. BAR EN EL BARRIO ARANA.

Abrimos expediente tras recibir la queja de un ciudadano en relación con las molestias que causa el establecimiento situado en la planta baja del inmueble en el que se halla la vivienda de su propiedad,

sobre todo relativas al elevado nivel de ruido que deben soportar. Según manifestaba, en alguna ocasión en que se ha realizado medición acústica por parte de la Policía Local, el volumen alcanzaba los 52 dB.

A raíz de conocer este hecho, solicitamos información al Departamento de Medio Ambiente, en relación con la autorización y categoría de establecimiento a la que pertenece este bar, y los expedientes sancionadores iniciados frente al mismo. Dimos traslado de toda la información, así como del anuncio de un nuevo expediente sancionador, el cual concluirá con el precinto del aparato musical si no se cumple la orden de instalación del limitador que se le había formulado.

Nº DE REG.: 2690/18. RUIDOS. LONJA

Una persona vecina del Casco Viejo presentó en la Oficina una queja por las molestias que sufrían por los ruidos que provenían de una lonja, desde hacía año y medio. Indicaban que la Policía Local había acudido en múltiples ocasiones, pero que sin embargo, al día siguiente la situación se recrudecía. Apparentemente, la persona que ocupaba el local lo utilizaba de residencia, y no entendía que la situación se prolongara en el tiempo, a pesar de que el local no cumplía con los requisitos para utilizarse como tal. Ya habían informado al Ayuntamiento de esta situación.

Tras recibir la reclamación solicitamos al Departamento de Medio Ambiente información sobre el conocimiento que pudiera tener sobre el ejercicio de alguna actividad en el local y al de Seguridad Ciudadana, sobre las intervenciones llevadas a cabo y las conclusiones extraídas. Finalmente, al Departamento de Urbanismo solicitamos información sobre el posible uso de vivienda que se le estuviera dando al local.

Recibida la información sobre nuestras peticiones, y sobre las nuevas inspecciones giradas por los Departamentos Municipales al local en cuestión, concluimos que no se podía determinar el uso como vivienda del local, pero que sí se podían estar llevando a cabo actividades en el mismo, sin la pertinente licencia municipal.

Con ocasión de la visita a la Oficina de la parte reclamada, con el fin de hacer efectiva su solicitud previa para acceder a la documentación del expediente a la que pudiera tener derecho, orientamos a esta parte sobre la obtención de las oportunas licencias municipales por el uso de ocio y recreativo que parecía que se estaba dando al local. Finalmente, tras conocer que las quejas habían remitido y con la orientación trasladada procedimos al archivo del expediente.

Nº DE REG.: 2696/18. LOCAL AFECTADO POR OBRAS DE TRANVÍA AL SUR

Los propietarios de un local situado en la calle Florida, en el que se desarrolla hace años la actividad de lavacoches, solicitan información sobre las obras de extensión del tranvía al sur, dado que el itinerario

previsto discurre por enfrente de dicho local. Manifestaban preocupación porque desconocían si se iba a permitir el acceso rodado de vehículos a esa calle, así como si iba a mantenerse el vado actualmente vigente, dado que en caso contrario, no sería posible desarrollar la citada actividad.

A raíz de esta consulta, solicitamos información al Servicio de Espacio Público, desde el que nos remitieron los planos de extensión del tranvía a la universidad en su trazado por la calle Florida, y cuya copia enviamos a los propietarios.

Según se puede observar en dichos planos, los carriles de circulación discurrirán por la parte más cercana a los números pares de la calle Florida, es decir, la acera en la que está el local propiedad de los reclamantes. Así pues, el acceso rodado va a estar plenamente permitido, y según nos confirmaron, se van a respetar los vados actualmente existentes.

Con la información proporcionada, damos por finalizada nuestra actuación en el presente expediente.

Nº DE REG.: 2716/18. BICICLETAS. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

Una ciudadana se dirige a nosotros para manifestar su queja respecto a la forma en la que las bicicletas circulan por la ciudad. Señala que no circulan con prudencia, ni por los carriles bici. En su caso, padece baja visión, por lo que el problema se agudiza al no ver a las bicis aproximarse. Solicitaba que el Ayuntamiento hiciera cumplir la normativa en materia de bicicletas.

En respuesta a su queja, le dimos a conocer los objetivos del actual Plan de Movilidad Sostenible y Espacio Público de la ciudad para lograr una movilidad más sostenible y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. También le informamos de la existencia de un Plan Director de Movilidad Ciclista, orientado precisamente a la movilidad en bicicleta, y de los informes y evaluaciones sobre el uso de la bicicleta en la ciudad.

Señalábamos que se había adaptado la Ordenanza Municipal Reguladora de los Usos, Tráfico, Circulación y Seguridad en las Vías Públicas, adaptándola a los objetivos del Plan de Movilidad y le informamos sobre los bandos y decretos que concretan aspectos específicos de la movilidad ciclista en nuestra ciudad.

Respecto a la siniestralidad, el Informe de evaluación del Plan de Movilidad señalaba que, pese al descenso en los índices de siniestralidad, era una cuestión que seguía generando preocupación y debate. En ese sentido, señalaba que los próximos instrumentos de planificación deberían marcar objetivos de reducción, y apostar por una estrategia basada en la minimización de los riesgos. Finalmente informamos a la usuaria, sobre la existencia del Foro Ciudadano por la Movilidad Sostenible y su conversión en Elkargune, en el que podía participar a título individual.

Con la información proporcionada consideramos que habíamos orientado a la reclamante en el problema que nos había expuesto.

Nº DE REG.: 2721/18. CEMENTERIOS. USO DE PANTEÓN

Una vecina de Vitoria-Gasteiz interpone escrito de queja con el fin de que se clarifique la siguiente situación: en la década de los años 70 la titular de un panteón en el Cementerio de Santa Isabel le había cedido a un familiar suyo los papeles para el uso de un panteón. A lo largo de los años, en dicho panteón se habían enterrado varios familiares suyos, pero tras la muerte de una tía en el año 2010, el Ayuntamiento no les permitió enterrarla allí, debido a que no eran los titulares del panteón.

Solicitamos información al Servicio de Cementerios sobre los motivos de la denegación de autorización de inhumación de los restos. Se comprobó que para las anteriores inhumaciones de familiares existía la autorización expresa de la titular, y no se había producido ningún cambio de criterio. Tras el fallecimiento de la titular, se les orienta en que la solución es el cambio de titularidad a sus herederos y la obtención de dicha autorización.

Nº DE REG.: 2741/18. SUCIEDAD Y RATAS EN PARTERRES DE SALBURUA

Una vecina de Salburua acude a la Oficina para trasladarnos la problemática que viven algunos vecinos del barrio por la presencia de suciedad y ratas en ciertos parterres compuestos de bambú y setos, que por su configuración, acumulan muchos restos de comida y basuras. A través de una plataforma digital había conseguido recoger unas 1500 firmas, con las que pretendía ejercer el derecho de petición y solicitar la sustitución de estos parterres. Eran conocedores de la problemática con los residuos y de la intención de multar a los responsables por parte del Ayuntamiento.

Tras esta visita, recibimos más llamadas de vecinos del barrio alertando de esta situación. La solicitud de los vecinos fue resuelta favorablemente por parte del Ayuntamiento que les informó de la intención de sacar a licitación unos trabajos en los parterres con el objetivo de acabar con este problema. Remitimos a la reclamante información sobre el procedimiento de esta contratación que efectivamente se estaba llevando a cabo y cerramos el expediente tras la orientación trasladada.

Nº DE REG.: 2827/18. FALTA DE LIMPIEZA. CALLE CEFERINO URIEN

Una vecina residente en el barrio de Ali, reclamaba que durante la época estival la máquina barredora no pasaba los fines de semana. Además, en una ocasión se había dirigido a un operario preguntando por la cuestión y le habían respondido que su compañero del fin de semana no pasaba porque no le apetecía. A partir de su queja en el buzón ciudadano, habían cambiado de operario y la situación había mejorado, pero estaba preocupada por si la situación se volvía a repetir. A raíz de esta queja nos pusimos en con-

tacto con el Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público en relación a esta queja y a las medidas adoptadas para su mejora. Nos informaron que tras recibir la queja que la vecina interpuso en el Buzón Ciudadano, pasaron el aviso a la empresa adjudicataria, y la situación mejoró. Además, nos comunicaron que el barrido mecánico en esa calle se debe prestar 6 veces por semana. Sin embargo, durante la época estival y con ocasión de las sustituciones de verano del personal, en ocasiones los niveles de limpieza se resienten. Finalmente, calificaban de inadmisibles la respuesta dada por el operario de la UTE, y trasladaron la cuestión a los responsables de la empresa adjudicataria, para que tomaran las medidas necesarias para que no se volviera a repetir.

D) DESESTIMACIÓN

Nº DE REG.: 2482/17. MULTA. ESTACIONAMIENTO EN VADO..

Una persona denunciada por estacionar en una zona de paso de vehículos presenta queja por considerar que el vado se encontraba mal señalizado. Días después de presentar alegaciones a la sanción, indicaba que se había cambiado de ubicación la placa que señalizaba el vado, de forma que generaba menos confusión. Las alegaciones fueron desestimadas, y en la Oficina le orientamos sobre la procedencia de la sanción, sin embargo, nos comprometimos a recabar información sobre los motivos por los que se había modificado el emplazamiento de la citada placa, y si existía la obligación de ubicar la placa de vado en algún lugar determinado.

El art. 17 de la Ordenanza Reguladora del Otorgamiento de Licencias de Paso de Vehículos, dispone respecto a la señalización del vado que deberá colocarse en el local o edificio, frente al vado, en lugar bien visible desde la vía pública.

A nuestra solicitud, nos reiteraron que, tras consultar el expediente, se había comprobado que no se había requerido al titular del vado para cambiar de ubicación la placa del mismo. En cualquier caso, el expediente no reflejaba que se detectara una ubicación de la placa errónea. En cuanto a la idoneidad de la ubicación de la placa, consideraban que la placa debe estar lo más próxima al vado que sea posible y se vea fácilmente desde la vía pública.

Analizamos asimismo imágenes de dicho paso de vehículos correspondientes a diferentes años, y pudimos comprobar que la ubicación de la placa de vado había ido variando a lo largo del tiempo, estando siempre presente el rebaje de la acera, y las franjas amarillas de señalización horizontal

Consideramos que a la vista de toda la información recabada por esta Oficina, en atención a que no ha existido un requerimiento municipal para el cambio de ubicación de la placa, y dado que existen señales suficientes indicativas de la existencia del vado horario, como son la placa, el rebaje de la acera, y la

señalización horizontal consistente en líneas amarillas discontinuas, en este caso la actuación de la Administración fue correcta, por lo que no nos fue posible estimar la petición ciudadana.

[Texto íntegro de la resolución](#)

Nº DE REG.: 2731/18. CAMBIO DE SUPERFICIE EN ZONA DE ACCESO A GARAJE.

La Administración de Fincas de una CCPP de Alto de Armentia interpuso una queja con el objeto de aclarar si podía la CCPP proceder al cambio de superficie de la zona de acceso a su garaje. Se trataba de un vado muy extenso, ya que para acceder al garaje los vehículos deben atravesar la acera, el carril bici, y una vía peatonal. Solicitaban el cambio de superficie por una de mayor durabilidad y resistencia, ya que la constructora ya había tenido que acometer alguna obra de reparación.

Trasladamos la cuestión al Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público, y en su respuesta nos indicaban que el mantenimiento del pavimento del tramo comprendido entre la calzada y la entrada del garaje, corresponde a la comunidad de propietarios, y que no se permitía el cambio del mismo. Comprobamos que así viene determinado en la legislación aplicable.

A la vista de lo anterior, consideramos que la actuación del Ayuntamiento era adecuada y conforme a derecho, por lo que cerramos el expediente mediante resolución desestimatoria de la petición formulada.

[Texto íntegro de la resolución](#)

Nº DE REG.: 2754/18. PODA DE ÁRBOLES EN C/ CUADRILLA DE SALVATIERRA.

Varios residentes de las calles Cuadrilla de Salvatierra y Zaramaga presentan escrito de queja en la Oficina por las molestias que les producen unos plataneros de gran envergadura. Además de la falta de luz que dicen sufrir, y de los insectos que entran en sus viviendas por las ventanas, manifiestan que deben limpiar los canalones de los tejados de las viviendas y reparar los desperfectos que ocasionan las hojas que se posan en ellos. Estos árboles dicen que sobrepasan la altura de los tejados, y que pueden ser un peligro para los viandantes. Indican haber hecho muchas reclamaciones al Ayuntamiento para que proceda a la poda de los mismos y que no han recibido respuesta.

Tras recibir esta reclamación, recabamos informe del Departamento de Medio Ambiente sobre la problemática descrita y la posible inclusión de esta zona en el Plan de Arbolado municipal. En respuesta nos trasladaron que en la gestión del arbolado se tienen en cuenta los perjuicios que se producen a los vecinos, combinándolos con los beneficios que aporta el arbolado a la ciudadanía. Los árboles en cuestión no están sometidos a régimen de podas ya que la distancia a fachada es considerable, no siendo la

altura el factor determinante. También indican que cuando resulta necesario se realizan trabajos de eliminación de ramas secas o bajas que invadan la acera.

Finalmente, trasladamos estos datos a los reclamantes junto con información sobre la Ordenanza de Gestión y Protección del Arbolado Urbano, y del Plan de gestión municipal, desestimando su solicitud por la considerar que la actuación municipal se basa en criterios técnicos difíciles de rebatir.

[Texto íntegro de la resolución](#)

Nº DE REG.: 2758/18. PODA DE ÁRBOL EN C/ DIEGO MARTÍNEZ DE ÁLAVA.

Una vecina de un primer piso de la calle Diego Martínez de Álava presentó queja porque un árbol le tapa toda la ventana, privándole de luz a su vivienda. Solicitamos información al Departamento de Medio Ambiente que nos respondió que tras visitar la zona habían concluido que los árboles cumplían con la distancia mínima a fachada marcada por la Ordenanza de Gestión y Protección de Arbolado Urbano, por lo que no se iba a proceder a la poda.

Trasladamos estos datos a la reclamante junto con información sobre la Ordenanza de Gestión y Protección del Arbolado Urbano, y del Plan de gestión municipal, y desestimamos su solicitud por considerar que no nos hallamos en disposición de rebatir los criterios técnicos en los que se basa la actuación municipal.

[Texto íntegro de la resolución](#)

Nº DE REG.: 2842/18. DESPLAZAMIENTO DE PASO DE PEATONES POR LAS OBRAS DEL TRAN-VÍA

Interpuso escrito de reclamación un vecino de la zona de Adurza, manifestando su disconformidad con la distancia que se ha dejado entre los pasos de peatones habilitados en el cruce entre las calles Florida y Los Herrán, afectado por las obras del tranvía. Tras recibir la queja nos pusimos en contacto con el Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público, y en su respuesta señalaron que la situación de este cruce es complicada y los itinerarios que se han establecido lo han sido en condiciones de seguridad y respetando la Ordenanza municipal de señalización y balizamiento de las ocupaciones de vías públicas por realización de obras y trabajos. Tras realizar una visita a las obras con el reclamante y comprobar la distancia existente entre los pasos, cerramos el expediente desestimando la reclamación.

[Texto íntegro de la resolución](#)

E) ESCRITO AYUDADO

Nº DE REG.: 2437/16. MULTA. PABELLÓN CON ACTIVIDAD SIN LICENCIA

Un ciudadano solicita orientación en relación por un procedimiento sancionador que se le ha iniciado por ejercer una actividad sin la preceptiva comunicación previa. En concreto nos relatan que tenían un pabellón entre varios, en el que guardaban sus vehículos y hacían pequeños arreglos de coches de su propiedad. No sabían que tenían que solicitar autorización para ello. Manifiesta que su intención es legalizar la actividad y ya han iniciado los trámites para lograrlo.

Recaban nuestra colaboración para redactar el escrito de alegaciones frente al decreto por el que se incoa expediente sancionador. Mantuvimos el expediente abierto hasta que nos informasen del resultado de las alegaciones, pero al no tener noticias, desde el Departamento de Medio Ambiente nos confirman que procedieron a abonar el importe reducido de la sanción. Por ello, archivamos el expediente.

Nº DE REG.: 2795/18. MULTA. DEPOSITAR RAMAS EN UN CONTENEDOR

Acuden a la Oficina los propietarios de una parcela en la zona de Armentia, tras haberse iniciado contra ellos un expediente sancionador por la comisión de una falta leve de la Ordenanza Municipal de Limpieza, Recogida y Transporte de residuos. Se les atribuía la infracción de haber depositado ramas en un contenedor de residuos, hecho que ellos negaban. Señalaban que solían hacer acopio de ramas en una zona de la parcela para convertirlas en compost, no depositándolas en contenedores bajo ningún concepto. Además, existían otras parcelas contiguas con arbolado, por lo que no se podía determinar la autoría de la infracción. Ayudamos a los reclamantes en la confección de los escritos de alegaciones y de proposición de prueba. Finalmente, el Ayuntamiento emitió resolución favorable a sus intereses, ante la existencia de dudas razonables sobre la autoría de los hechos.

F) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)

Nº DE REG.: 2354/16. CERRADO POR DEPARTAMENTO. OLORES PROCEDENTES DE ESTABLECIMIENTO HOSTELERO

Una comunidad de propietarios interpuso, en 2016, escrito de queja por los olores que emanaban de un establecimiento hostelero. Ya habían comunicado la situación al Ayuntamiento, por lo que el Departamento de Medio Ambiente había requerido a los propietarios del bar para que instalaran una chimenea a fin de solucionar todos los problemas referidos.

Sin embargo, los vecinos decían seguir soportando las molestias. Tras recoger la queja nos pusimos en contacto con el Departamento de Medio Ambiente que en el año 2017, volvió a girar visita requiriendo al local al sellado estanco del recinto, y a un estudio integral de renovación ambiental y extracción de

humos de cocinado. Ante el incumplimiento en plazo se incoa expediente sancionador, y tras inspección realizada en 2018 y la prueba de olores, se comprueba que la transmisión de olores ha cesado, por lo que con la actuación municipal entendemos solucionado el problema planteado.

Nº DE REG.: 2450/16. CERRADO POR USUARIO. LICENCIA DE ACTIVIDAD. CAMBIO DE CATEGORÍA

La propietaria de un local en el que estaba instalada una degustación, interpuso reclamación ya que, los titulares de la actividad deseaban tramitar el cambio de categorización de degustación a bar, y así poder expender bebidas alcohólicas, pero el Ayuntamiento rechazaba su solicitud. Según les habían informado en el Departamento de Medio Ambiente, el cambio no era posible porque ya existía un establecimiento de esta categoría, a menos de 50 metros. Consideraba que esta restricción no era justa, y que la imposibilidad de obtener esa licencia haría que los titulares abandonasen la actividad.

Tras un estudio de la cuestión, y de la normativa aplicable encontramos jurisprudencia que avalaba las limitaciones de distancia que establece la ordenanza reguladora, basándose en la protección del medio ambiente, como interés general objeto de amparo. Finalmente, la reclamante nos informó de que había vendido este local, por lo que archivamos el expediente.

Nº DE REG.: 2655/17. CERRADO POR USUARIO. VADO. DENEGACIÓN DE SOLICITUD DE VADO EN MENDIOLA

Un vecino de Mendiola interpuso escrito de queja, en relación a una solicitud de permiso de paso de vehículos al garaje de su vivienda. Aparentemente desde el Ayuntamiento se le había indicado que era una competencia de la Junta Administrativa, pero la Junta no tenía capacidad para gestionar ese tipo de permisos, por lo que su solicitud se encontraba “en tierra de nadie”, y nadie le daba una solución al problema.

Solicitamos tanto al Servicio de Zona Rural como al Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público, nuestras consideraciones respecto a la necesaria coordinación entre ambas instituciones – Ayuntamiento y Junta Administrativa-, y ofrecíamos alternativas como la delegación de competencias de la Junta al Ayuntamiento, o la aplicación supletoria de la ordenanza municipal de vados. También preguntábamos por la posibilidad de que siendo la Junta Administrativa la que concediese las autorizaciones fuese el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz el que procediera a exaccionar la tasa correspondiente.

El servicio de Espacio Público nos informó de la respuesta que había dado al reclamante, denegando la misma con base en la competencia de los Concejales en la administración, conservación y regulación de su patrimonio.

Informamos al vecino en varias ocasiones sobre nuestro punto de vista, y estando a la espera de recibir la comunicación del servicio de Zona Rural, finalmente el pasado mes de septiembre nos comunicó que cambiaba de domicilio y, en consecuencia, que desistía de la reclamación presentada.

02.7 Departamento de Participación y Centros Cívicos

A) DESESTIMACIÓN

Nº DE REG.: 2675/17. UTILIZACIÓN DE ESPACIOS EN CENTROS CÍVICOS PARA ACTIVIDADES SUBVENCIONADAS

Acude a nuestra Oficina una asociación de vecinos a la que se le ha girado tasa por la utilización de un espacio en un centro cívico para la realización de una actividad propia de la asociación. Según indican en su queja, el criterio del Servicio de Participación es no cobrar por la cesión de espacios para las actividades objeto del proyecto que es presentado a la convocatoria de subvenciones. En su opinión, esta actividad estaba incluida entre los objetivos de la asociación. Asimismo, su reclamación se extendía a que el servicio de audio ofrecido fue deficiente.

A raíz de esta reclamación solicitamos información al Departamento de Participación y Centros Cívicos, preguntando por los criterios por los que se determina que una actividad forma parte del proyecto de la entidad presentado, y por las deficiencias del servicio denunciadas por los reclamantes.

El Departamento informó de que en el proyecto de actividades subvencionado de esta asociación vecinal, no se presentó la actividad por la que su cobro es objeto de reclamación. Indican que si bien hasta 2017, y en aplicación de la normativa de OOFF la cesión de espacios ha sido gratuita para las actividades previstas en el proyecto subvencionado en los convenios con entidades sin ánimo de lucro, en la convocatoria de subvenciones de 2018 se ha dejado más claro. Por tanto, se indicaba que aunque la actividad respondiera a uno de los objetivos de la asociación, no se incluía en el proyecto subvencionado por los que no correspondía la gratuidad.

Respecto a la calidad del servicio ofrecido, se nos indicó que la asociación debió haber acudido a hacer pruebas de los equipos, por lo que entendían que asumieron la responsabilidad de no haberlas hecho.

Al considerar que la decisión municipal era jurídicamente correcta y basada en criterios técnicos motivados, no pudimos estimar la petición de la asociación.

[Texto íntegro de la resolución](#)

B) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)

Nº DE REG.: 2532/17. CERRADO POR USUARIO. CONFLICTO CON OTROS USUARIOS DEL CENTRO CÍVICO ALDABE

Representantes de un club deportivo que entrena en las instalaciones del Centro Cívico Aldabe nos trasladan su preocupación por ciertas situaciones que viven en los vestuarios que utilizan los y las deportistas, en su mayoría, menores de edad. Señalan que se sienten desprotegidos, y que se debería garantizar su seguridad.

Lo cierto es que reubicar los entrenamientos en otras instalaciones deportivas una vez comenzada la temporada es prácticamente imposible, pero mantienen una reunión con el coordinador del centro cívico para hacerle ver los problemas detectados.

En la reunión se les indicó que se intentaría resolver el asunto con mayor vigilancia, pero que hacía falta un compromiso por la convivencia, por parte de todos los usuarios/as.

Finalmente, tal y como nos relataron desde el Servicio de zonas de Centros Cívicos e Instalaciones deportivas, el club optó a la convocatoria para la reserva de instalaciones en el mes de junio y finalmente se adaptaron a los horarios del polideportivo de San Andrés, por lo que entendimos que desistían de su reclamación.

02.8 Departamento de Políticas Sociales

A) INTERMEDIACIÓN

Nº DE REG.: 2704/18. NECESIDAD DE ALOJAMIENTO. SOLICITUD DE ACCESO A VIVIENDA

Vista nuestra Oficina un padre de familia, con cuatro hijos, acuciado por el fin inminente de la prórroga del contrato de alquiler de una vivienda de Vitalquiler, la cual tienen que abandonar por decisión de esta entidad, tras haber estado diez años residiendo, y teniendo en la actualidad, todas las mensualidades de renta al día. Inciden en la gran dificultad que hallan para encontrar una vivienda en régimen de alquiler libre, incluso presentan un listado con más de 30 llamadas realizadas a tal fin, sin éxito.

Nos informamos de la situación en el Servicio Social de Base que atiende a la familia, desde el que se ha emitido un informe de urgencia para que Alokabide adjudique una vivienda a la familia. Mantenemos un estrecho contacto con el Departamento de Políticas Sociales, y se nos informa de que se está barajando una solución provisional de alojamiento. La familia había acudido a todas las instancias, también a Kaleratzeak Stop Araba, desde donde se ha trabajado también por conseguir una vivienda.

Finalmente, Alokabide adjudica una vivienda en alquiler a la familia. Este resultado es consecuencia del intenso trabajo que se ha hecho desde el departamento competente, en coordinación con todos los agentes imbuidos por el tema.

Nº DE REG.: 2720/18. AYUDAS SOCIALES. PROBLEMAS CON AYUDA PARA ALOJAMIENTO

Una persona, originaria de Mauritania, y empadronada en otra localidad de Euskadi, pone en nuestro conocimiento la precaria situación en la que se encuentra desde hace unos meses, cuando llegó a Vitoria-Gasteiz. A pesar de haberle sido tramitada alguna ayuda a través del Servicio de urgencias sociales, pernocta en la calle. Señala que uno de los días de bajas temperaturas tuvo problemas para acceder al Dispositivo de Acción Invernal.

Tras comentar el asunto con el servicio competente nos informan de las acciones llevadas a cabo, de la dificultad de intervenir por hallarse empadronado en otra localidad vasca – a la que no desea volver -, en la que podría hacer valer unos derechos que son iguales a los de aquí, que también se encuentran con problemas de conducta que dificultan prestarle el servicio adecuado, etc. Desde la Oficina insistimos en que debe dársele una alternativa.

Finalmente, mantiene una reunión con la responsable de los recursos de acogida de urgencia, tras la que se muestra satisfecho con la solución que se le ofrece.

B) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 1615/11. RUIDOS EN PISO PROPIEDAD DEL AYUNTAMIENTO

El propietario de una vivienda situada en un inmueble en el que gran parte de las viviendas son de propiedad municipal, se queja de la gestión que el Ayuntamiento hace de algunas de ellas. También alude a que ciertas deficiencias en el piso inmediatamente superior al suyo, a raíz de una obra llevada a cabo por Ensanche 21 en colaboración con el Departamento de Intervención Social, que conlleva que no sea posible habitar su vivienda, por las molestias por ruidos que ha de soportar.

Se trata de un expediente del año 2011, inicialmente centrado en las molestias que causaba la vecina del piso de arriba, utilizado por el Departamento de Políticas Sociales, entonces de Intervención Social, para las necesidades de realojo.

Aparentemente, el Ayuntamiento ya tomó en su día ciertas medidas, según se le informó a través de esta Oficina en el año 2013. Sin embargo, en 2017 acudió nuevamente, para poner en nuestro conocimiento ciertos problemas de convivencia, nos hizo llegar denuncia interpuesta ante la Ertzaintza, en relación con los daños ocasionados en puertas y buzones, y finalmente, se personó nuevamente en

nuestra Oficina, tras interponer denuncia ante la Policía Local, a raíz de la ocupación de uno de los pisos que gestionaba del Departamento de Políticas Sociales.

Según nos indicaba, en su opinión, no se está llevando a cabo una política acertada de realojo, dado que se aglutina en un mismo inmueble a ciudadanos con diversas problemáticas que no contribuyen a una buena convivencia.

A raíz de esta reclamación, pusimos todos estos hechos en conocimiento del Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública, y solicitamos información sobre los criterios que se utilizan para realojar a personas que lo necesiten en las dos viviendas adscritas a dicho departamento, así como sobre la tramitación que se realiza de las quejas relativas al comportamiento de las personas realojadas. También pedimos al Servicio de Gestión Patrimonial que nos informara sobre la titularidad de todos los inmuebles pertenecientes a su portal.

Dimos traslado de toda la información recabada al reclamante, confiando en haberle orientado en el problema planteado, y en que mejoraran las condiciones de convivencia que denunciadas.

Asimismo, le hicimos partícipe de nuestra preocupación por la situación de los inmuebles del Casco Antiguo, y dimos por finalizada nuestra actuación en el presente expediente.

Nº DE REG.: 2790/18. AYUDAS SOCIALES. DEVOLUCIÓN

Acude a nuestra Oficina una familia de seis miembros, cuatro de ellos menores de corta edad. Habían venido cobrando la ayuda de alimentación del Ayuntamiento, pero al reconocer Lanbide su derecho a RGI y PCV, tenían que devolver dichas ayudas. La deuda ascendió a más de tres mil euros, y tras un primer abono inicial, habían llegado a un acuerdo con el Ayuntamiento para devolver 50 euros al mes, con el objeto de liquidar el resto de las cantidades adeudadas. Sin embargo, no podían hacer frente a esa obligación dada su precaria situación económica. Residen en una vivienda en el Casco Viejo en muy malas condiciones, que el propietario se niega a acondicionar.

A la vista de lo anterior, nos pusimos en contacto con los técnicos municipales que nos confirmaron que la deuda actual de la familia ascendía a 1.160,36 euros. Al estar cobrando RGI y PCV se consideraban las necesidades de alimentación y vivienda de la familia cubiertas. Sin embargo, las prestaciones municipales tienen carácter subvencional, por lo que no se pueden tramitar más si existen deudas pendientes.

Informamos a la familia de todos estos aspectos en todas las ocasiones en las que acudió a la Oficina, y les indicamos que acudieran a Bizilagun, servicio de Gobierno Vasco para solventar sus dudas respecto a las obligaciones de los propietarios de las viviendas alquiladas.

Nº DE REG.: 2793/18. PADRÓN. BAJA POR NO RENOVACIÓN OBLIGATORIA

Una persona extranjera no comunitaria y sin autorización de residencia permanente acude a nuestra Oficina solicita orientación sobre la forma de proceder del Ayuntamiento, tras haber sido dada de baja en el padrón municipal. Según indicaba, no conocía que debía renovar la inscripción padronal cada dos años.

Tras recibir la queja recabamos del a unidad de Padrón copia del expediente tramitado al efecto, y desde la misma nos informaron de que en el momento del empadronamiento, además de figurar la advertencia en la documentación que se entrega, se informa a las personas extranjeras no comunitarias y sin autorización permanente de residencia de la obligación de renovación cada dos años. Tras revisar la documentación, concluimos que el Ayuntamiento había actuado conforme a Derecho y que las notificaciones realizadas se habían hecho respetando la legalidad vigente. Por todo ello, trasladamos esta información a la reclamante, dando por finalizada nuestra actuación.

C) ESCRITO AYUDADO

Nº DE REG.: 2811/18. PADRÓN. SOLICITUD DE RECUPERACIÓN DE TIEMPO NO COMPUTADO

Una persona proveniente de Irán que llegó a Vitoria en el año de 2006 y fue atendido por Cruz Roja, mientras se tramitaba su solicitud de asilo. Se encontraba viviendo y empadronado en una vivienda por mediación de esa institución. Cuando su solicitud fue desestimada, tuvo que buscar alojamiento en otro lugar, por lo se había tramitado su baja padronal. Decía desconocer la obligación de empadronarse y las consecuencias que podría acarrear no hacerlo. Actualmente está atendido por el servicio social de base correspondiente. Tenía documentación con la que podía probar que en el intervalo de pérdida de padrón se encontraba en Vitoria, por lo que había solicitado al Ayuntamiento la recuperación del padrón, que había sido desestimada. Solicitó justicia gratuita para recurrir a la vía judicial.

Solicitamos al Servicio de Padrón copia del expediente, y tras un estudio de la documentación determinamos que el Ayuntamiento había actuado conforme a Derecho. Nos pusimos en contacto con Cruz Roja, que nos informó del itinerario que había realizado con esta persona. Aclaraban que se le había informado de la importancia del empadronamiento, y habían intermediado para la búsqueda de un primer domicilio compartido, en el que esta persona había estado residiendo unos días.

Tras mantener otra entrevista con él e informarle de todo ello, le ayudamos en la redacción de un escrito dirigido al Departamento de Políticas Sociales solicitando certificación de las citas a las que acudió durante el periodo en el que se mantuvo de baja en el padrón, con el objetivo de que le sirva de apoyo en su proceso judicial.

D) DERIVACIÓN

Nº DE REG.: 2820/18. DEPENDENCIA. PLAZA EN CENTRO RESIDENCIAL

Acuden a la Oficina los familiares de una persona con un grado II severo de dependencia. Tras varios ingresos hospitalarios, derivada por el propio centro hospitalario permanecía en una residencia privada pendiente de la revisión del grado de discapacidad. Sin embargo, desde el IFBS les habían comunicado que el grado de dependencia no había variado por lo que tenía que abandonar el centro residencial. Tras comprobar que tanto el Servicio de valoración y diagnóstico de la dependencia como la asignación de los Centros residenciales para personas mayores en situación de dependencia de Grados II y III, son Servicios de competencia Foral, derivamos el asunto al Ararteko para su conocimiento y tramitación. Desde la Oficina del Ararteko nos confirmaron que la queja ya estaba en fase de tramitación.

E) RECHAZO / INADMISIÓN

Nº DE REG.: 2778/18. DEPENDENCIA. PLAZA EN RESIDENCIA SAN PRUDENCIO

Una persona se dirige a nuestra Oficina para interponer una queja sobre la solicitud de ingreso de su madre en la Residencia Psicogeriátrica San Prudencio. El Instituto Foral de Bienestar Social había resuelto favorablemente dicha solicitud, pero finalmente, su madre había fallecido antes de que hubiera sido posible el ingreso. La reclamante también había interpuesto queja en las Oficinas del Ararteko.

Le indicamos que la Síndica-Defensora Vecinal es una institución de naturaleza netamente municipal, por lo que su ámbito de actuación es el del Ayuntamiento. La titularidad de la Residencia San Prudencio corresponde al Instituto Foral de Bienestar Social, órgano que había resuelto favorablemente su solicitud. Asimismo, le recordamos que el Ararteko ya había emitido resolución a su queja y que el Convenio de Colaboración que rige las relaciones entre ambas instituciones, tiene como uno de sus objetivos evitar la duplicidad de actuaciones.

No obstante, insiste en presentar la reclamación ante esta institución, a la vista de la cual, nos vimos obligados a resolver la inadmisión de la petición procediendo al cierre del expediente.

F) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)

Nº DE REG.: 2714/18. CERRADO POR DEPARTAMENTO. AYUDAS SOCIALES

Acudió a la Oficina una mujer, que había sido víctima de violencia de género, con una trayectoria vital demoledora. Llevaba tres años en Vitoria-Gasteiz, con una hija acogida en un recurso foral, y ella es atendida en el Servicio Social de Base que le corresponde. Percibió la RAI de 426 euros por su condición de víctima de violencia de género, pero tiene problemas para cobrar la RGI por ser copropietaria,

junto con su expareja de una vivienda en su localidad de origen, y que no puede vender, ni alquilar. Se encontraba compartiendo piso con otras personas, pero tenía muchos problemas de convivencia con sus compañeros de piso. Acudía periódicamente a la Oficina para relatar cómo iba su situación.

Solicitamos al Departamento de Políticas Sociales información sobre su situación, y tras recibir cumplida respuesta sobre todo el itinerario llevado a cabo con ella, finalmente nos informaron que había conseguido cambiar de residencia, y volver a percibir Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

02.9 Departamento de Seguridad Ciudadana

A) INTERMEDIACIÓN

Nº DE REG.: 2561/17. RETIRADA DE VEHÍCULO POR LA GRÚA MUNICIPAL

Un vecino presentó una queja en la que manifestaba que el 30 de septiembre había aparcado su vehículo en el lugar en el que siempre solía hacerlo y que el 5 de octubre, fue retirado por la grúa, porque durante el día pintaron una zona reservada para motos, con el vehículo dentro. El motivo aludido para la retirada era no respetar la señal de zona de estacionamiento reservada para motos, lo que le supuso además una denuncia por infracción leve, con multa de 45 euros. Como ya había presentado alegaciones, le asesoramos que esperara a la resolución de las mismas. Posteriormente, le informaron que la sanción había prescrito, pero no le devolvieron la tasa de la grúa.

Tras comprobar que la señalización de la reserva coincidía con su relato, solicitamos al Servicio de Tráfico aclaración sobre las fechas del pintado de la reserva y coincidían con la versión del ciudadano. Solicitamos entonces aclaración al Servicio de Policía Local, al considerar que procedía la devolución del importe abonado por la tasa de grúa.

Posteriormente el reclamante nos anunció que se le había devuelto la tasa de la grúa, más el importe abonado en concepto de depósito del vehículo por lo que dimos por finalizada nuestra intervención en este asunto.

Nº DE REG.: 2628/17. MULTA. EXCESO DE VELOCIDAD. FUNCIONAMIENTO DEL CINEMÓMETRO

Una persona solicita la intervención de esta Oficina para que se revise el funcionamiento del cinemómetro situado en la calle Zaramaga, tras recibir una multa por exceso de velocidad captada por el mismo. Señala que circulaban con una autocaravana, y según la documentación del expediente, la velocidad era de 81 km/hora, velocidad imposible de alcanzar con dicho vehículo, ya que habían realizado la prueba y a esa velocidad se pone a los dos o tres km. de entrar en la autovía. Además, circulaban por el carril

derecho, que es estrecho, y en el lateral hay arbustos, con lo que la autocaravana no podía ir a más de 50 km/h.

A raíz de recibir su queja, tratamos el asunto al Departamento de Hacienda, desde el que se nos informó de que se había dado traslado al Departamento de Seguridad Ciudadana, para su examen.

Después de varios meses sin tener noticias del asunto, contactamos nuevamente con dicho departamento, desde el que se nos indicó que a la vista del informe emitido por el Servicio de Tráfico se había resuelto anular la sanción, con la consecuente devolución del importe abonado y de los puntos del permiso de conducción detraídos.

Efectivamente, en dicho informe técnico se reconocía que “una vez revisada por la empresa instaladora la denuncia de velocidad, nos ha indicado que la medición puede deberse a un error de medida del radar, debido a reflexiones de la señal del mismo. Dicho error puede ser producido al tratarse de un vehículo de grandes dimensiones”.

A la vista de que se había dado solución satisfactoria al problema planteado, archivamos el expediente.

Nº DE REG.: 2702/18. MULTA. APARCAMIENTO EN CALLE FLANDES

Un vecino de la calle Flandes pone en nuestro conocimiento que en los últimos días de enero, se ha percatado de que hay algunos coches aparcados en el número 15 que han sido multados, y desconoce que el motivo, ya que ni en vertical ni en horizontal hay marcas que lo impidan. Y hay otros coches que sin embargo no son multados en esa misma calle.

Como primer paso, le informamos de que en las zonas que no están señalizadas como plaza de aparcamiento no se puede estacionar, se considera que es carril reservado a la circulación. Existe incluso una normativa en relación con el modo de señalizarlas y/o delimitarlas, en concreto, la Orden Ministerial de 16 de julio de 1987, por la que se aprueba la norma 8.2-IC sobre marcas viales, en concreto en el apartado 3.7.2 “para la delimitación de zonas o plazas para estacionamiento”, se especifican las características y dimensiones de las marcas viales que delimiten zonas o plazas de estacionamiento, y todas ellas presentan líneas discontinuas en el borde de la calzada.

Asimismo, solicitamos al Departamento de Seguridad Ciudadana información sobre los aparcamientos en la calle Flandes, fundamentalmente en relación con los criterios que se siguen para valorar si se denuncia un estacionamiento indebido; asimismo, preguntábamos por la posibilidad de habilitar plazas de aparcamiento en la zona, o adoptar alguna medida para delimitar la zona en la que no se permite el estacionamiento, con el fin de despejar la confusión existente.

En respuesta a dicha petición, recibimos un informe en el que, tras explicar la retirada de una señal que prohibía la circulación por esa calle, salvo a vehículos autorizados, se anuncia que el Servicio de Tráfico valorará la posibilidad de señalizar el estacionamiento en línea, y en caso de concluir que es posible, se haría mediante la instalación de señales verticales, dado que debido a las características del pavimento, no se recomienda el uso de pintura.

En definitiva, consideramos que el problema de inseguridad jurídica puesto de manifiesto con esta reclamación está en vías de ser solucionado, a través la intención mostrada por el Ayuntamiento, de valorar la posibilidad de señalizar plazas de aparcamiento en línea en la calle Flandes.

Así pues, damos por finalizada nuestra actuación en el presente expediente.

Nº DE REG.: 2713/18. SEÑALIZACIÓN DE ZONA DE APARCAMIENTO

Un vecino de Arana nos expone que le han puesto una multa en una zona en la que, durante años, venían aparcando los vecinos. Se trata de una salida a la derecha en la calle Madrid que dirige hacia el polideportivo de Aranalde. Indicaba que no existían líneas de pintado, ni de estacionamiento ni de prohibición por lo que señalaba su conveniencia.

Tras tener conocimiento de esta situación, solicitamos información al Departamento de Seguridad Ciudadana, en la que nos señalaron que los defectos en la señalización de la ciudad se están corrigiendo, en unos casos habilitando expresamente el estacionamiento y, en otros, señalando su prohibición.

Tras inspeccionar el vial, tuvimos constancia de la señalización del mismo, por lo que la situación de inseguridad jurídica que el vecino manifestaba se había solucionado.

Por ello, consideramos que con la intervención de esta Oficina se dio una solución satisfactoria al problema planteado, y procedimos al cierre del expediente.

B) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2732/1. APARCAMIENTO EN ZONA PEATONAL, INCLUSO EN ZONA DE VADO

La Administración de Fincas de una CCPP de Paseo de la Música traslada una queja sobre los problemas de tráfico que se producen en la zona. La reclamación, por una parte, trataba de esclarecer las dudas de los vecinos sobre la responsabilidad del mantenimiento de la zona, y por otra, de dar solución a los problemas que generan los usuarios de un centro de estudios cercano, al estacionar en esta calle, que tiene prohibición de parada y estacionamiento, e incluso hacerlo en un vado de acceso a un garaje.

Por ello, trasladamos sendas peticiones de informe a los Departamentos de Seguridad Ciudadana y de Medio Ambiente y Espacio Público. En su respuesta, nos aclararon que el mantenimiento del tramo de acera comprendido entre el vial y el vado corresponde a la CCPP, pero que el resto de la vía corresponde al Ayuntamiento.

En cuanto a los problemas de tráfico, Policía Local nos indicó que son conocedores de los hechos. Se trata de una vía correctamente señalizada con prohibición de parada y estacionamiento. Además, en dicho tramo de vía, son de aplicación las normas del Reglamento General de Circulación. Nos informaron que ya habían mantenido reunión con los vecinos, y habían trasladado a los responsables de turno una rutina de trabajo con el objetivo de corregir estas infracciones, mediante la información a los infractores de las molestias que ocasionan.

Trasladamos esta información y consideramos que con ella se había orientado a la reclamante en el problema que nos había expuesto.

Nº DE REG.: 2796/18. MOLESTIAS POR OBSTACULIZACIÓN CON VEHÍCULOS EN ZONA PRIVADA DE USO PÚBLICO

El propietario de un pabellón de la calle Artapadura interpone queja en la Oficina manifestando haber tenido que llamar en varias ocasiones a Policía Local debido a la obstaculización de la entrada de su pabellón con coches particulares. En alguna ocasión le habían respondido que no podían actuar en lugares privados.

Tras recibir su queja recabamos del Departamento de Seguridad Ciudadana informe sobre los criterios que rigen la intervención de la Policía Local en estos polígonos industriales, al parecer, vías de titularidad privada, así como sobre cualquier posibilidad de actuación ante la situación descrita. En su respuesta nos indicaron que la Policía Local es competente para denunciar y actuar ante infracciones de tráfico dentro de una zona privada, siempre que el acceso a dicha zona no sea exclusivo de los propietarios del mismo y siempre que dicho espacio sea utilizado por un colectivo no determinado de usuarios. Sin embargo, la duda se puede presentar cuando existen plazas de estacionamiento individualizado privadas, ya que en esos casos no cabe la denuncia administrativa por infracción vial, y se trataría de un caso de usurpación de plaza de garaje, que debería recibir otro tratamiento.

Trasladamos esta información al usuario, y procedimos al archivo del expediente.

Nº DE REG.: 2852/18. CONFLICTO CON MENORES QUE INTENTAN ACCEDER A LA PARCELA DE SU VIVIENDA

Acude una vecina a la Oficina tras haber sido derivada desde Policía Local. Relata que en varias ocasiones algunos menores de su barrio han intentado entrar en su jardín, por lo que no se siente segura en su vivienda. Tras ponernos en contacto con Policía Local nos trasladaron que tenían constancia de una intervención, aunque cuando llegaron al lugar no pudieron observar a los menores. Trasladamos a la vecina que cuando las personas implicadas en hechos denunciados son menores el criterio de la Policía Local es la mínima lesividad, identificándoles y poniendo en conocimiento de sus padres o tutores los hechos con el fin de que adopten las medidas oportunas. También se informa a otros servicios municipales que puedan tener competencia en la materia. Animamos a la vecina a acudir a Policía Local ya que según nos indicaron, es su función cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello, incluyendo la mediación que debe ser solicitada por las partes implicadas.

C) DESESTIMACIÓN**Nº DE REG.: 2545/17. MULTA. CIRCULAR EN DIRECCIÓN PROHIBIDA**

Acude a nuestra Oficina un vecino de Armentia, tras haber sido sancionado el 28 de abril, festividad de San Prudencio, día en que se cierra a la circulación toda la zona, y los vecinos deben acceder con un pase vecinal. La denuncia fue por circular en sentido contrario al habitual cuando accedía a su vivienda. Manifiesta que por la mañana había seguido ese mismo trayecto, y que por la tarde, transportaba a sus padres, de avanzada edad y gravemente enfermos, cuando un agente le llamó la atención y con actitudes chulescas le recriminó su conducta. Como no llevaba en ese momento su documentación identificativa, el agente entendió que se negaba a identificarse. Recibió una denuncia por 500 euros de importe, detracción de seis puntos del permiso de conducción (por circular en sentido contrario), y otro por no identificarse frente a los agentes.

A la vista de las denuncias, reconoce que elevó un poco el tono, y por lo expuesto, deseaba poner de manifiesto su hondo malestar por el trato recibido por parte del agente de la Policía Local, así como la falta de humanidad demostrada hacia sus padres, ambos de más de 80 años y con dolencias graves. Asimismo, solicitaba que se analizara la procedencia de la denuncia recibida.

A raíz de esta queja, recabamos del Servicio de Tráfico información sobre las instrucciones para el día de San Prudencio, en relación con los itinerarios alternativos que deben tomar los vecinos de la zona que quieran acceder a su vivienda o salir de ella. Asimismo, solicitamos informe al Departamento de Seguridad Ciudadana con el fin de recabar el relato del agente, o agentes intervinientes, sobre los hechos acaecidos. Igualmente se pedía información sobre las instrucciones que desde Policía Local se

dieron a los vecinos durante la mañana del 28 de abril de 2017, en particular, si se les había indicado que circularan por alguna calle en sentido contrario, y si se modificaron las mismas a lo largo del día.

En dichas informaciones, por un lado, se negaba que es hubiera cambiado de criterio en relación con las entradas y salidas, salvo situaciones muy concretas en las que algún conductor hubiera necesitado ayuda, y por otro, se aportaba un parte de Intervención policial por el motivo de resistencia, agresión y atentado contra agentes de la Autoridad en el que se recoge la versión del agente.

Al hallarse en plazo para formular alegaciones frente a la denuncia por circular en sentido contrario al establecido, recabó nuestra colaboración para su redacción. Dichas alegaciones fueron desestimadas, así como el posterior recurso de reposición que interpuso el reclamante, por lo cual procedió al pago de la sanción.

Respecto al boletín de denuncia por no haberse identificado, finalmente se incoó procedimiento sancionador por infracción del artículo 36.6 de la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana -desobediencia y negativa a identificarse-, y que tras notificársele propuesta de sanción por importe de 800 €, se acogió al pago reducido de la sanción.

A pesar de lamentar profundamente que no hayan prosperado las acciones frente al Ayuntamiento, desde esta Oficina carecemos de los elementos de juicio suficientes para determinar cómo acontecieron los hechos. Por la configuración legal de esta institución, no se halla revestida ni de potestad investigadora ni enjuiciadora, en consecuencia, no nos es posible valorar la veracidad de los hechos.

A la vista de las informaciones recabadas desde esta Oficina, en aras a dilucidar la correcta actuación municipal, estimamos que la actuación del Ayuntamiento ha sido conforme a Derecho, por lo que no nos es posible emitir una resolución estimatoria de su petición.

Ello no impide que consideremos que denunciar a un ciudadano por la comisión de dos infracciones, íntimamente relacionadas, que llevan aparejada una sanción de este calibre, no es acorde ni con la ecuanimidad exigible, ni con los principios inspiradores del modelo de Policía Local, flexible, preventivo y colaborador, que se pretende que exista en Vitoria-Gasteiz; motivo por el cual, hemos trasladado el caso, entre otros, a los responsables del Servicio de Policía Local, con el fin de que tengan en cuenta este tipo de comportamientos.

Nota: Incluimos el expediente entre los cerrados por desestimación porque consideramos que esta resolución tiene más enjundia que el escrito ayudado.

[Texto íntegro de la resolución](#)

Nº DE REG.: 2621/17. OTA. REFORMA DE ZONA DE SANCHO EL SABIO

Una vecina de la calle Sancho El Sabio, de la manzana que comprende los números 2 a 16, nos traslada su queja en la que hace constar que, a pesar de tratarse de una calle peatonal, este tramo no está incluido en la zona OTA. Consideraba que sí se debería incluir esta área, puesto que no disponen de alternativas al estacionamiento.

Comprobado que el tramo de calle mencionado por la vecina, se encuentra contiguo a la zona de OTA 2-C cuestionamos al Servicio de Tráfico por las razones de que esos portales no se incluyan en dicha zona de OTA, y si se ha estudiado alguna modificación al respecto.

En su informe de respuesta nos indicaban que la zona de regulación de la OTA es zonal. A la hora de establecer las fronteras, indican que se procura establecer límites naturales, como el ferrocarril, parques, zonas peatonales, etc., pero que resulta difícil evitar el “efecto frontera” que se reclama.

Sobre la falta de alternativas al estacionamiento, indicaban que la escasez de plazas de superficie es generalizada, y los residentes de las calles reguladas con OTA también lo sufren, siendo difícil la justificación de más incorporaciones de nuevos beneficiarios para las mismas plazas disponibles.

Por todo lo anterior, consideramos que la actuación del Ayuntamiento es adecuada y conforme a derecho, por lo que cerramos el expediente mediante resolución desestimatoria de la petición formulada.

[Texto íntegro de la resolución](#)

Nº DE REG.: 2751/18. POLICÍA LOCAL. OPERATIVO EN LOS PARTIDOS DE FÚTBOL DE MENDIZORROZA.

Un vecino de Vitoria-Gasteiz plantea una reclamación relativa a los problemas que tenía para recoger a su hijo en las instalaciones de Mendizorrotza, los días en los que se celebran partidos de fútbol, fundamentalmente debido al operativo de policía local que se instala antes de los partidos de fútbol en las cercanías de las instalaciones, que supone el cierre del acceso al parking. Extremo que no se publicita por el Ayuntamiento. Aludía también al conflicto no deseado que surge entre quienes quieren acceder al parking para recoger a sus hijos y quien impide este acceso.

Finalmente, ofrecía unas alternativas ante esta situación como permitir a los padres y madres el acceso al parking para recoger a sus hijos, e informar con la debida antelación a la ciudadanía en general que los accesos al parking van a estar cerrados durante un intervalo de tiempo, para que los padres y madres busquen alternativas válidas.

A la vista de lo anterior, solicitamos al Departamento de Seguridad Ciudadana información sobre el protocolo establecido por Policía Local para los días de celebración de partidos de fútbol, en las instalaciones de Mendizorrotza, y las razones que motivan el cierre de los accesos durante los partidos.

En respuesta, recibimos un Informe del Servicio en el que se indica que en el año 2016 el Servicio de Policía Local procedió a realizar el Protocolo nº 2016-033, “Regulación del tráfico en entradas y salidas del Estadio de Mendizorrotza (partidos de fútbol del alavés)”, que como objetivo general establece el incremento de la seguridad y la protección de personas que acuden a presenciar los eventos deportivos. A su vez, y como objetivo específico recoge la mejora vial, mediante la regulación del tráfico, control de estacionamientos para favorecer la fluidez vial, garantizar la movilidad de personas y dividir el tráfico en dos flujos principales de circulación, reconduciendo a los conductores a los estacionamientos establecidos.

De esta forma, indican desde el Servicio de Seguridad Ciudadana que el tráfico proveniente de la zona oeste de la ciudad se dirige al parking de Mendizorrotza y el de la zona este al parking de Mendizabala. Aclaran que cuando los agentes observan que los parking de referencia están llenos se procede a cortar el tráfico hacia los mismos y a desviarlo hacia otros lugares, con el fin de evitar atascos y problemas de circulación no deseados.

En relación a la información de los partidos de fútbol consideran que se tiene amplia información de los mismos por los medios de comunicación, y que la Policía Local hace públicos en distintos medios consejos dirigidos a los peatones y conductores.

Finalmente, indican que aunque son conscientes de que la medida puede afectar a otros usuarios, estiman que las medidas restrictivas duran el tiempo imprescindible para garantizar la seguridad vial y ciudadana del conjunto de la ciudadanía.

A la vista de las informaciones recabadas por esta Oficina, consideramos que la actuación del Ayuntamiento, en este caso, es ajustada a derecho, por lo que, en este caso no nos es posible emitir una resolución estimatoria de la petición, ya que si bien consideramos que el derecho a la práctica de ejercicio alegado por el reclamante debe ser objeto de garantía, no prevalece frente a la protección de intereses generales como la seguridad y el control del tráfico.

[Texto íntegro de la resolución](#)

Nº DE REG.: 2772/18. MULTA. APARCAMIENTO DEL VEHÍCULO FUERA DEL PERÍMETRO MARCADO

Un vecino de la calle Mendiko acude a la Oficina, ya que los vecinos de la zona nunca habían tenido problemas con el estacionamiento en esta vía, sin embargo, a finales del año pasado un agente de Policía Local, comenzó a multar en la zona, ya que el estacionamiento no estaba delimitado. Según este vecino tanto los vehículos de recogida de residuos como los vehículos de emergencias podían acceder por esta calle sin problemas. Es por lo que solicitaba que se solucionara la situación descrita y se permitiera expresamente el estacionamiento.

Sin embargo, los servicios municipales consultados nos informaron que esta petición ya se había estudiado en el año 2014, con resultado negativo, ya que dadas las dimensiones de los vehículos de bomberos no se cumpliría con la normativa vigente.

Pasados cuatro años desde aquella solicitud, recabamos nuevamente su parecer al SPEIS respecto a la prohibición de estacionamiento en dicha calle. Esta solicitud fue denegada nuevamente, basándose en criterios estrictamente técnicos, por lo que estimamos que la actuación municipal era adecuada.

[Texto íntegro de la resolución](#)

D) ESCRITO AYUDADO

Nº DE REG.: 2748/18. MULTA. APARCAMIENTO EN VADO

El conductor de una motocicleta presenta una queja en la Oficina por un expediente sancionador iniciado tras la denuncia de un agente de policía municipal por estacionar en un vado. Se trataba de un vado con unos accesos inutilizados y soldados. La placa de vado estaba caducada no había sido renovada desde 2010.

Solicitó nuestra colaboración para redactar escrito de alegaciones frente a la incoación del expediente sancionador. Posteriormente nos comunicó que las alegaciones habían sido estimadas.

E) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)

Nº DE REG.: 2611/17. CERRADO POR USUARIO. RUIDOS EN VECINDARIO PRODUCIDOS POR PERRO

Un vecino que acudió a nuestra Oficina formuló una queja por el ruido que generaban los ladridos de unos perros en la vivienda de una vecina, cuando ésta se ausentaba. El ciudadano afirmaba que, cuando avisa a la policía Local para que acudan al domicilio a intentar acallar a los perros, la policía no acu-

de, aduciendo que no tienen el número de teléfono del dueño de la vivienda, ni de la señora que vive actualmente en el piso para poder llamarle. Reclamaba que la policía acudiese a la vivienda, y que se dejara constancia tanto de la denuncia como de los ruidos generados por los perros.

A la vista de lo comentado por este vecino, solicitamos al Departamento de Seguridad Ciudadana información sobre el caso, así como de la preocupación del estado sanitario de los perros.

Policía Local pudo constatar con la revisión de las grabaciones, que se facilitó a los vecinos información tendente a dar solución al problema, sin negar el servicio policial. Sin embargo, nos informaron de que, ante la ausencia de la propietaria de los perros podrían haber enviado un recurso policial al lugar, con el fin de constatar el grado de molestia que se causaba y haber realizado la pertinente medición de ruidos, además de comprobar el estado sanitario de los animales.

Por ello, desde Policía se recordó a los responsables de turno que informaran a los agentes que toda demanda ciudadana debe ser atendida sin dilación, enviando patrulla al punto requerido, cuando sea pertinente.

Finalmente, nos pusimos en contacto con este vecino para conocer si el problema persistía, y nos indicó que el problema se había solucionado por el cambio de domicilio de la inquilina, tras haber podido hablar Policía Local con ella. Por tanto, ya no era necesario continuar con la tramitación del expediente, por lo que procedimos al cierre del mismo.

Nº DE REG.: 2674/18. MEDIACIÓN INFRUCTUOSA. PROBLEMAS POR RUIDOS DE VECINOS

Se personó en la Oficina un vecino que manifestaba estar soportando grandes molestias por los ruidos ocasionadas por una vecina. Estos ruidos no le permitían descansar por las noches y le estaban generando un grave problema de ansiedad. Se había puesto en contacto con Policía Local en muchas ocasiones, que habían acudido a la vivienda, pero no había forma de acreditar los ruidos. Solicitaba la intervención de la Sindica a fin de que se adoptasen medidas para salvaguardar su derecho al descanso.

Además de ponernos en contacto y solicitar información sobre este caso a Policía Local, del que tenían sobrada constancia, y hacer lo mismo en el Servicio Social de Base correspondiente a su domicilio, iniciamos una mediación con la vecina. Esta ciudadana se puso en contacto inmediato con la Oficina, y nos relató su versión, absolutamente contradictoria con la del reclamante. Ante el ofrecimiento de una reunión conjunta, a la que la vecina estaba dispuesta a acudir, el reclamante mostró una negativa rotunda, por lo que no fue posible conseguir la mediación inicialmente propuesta.

Nº DE REG.: 2698/18. CERRADO POR USUARIO. MULTA. INFRACCIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA

Se pone en contacto con nosotros un vecino que fue denunciado a la salida de su domicilio, al entender los agentes que iba a realizar un giro indebido con su vehículo, y que finalmente no realizó. Según las manifestaciones del reclamante le obligaron a detener el vehículo y le dijeron que le iban a denunciar por no tener el cinturón puesto, cuando al parecer, ya no tenía puesto. Finalmente, fue denunciado por infracción del art. 37.4 de la Ley 4/2015 de protección de la seguridad ciudadana, por presuntas faltas de respeto a los agentes. Estando en plazo para realizar alegaciones ayudamos al ciudadano en la redacción del escrito oportuno, pero finalmente pagó acogiéndose a la reducción del procedimiento sancionador abreviado, por lo que cerramos el expediente por usuario.

Nº DE REG.: 2753/18. CERRADO POR USUARIO. PROBLEMAS POR RUIDOS DE VECINOS

Unos ciudadanos presentan una reclamación por las graves molestias que sufren por la noche, debido a los ruidos provenientes de la vivienda de un vecino, que no les permiten descansar.

El ruido parecía ser de un aparato que permanecía encendido toda la noche. Habían solicitado la presencia de Policía Local en multitud de ocasiones, pero en las mediciones llevadas a cabo no se había podido detectar el ruido. La relación entre los vecinos se encontraba muy deteriorada.

Recabamos información tanto de Policía Local sobre las ocasiones que habían acudido a la llamada de estos vecinos, informándonos que habían sido un total de 13 las actuaciones llevadas a cabo y que, sin embargo, del análisis de las mismas se desprendería que todas las mediciones arrojaban un resultado negativo.

Desde la Oficina de la Síndica llevamos a cabo una labor de mediación entre los vecinos, por lo que recabamos la versión de la otra parte, que acudió a la Oficina a trasladarnos sus impresiones. Sin embargo, no deseaban más interlocución con sus vecinos, por lo que, a la vista de la contradicción de los relatos, y de la falta de potestad investigadora y enjuiciadora de esta Institución, no fue posible conseguir la mediación inicialmente propuesta.

Nº DE REG.: 2799/18. CERRADO POR DEPARTAMENTO. RETIRADA DE VEHÍCULO POR LA GRÚA MUNICIPAL

En el mes de julio de 2018, envía a la Oficina un escrito de queja la antigua propietaria de una autocaravana que había sido retirada de la vía pública en febrero de 2017. Manifestaba desconocer el paradero de la misma, y que no se le había permitido retirar algunos enseres personales del interior de la misma. Solicitamos información al Departamento de Seguridad Ciudadana, que nos aclaró que el vehículo se

retiró al existir una orden de precinto por ITV dictada por la Dirección de Tráfico de Gobierno Vasco. En el momento de la retirada, además carecía del Seguro Obligatorio de Automóviles y presentaba un estado de deterioro visible. Tras comprobar que la propietaria fue notificada de esta situación, de la posibilidad de retirar el vehículo, y de que acudió en varias ocasiones para retirar efectos personales, cerramos el expediente por la actuación del Departamento.

02.10 Departamento de Urbanismo

A) REQUERIMIENTO DE RECOMENDACIÓN

Nº DE REG.: 2513/17. SOLICITUD DE DEMOLICIÓN DE EDIFICACIONES DE LA JUNTA DE CONCERTACIÓN DEL SECTOR 19 ARECHAVALETA-GARDÉLEGUI

El propietario de unas parcelas urbanizables del Sector 19, acudió a la Oficina a interponer queja porque la Junta de Concertación no derriba unas edificaciones fuera de ordenación. Como propietario había tenido que soportar cargas de urbanización, pero venía insistiendo a la Dirección de obra sobre la necesidad de derribo de esos edificios. El Consejo Rector de la Junta de Concertación le había contestado en septiembre de 2015, que las obras no se realizaron por la oposición a la ocupación de la finca. Interpusieron recurso de alzada que seguía sin tener respuesta.

CONSIDERACIONES

La reclamación planteaba una doble petición. La primera sería de carácter formal, consistente en que el Ayuntamiento dé respuesta al recurso de alzada que los interesados interpusieron el 3 de noviembre de 2015.

La pertinencia de esta primera solicitud no admite dudas, pues, conforme al artículo 21 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, *“la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”*.

La obligación de resolver que pesa sobre la Administración no caduca ni prescribe, por lo que sigue vigente aún hoy, a pesar de que el interesado tenga abiertos los cauces judiciales para recurrir el silencio administrativo. Por tanto, es perfectamente procedente pedirle que lo haga, aunque sea con demora.

La segunda petición es de fondo, y lo que plantea es, en definitiva, que unos inmuebles ubicados en la finca de la persona reclamante no han sido aún derribados, a pesar de que la Junta de Concertación (de la que también esta persona forma parte) venía obligada a derribarlos como cargas de urbanización del Sector.

Por supuesto, no somos ajenos a los problemas que en su día conllevó la ejecución de las obras de urbanización de este sector por la resistencia de algunos propietarios a desalojar sus terrenos (entre ellos la persona reclamante), hasta el punto de que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tuvo que dictar una orden de desahucio administrativo de una explotación agrícola perteneciente a la familia de la persona que ahora reclama.

Así, cuando en el año 2015 esta familia solicitó formalmente a la Junta de Concertación la demolición de estos inmuebles, la respuesta de la Junta fue la siguiente:

“Se informa que la demolición de las edificaciones incompatibles con el planeamiento en las parcelas de propiedad particular se realizó en el año 2010 ..., pero que en el caso de los Sres. ... no se realizó porque se opusieron a la ocupación de su finca de reemplazo e incluso a la ocupación de fincas destinadas a viales públicos o adjudicadas a terceros, lo que dio lugar al desahucio administrativo de los terrenos que eran precisos para la ejecución de las obras o propiedad de terceros, y sin realizar actuación alguna en los terrenos de los Sres. ... por carecer de título para el acceso.

Se informará en tales términos a los Sres. ... de la improcedencia de la demolición de las edificaciones incompatibles con el planeamiento con cargo a la Junta, por haber sido ya realizadas las demoliciones y deberse a su falta de puesta a disposición de la Junta de los terrenos donde se encontraban tales edificaciones en el momento en que se realizó la demolición de la edificación por el contratista.

Por unanimidad se acuerda denegar la solicitud de los Sres. ...”

Es esta la Resolución -del Consejo Rector de la Junta de Concertación- contra la que los interesados interpusieron un recurso de alzada que a día de hoy sigue sin ser resuelto por el Ayuntamiento.

A nuestro juicio, la respuesta ofrecida por la Junta de Concertación adolece de un error de apreciación, pues aborda la cuestión del derribo de estos inmuebles fuera de ordenación como si se tratara de una cuestión o desavenencia interna de los componentes de la Junta de Concertación, obviando así el carácter público de las obligaciones urbanísticas asumidas por dicha Junta de Concertación, tal y como se desprende de la normativa vigente:

“Ley 2/2006, de Suelo y Urbanismo del País Vasco:

Artículo 160. Sistema de concertación.

1.

2. La actuación por el sistema de concertación requiere en todo caso la firma de un convenio en el que más del 50% de la propiedad del suelo, como mínimo, asuma los siguientes compromisos:

a) **Constituirse en junta de concertación** conforme a lo previsto en el artículo siguiente.

b) Formular a través de la citada junta el documento de reparcelación para la equidistribución de los beneficios y cargas de la actuación.

c) Aportar los terrenos y bienes de cesión obligatoria y gratuita en los términos establecidos en la ley, el planeamiento o el propio convenio.

d) **Asumir la totalidad de las cargas de urbanización y ejecutar las obras de urbanización, infraestructuras y servicios atribuidas a la unidad por la ley, el planeamiento o el propio convenio.**

Artículo 163. Naturaleza jurídica. Funciones y fines de la junta de concertación.

1. La junta de concertación tendrá naturaleza administrativa, personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar.

2. **La junta de concertación asumirá la ejecución del planeamiento y será directamente responsable frente al ayuntamiento de la ejecución completa de la urbanización de la unidad de ejecución, así como del cumplimiento de las restantes cargas urbanísticas de la actuación,** repercutiendo los gastos correspondientes a la totalidad de los propietarios adjudicatarios de parcelas resultantes en la proporción y modo establecidos en el proyecto de reparcelación.

3. Para el cumplimiento de sus fines, la junta de concertación ostentará las siguientes **facultades y prerrogativas públicas:**

a) Formular la reparcelación para la equidistribución de beneficios y cargas de la unidad. La reparcelación, que tendrá en todo caso el carácter de reparcelación forzosa, se aprobará inicialmente por la junta por la mayoría absoluta de las cuotas de propiedad incorporada y se expondrá al público mediante anuncio en el boletín oficial del territorio histórico correspondiente y se notificará a todos los propietarios. Corresponderá en todo caso al ayuntamiento la aprobación definitiva del proyecto,

previa resolución de las alegaciones que en el periodo de información pública y audiencia puedan producirse.

b) Exigir de los propietarios de la unidad las cantidades correspondientes, que podrán ser objeto de vía de apremio por el ayuntamiento.

c) Las demás que esta ley prevé a favor del agente urbanizador.

4. Las juntas de concertación actuarán como fiduciarias con pleno poder dispositivo sobre las fincas incluidas en la unidad de ejecución, sin más limitaciones que las establecidas en la ley. Cuando resultara necesario para la ejecución de las obras u otros trabajos relacionados con la ejecución del plan, la administración municipal podrá imponer a sus titulares de forma forzosa las servidumbres y ocupaciones temporales precisas.

A lo anterior, cabe añadir lo que al efecto disponen los propios Estatutos de la Junta de Concertación:

“Artículo 53.- Responsabilidad de la Junta.

La Junta será directamente responsable frente al Ayuntamiento de la urbanización completa de la Unidad de Ejecución y de la edificación de los solares resultantes cuando así se hubiere establecido.

En cuanto a la obligación de urbanizar, la responsabilidad será exigible tanto en lo que afecta a las características técnicas de la obra como a los plazos en que ésta deber ser terminada y cedida a la Administración Municipal.

La Junta podrá repercutir en los infractores o en los que hubieren obtenido beneficios de la infracción, el importe de las multas que le fueren impuestas como consecuencia de acciones y omisiones de sus miembros.

Para hacer efectiva la repercusión de las multas sobre los miembros, podrá la Junta solicitar de la Administración la recaudación por vía de apremio.”

La conclusión que cabe extraer de estas citas es que, más allá de las desavenencias, oposiciones, incluso impedimentos que puedan generarse en el seno de la propia Junta de Concertación a la hora de acometer las obligaciones derivadas del planeamiento urbanístico, la responsabilidad por el incumplimiento de tales obligaciones ante la Administración corresponde directamente a la Junta, no a sus integrantes, de forma que si alguno de ellos es el causante de la obstrucción, tanto la Junta de Concertación, como sobre todo el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, poseen herramientas coercitivas para remo-

ver tales obstáculos, como hizo en este mismo caso el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz al dictar una orden de desahucio administrativo de la explotación ganadera que había de ser derribada.

En definitiva, las cargas urbanísticas que se exigen como contraprestación a los propietarios favorecidos por el aprovechamiento urbanístico son plasmación del interés público representado por el planeamiento, de forma que a este interés público no pueden oponerse intereses particulares de los propietarios, ni alegarse como justificación del incumplimiento supuestos intentos de obstrucción por parte de alguno de tales propietarios.

Viniendo al caso concreto, la conclusión anterior es aplicable también incluso aunque los inmuebles a derribar estén ubicados en la finca de la propia persona que anteriormente se opuso –supuestamente- a la ocupación de la parcela. La Junta de Concertación tiene la obligación de ejecutar tales obras de derribo y el Ayuntamiento está obligado a exigir a la Junta que las lleve a término en los plazos establecidos, pudiendo incluso aplicar medidas coercitivas como la ocupación temporal de la parcela (art. 163.4 Ley 2/2006).

A partir de ahí, la cuestión sobre la eventual compensación de los perjuicios que la actuación de cualquier propietario pudiera haber causado a la Junta de Concertación habría de ventilarse en el seno de dicha Junta y conforme a los cauces previstos en sus estatutos, pero este es un asunto ajeno al Ayuntamiento como administración urbanística.

Por todo ello, con base en lo estipulado en el artículo 19.b) del Reglamento del Defensor Vecinal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en aras a la mejora de los servicios públicos, emitimos la siguiente RECOMENDACIÓN:

- 1.- Que por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se dé respuesta formal al Recurso de Alzada interpuesto por la persona reclamante frente a la Resolución de la Junta de Concertación del Sector 19 Arechavaleta-Gardélegui de 24 de abril de 2015, (notificada el 1 de septiembre de 2015).
- 2.- Que por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, se inste a la Junta de Concertación del Sector 19 a ejecutar la demolición de los inmuebles fuera de ordenación ubicados en las parcelas 2, 3 y 4 de la Unidad OR 9-5 que resten por demoler, por ser dicha obligación responsabilidad directa de la Junta de Concertación, y sin perjuicio de las medidas de resarcimiento que dicha Junta pudiera adoptar posteriormente, o no, respecto de cualesquiera de sus miembros.

Tras no obtener respuesta a dicha recomendación, transcurrido un período de tiempo prudencial, se envió un nuevo requerimiento para que fuera atendida. Al no haber sido así, archivamos el expediente.

[Texto íntegro de la recomendación](#)

B) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2340/16. LOCAL AFECTADO POR OBRA DE ASCENSOR DE NUEVA IMPLANTACIÓN

En el año 2016 acude en busca de orientación la propietaria de un local situado en el barrio de Arana, a raíz de la intención de instalar ascensor por parte de la comunidad de propietarios del inmueble. Muestra su malestar por la forma de actuar por parte de la junta de propietarios, así como por habersele reclamado el pago de ciertos importes a los que no se considera obligada. Se siente indefensa, y considera que tener que abonar 30.000 euros para llevar a cabo una obra que en nada repercute en su local, es un abuso. Indica que, según el planteamiento técnico inicial, incluso se contemplaría la expropiación de parte de la lonja.

Desde el principio orientamos a la reclamante en relación con la obligación de pago de las obras de accesibilidad, incluso tras las novedades jurisprudenciales del año 2016, porque se trataba de la instalación *ex novo* de un ascensor. Si bien, aconsejamos que solicitara a la comunidad la elaboración de un presupuesto desglosado, diferenciando las partidas relativas exclusivamente a obras de accesibilidad. Asimismo, desde la Oficina mantenemos contacto con el Departamento de Urbanismo, para realizar seguimiento de la licencia de obras solicitada por la comunidad. Al mismo tiempo, le asesoramos sobre las ventajas/desventajas de ceder voluntariamente la superficie necesaria frente a la expropiación.

Finalmente, dos años después de acudir por primera vez, y ante la aparente inminencia del procedimiento expropiatorio, le explicamos con detalle los trámites que se siguen en el mismo.

Tras estas orientaciones, concluimos nuestra intervención en el asunto.

Nº DE REG.: 2724/18. LOCAL AFECTADO POR OBRA DE ASCENSOR DE NUEVA IMPLANTACIÓN

La propietaria de una lonja perteneciente a una CCPP de Los Arquillos, lleva años preocupada por el proyecto de instalación de un ascensor en el inmueble. Se les había venido denegando por tratarse de un edificio que consta con ciertos elementos protegidos, como la escalera. Sin embargo, a raíz de una consulta de la comunidad al Departamento de Urbanismo, se les ha informado de la existencia de un informe que se separa de ese criterio. Mostraba su disgusto por el pago del 7% del total de los gastos, así como las dudas por este cambio de criterio del Departamento.

A consecuencia de esta queja nos dirigimos al Departamento de Urbanismo, indicando las conclusiones de los informes de ocasiones anteriores.

En respuesta a esta solicitud nos informaron sobre los antecedentes y la normativa a aplicar. Señalaban que con el proyecto arquitectónico actual se mantiene la estructura principal y secundaria en su estado actual, manteniéndose la escalera en su misma posición, si bien, variando el tamaño de la misma. Con-

sideran, esta vez, que el perjuicio en la escalera es mínimo, respecto a otros proyectos, y tras inspeccionar el edificio, el informe técnico considera que las obras no suponen un gran perjuicio al patrimonio. En este mismo sentido se posicionó Gobierno Vasco en la última consulta realizada.

Por todo ello, con la información proporcionada consideramos que se había orientado a la reclamante en el problema que nos había expuesto.

C) ESCRITO AYUDADO

Nº DE REG.: 2723/18. SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN. PROYECTO DE PARCELACIÓN Y URBANIZACIÓN

Acude a nuestras Oficinas un ciudadano que había solicitado del Ayuntamiento cierta documentación relativa al proyecto de parcelación y urbanización de un sector urbanístico del municipio, y al que únicamente se le había facilitado el proyecto de parcelación, pero no el proyecto de urbanización, el contrato de ejecución de obra de urbanización ni la liquidación final de la obra.

Le orientamos en relación con la posibilidad de solicitar la documentación mediante la petición de acceso a información pública, dado que en caso de que se le denegara, podría reclamar ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública.

Recaba nuestra colaboración para realizar dicha petición, así como para el posterior recurso frente a la autoridad autonómica en materia de transparencia, que resulta desestimado, sobre la base de que la documentación no obra en poder del Ayuntamiento, sino de la Junta de Concertación.

F) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)

Nº DE REG.: 2552/17. CERRADO POR USUARIO. TRANVÍA. RECHAZO AL NUEVO TRAZADO SUR

La plataforma TranviaNoTaldea acudió a nuestra Oficina para mostrar su desacuerdo con la actuación municipal de cara a las obras de ampliación del tranvía al Sur que el Gobierno Vasco iba a desarrollar.

Fundamentaban sus argumentos en el incumplimiento de la legalidad, dado que el tranvía constituye una infraestructura ferroviaria, y como tal, debe respetar ciertos parámetros que el proyecto al que ellos habían tenido acceso, no respetaba, como la distancia a las fachadas de los inmuebles.

Asimismo, mostraban su desacuerdo con la tramitación de la modificación del Plan General de Ordenación Urbana que se estaba llevando a cabo para adaptar las líneas de tranvía, tanto las ya existentes como las que iban a ser construidas, al planeamiento.

Mostraban también su descontento con la falta de información, dado que no tenían acceso al proyecto constructivo, ni a los planos elaborados. Este extremo competía a Euskotran, como ente que contrataba las obras a ejecutar, por lo que no pudimos más que orientarles al respecto.

En un primer momento, no vimos reprochable la actuación del gobierno municipal, y así se lo hicimos saber a la plataforma. Posteriormente, tuvimos acceso a la resolución del Ararteko sobre la misma cuestión en la que se considera que no ha habido modificaciones sustanciales del proyecto constructivo respecto del estudio informativo; en cuanto al planeamiento, se subraya que lo que no cabe es modificarlo si es opuesto a infraestructuras existentes, pero sí que debe adaptarse a ellas; por lo que a la normativa sectorial atañe, considera que esta se cumple, así como el Plan Territorial Sectorial de la Red Ferroviaria del País Vasco.

Finalmente, la Plataforma ha acudido a la vía judicial, y tras tener confirmación por parte de su representante legal de que se hallaba en sede del Tribunal Superior de Justicia, cerramos el expediente.

02.11 Empresas Municipales y Organismos Autónomos

02.11.1 AMVISA

A) INTERMEDIACIÓN

Nº DE REG.: 2586/17. DAÑOS POR ROTURA DE TUBERÍA GENERAL

Algunos afectados por la rotura de una tubería general de agua, señalaban que había causado filtraciones en el depósito de gasoil de su comunidad, por lo que interponen escrito de queja porque pasados unos meses todavía percibían olor a gasoil en el agua caliente, y continuaban consumiendo agua embotellada. Solicitaban que AMVISA se responsabilizara del abono de los gastos que había soportado la comunidad para proceder a la reparación del depósito, y que se clarificase si el agua reunía las condiciones sanitarias oportunas.

Respecto al problema más urgente respecto a la calidad del agua nos pusimos en contacto con el Servicio de Salud Pública, solicitando los análisis oportunos que determinasen la calidad del agua. Tras la realización de los mismos se recomendó a la comunidad la limpieza del calderín, y la repetición de los mismos. Finalmente, la comunidad cambió el calderín. AMVISA también determinó que la calidad de la red de distribución era correcta, y que su competencia se extendía hasta la acometida. El mantenimiento del resto de instalaciones corresponde a los propietarios de los inmuebles.

Sobre la reclamación por los gastos ocasionados, AMVISA informó de que ya se había notificado la desestimación de la misma, dado que no existía relación de causalidad entre los daños reclamados y la

rotura de la boca de riego. Asimismo se avisó de que la comunidad debía sustituir la tubería de descarga perforada ya que era responsabilidad exclusiva de los propietarios, y podía estar produciendo daños.

Como última actuación, solicitamos unos nuevos análisis, sin embargo, finalmente los reclamantes no concretaron cita para la realización de los mismos, por lo que tras orientar a los vecinos sobre su reclamación, archivamos el expediente.

B) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2738/18. COBRO INDEBIDO POR LECTURA DE OTRO CONTADOR

Acude a nuestra oficina una vecina para exponer su queja, ya que en los últimos años había notado que el gasto de agua era excesivo para dos personas que en la actualidad residían en la vivienda. Decía haber trasladado esta información a AMVISA hacía varios años, pero que le habían respondido que no se apreciaba variación en el consumo.

Sin embargo, el pasado mes de febrero, en el proceso de cambio de los contadores, un técnico se percató que lo que ocurría es que se le estaba cobrando por el contador de un vecino. Decía que le habían corregido 16 recibos, que correspondían a cuatro años, sin más información. Además le habían informado telefónicamente que le devolverían unos 200 euros por las facturaciones incorrectas de los últimos cuatro años, pero no se lo habían notificado formalmente. Insistía en que quedase de manifiesto que no se habían atendido sus reclamaciones por exceso de facturación.

A raíz de esta queja, solicitamos información a AMVISA, sobre las circunstancias de este caso, así como por la motivación de la devolución de los recibos de cuatro años, en lugar de los cinco que establece la Norma Foral General Tributaria del Territorio Histórico de Álava. AMVISA nos informó que en este caso, la posición de la batería de contadores se encontraba cruzada desde que el contratista entregó la obra y, los usuarios se dieron de alta en el servicio. Una vez que AMVISA tuvo conocimiento de esta situación, procedió a la regularización de las facturas, imputando a cada uno de los clientes, los consumos reales según las lecturas de los respectivos contadores. La corrección de estos errores venía avalada por sendos laudos arbitrales a los que AMVISA se había sometido en casos similares, ya que se trataba de un error perfectamente cuantificable, objetivable e individualizable por las lecturas de los contadores.

Asimismo reconocían la devolución pertinente de los cinco años anteriores, tal y como establecía el art. 81 de la Ordenanza de Gestión del Ciclo del agua y el art. 65 de la NFGT del territorio alavés.

Respecto a la atención sobre sus quejas anteriores, AMVISA informó que atiende a los usuarios de modo presencial en los puestos de trabajo de atención al público, y que en este caso, no constaba ningún apunte informático que avalara lo expresado por la reclamante.

Finalmente, dimos cuenta a la reclamante de toda esta información y procedimos al archivo del expediente.

C) DESESTIMACIÓN

Nº DE REG.: 2679/17. CUARTO DE CONTADORES DE COMUNIDAD DE PROPIETARIOS

Una comunidad de propietarios se pone en contacto con nosotros para trasladarnos la siguiente situación: en la comunidad existe un cuarto de contadores amplio, donde hace años que está instalado un aparcabicycletas. En los últimos años, han sufrido tres robos, y en el último se percataron de que no se había forzado la puerta. Decidieron cambiar la cerradura, pero el cerrajero les indicó que la llave era de AMVISA y que no podían cambiarla. Solicitaron el cambio de llave a AMVISA, la cual respondió que no era posible. Opinan que, de esta manera, además de la seguridad de las bicis, los datos de consumo, también están en peligro, ya que, al parecer, estas llaves las puede conseguir cualquier ciudadano en una cerrajería.

A la vista del relato de la vecina, solicitamos a AMVISA aclaración sobre el régimen legal de los cuartos de contadores de las viviendas.

En respuesta recibimos informe, en el que se señalaba que el artículo 35 de la Ordenanza reguladora de la gestión integral del Agua de Vitoria-Gasteiz dispone que la puerta de acceso a la batería de contadores, será con cerradura normalizada de AMVISA. Esta cerradura, aclaraba el informe, ha de ser normalizada con el objeto de facilitar las lecturas de más de 130.000 contadores de todo el municipio, cuya lectura sería inviable si requiriesen cita previa con el correspondiente administrador. También el Código Técnico de Edificación, recoge en su Documento Básico de Salubridad, que los contadores divisionarios deben situarse en zonas de uso común del edificio, de fácil y libre acceso.

Sobre la preocupación por la protección de los datos de los vecinos, para que un dato se considere personal, debe hacer identificable a la persona en sí. En el caso de acceder un tercero a una lectura, sólo la identifica con el dato del piso, y no con la identidad del propietario. Respecto al uso del cuarto de contadores como guardería de bicicletas, aunque la ley no lo proscribiera expresamente, no es compatible con la finalidad para la que fue concebido. En este sentido el informe de AMVISA señala que no puede utilizarse como almacén de comunidad, ni como trastero común o privativo, e insta a los vecinos a evitar los usos indebidos.

Enviamos la información a la ursuaria, y al considerar que la actuación de AMVISA es adecuada y conforme a derecho, cerramos el expediente mediante resolución desestimatoria de la petición formulada.

[Texto íntegro de la resolución](#)

02.11.2 ENSANCHE 21

A) INTERMEDIACIÓN

Nº DE REG.: 2685/18. DEUDA DE ENSANCHE 21 CON UNA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS

Recibimos la queja de una comunidad de propietarios, en la que manifestaba que en su comunidad existían seis viviendas propiedad de Ensanche 21. Esta sociedad no pagaba la cuota de la comunidad de alguna de ellas y mantenía una deuda con los reclamantes. Habían realizado numerosas peticiones, sin haber obtenido respuesta

A raíz de recibir esta queja, solicitamos información a la sociedad Ensanche 21 Zabalgunea, preguntando por los motivos por los que no se afrontaba el pago de las cuotas de comunidad a las que, como propietario del edificio, está obligado, y si estaba previsto que se realizara en 2018. A pesar de no haber recibido respuesta formal por parte de Ensanche 21, el pasado mes de febrero, los reclamantes pusieron en nuestro conocimiento que finalmente, esta entidad había formalizado el pago por una cantidad de 4.706 euros.

Nº DE REG.: 2823/18. DEUDA DE ENSANCHE 21 CON UNA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS

La presidenta de una CCPP del Casco Viejo interpuso escrito de queja en el que manifestaba que en su comunidad el propietario del local comercial es la sociedad Ensanche 21 Zabalgunea, aunque en la actualidad se encuentra cedido. El local en cuestión tenía una deuda con la CCPP. Trasladamos la queja a la sociedad, que nos informó que no eran conocedores de la deuda y que procederían al pago de la que fue originada antes de la cesión, y comunicarían al cesionario las cantidades que tuviera la obligación de asumir, conforme al convenio firmado al efecto.

B) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2440/16. SUBVENCIÓN PARA REHABILITACIÓN DE EDIFICIO EN CASCO VIEJO

Acude la representante de una comunidad de propietarios de un inmueble situado en el Cantón de Santa Ana, el cual sufrió un incendio, quedando afectada la parte derecha fundamentalmente.

Habían rehabilitado el portal, y cada casa, pero la fachada todavía no, por lo que su intención es aprovechar a hacer la ITE.

Por ello, deseaban acogerse a las ayudas para la rehabilitación de la fachada, pero existen en la cubierta unas terrazas que no cumplen con las determinaciones del PERI, y se les obligaría a edificar la cubierta a dos aguas, lo cual implicaría quedarse sin tendedero y sin camarote.

Efectivamente, la normativa que regula las ayudas a la rehabilitación establece expresamente que “no se concederán ayudas para obras que no incluyan las necesarias para adecuarlos a la normativa urbanística”, como es el caso.

Sin embargo, al obedecer estas obras a un siniestro, consideramos que recabando el parte de intervención del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios se podría acreditar que es necesario actuar sobre las fachadas, no sobre las terrazas. También sugerimos a la comunidad que si presentara un presupuesto en el que se desglosara el coste de la obra de la cubierta, podría argumentar ante Ensanche 21 que no está justificada semejante inversión para solucionar los daños del incendio.

La comunidad no da ningún paso adicional, tienen más problemas de humedades y filtraciones en los bajos, encuentran también problemas para contratar una póliza de seguro... Nos relatan los inconvenientes de vivir en el Casco Medieval, así como el esfuerzo que supone mantener las viviendas. Les orientamos en la medida de nuestras posibilidades en relación con los temas planteados y damos por cerrado el expediente.

C) OTROS (CADUCIDAD, CERRADO POR USUARIO/A, INADMISIONES...)

Nº DE REG.: 2584/17. CERRADO POR DEPARTAMENTO. SUBVENCIÓN SIN ABONAR

Una persona, a la cual se había reconocido una subvención para rehabilitación de vivienda por parte de Ensanche 21 acude a nuestra Oficina para reclamar su pago, tras acudir a informarse a la Oficina de Ensanche 21 de la calle Pintorería, y contestarle que desconocían el motivo de la paralización de estos pagos.

La resolución de otorgamiento de la subvención era del mes de marzo de 2017, por importe de 1.117,50 euros, y en la resolución se especificaba que *“se hará efectiva tras la comprobación de la total ejecución de la obra”*.

Esta persona necesitaba el dinero porque percibía una pensión mínima, con lo que su situación económica se veía claramente afectada.

Desde esta Oficina solicitamos información por escrito a Ensanche 21, en relación a la fecha prevista para el abono de la ayuda concedida. Ante la ausencia de respuesta, en diciembre de 2017 reiteramos la solicitud de información vía e-mail.

Ensanche 21 no nos ha respondido a ninguna de las peticiones formuladas, pero hemos tenido constancia de que ha procedido al abono de la cantidad adeudada, tras contactar telefónicamente con la reclamante, diez meses después de haberse reconocido la ayuda.

Nº DE REG.: 2643/17. CERRADO POR DEPARTAMENTO. SUBVENCIÓN SIN ABONAR

Una persona representante de una comunidad de vecinos, obligada a pasar la Inspección Técnica de Edificios, a la que se había reconocido una subvención para la realización de la misma, acude a nuestra Oficina para reclamar su pago.

La resolución de otorgamiento de la subvención era del mes de marzo de 2017, por importe de 500 euros. A la fecha de su visita a nuestra Oficina, esta persona había reclamado el pago a Ensanche 21 en varias ocasiones, pero las respuestas siempre habían sido muy vagas, hasta que le reconocieron que había retrasos. Sin embargo, eran conocedores de que otras comunidades que habían solicitado el pago por las mismas fechas ya lo habían recibido.

Desde la Oficina solicitamos información por escrito a Ensanche 21, en relación a los motivos de la falta de abono de la cantidad reconocida, cuántas subvenciones se encontraban en el mismo punto y la previsión de fecha de pago. Ante la ausencia de respuesta, se reiteró la solicitud de información vía e-mail.

Ensanche 21 no ha respondido ninguna de las peticiones formuladas, pero hemos tenido conocimiento del abono de la cantidad adeudada, tras contactar telefónicamente con el reclamante, nueve meses después de haberse reconocido la ayuda.

Nº DE REG.: 2653/17. CERRADO POR DEPARTAMENTO. SUBVENCIÓN SIN ABONAR

Un ciudadano al que se había reconocido una subvención para rehabilitación de viviendas por parte de Ensanche 21 en el mes de mayo de 2017, acude a nuestra Oficina para reclamar su pago. Además, en el mes de noviembre se le notificó que el importe de la ayuda se había incrementado.

Tras haber insistido en numerosas ocasiones y después de haber presentado instancias preguntando por la fecha de cobro, considera que pese a no ser una cuantía elevada, se debería dar una respuesta mucho más ágil.

Desde esta Oficina solicitamos información por escrito a Ensanche 21, en relación con el plazo previsto para el abono de la ayuda concedida.

Ensanche 21 no nos ha respondido a la petición formulada, pero hemos tenido constancia de que ha procedido al abono de la cantidad adeudada, en el mes de junio de 2018, tras contactar telefónicamente con el reclamante.

Nº DE REG.: 2809/18. CERRADO POR DEPARTAMENTO. SUBVENCIÓN SIN ABONAR

Un vecino interpone queja en la Oficina el pasado mes de julio, ya que en noviembre de 2017 se le había notificado resolución de Ensanche 21, por la que se le reconocía una subvención de 1.034,29 euros, por la realización de una obra comunitaria. Tras haber contactado en muchas ocasiones con la sociedad, y haberle informado que se le pagaría en un plazo breve, consideraba que la respuesta que estaba recibiendo no era la correcta. Quería dejar constancia de los perjuicios que el retraso en los pagos producía en los ciudadanos. Su situación económica era precaria, por falta de empleo estable, y necesitaba la subvención reconocida. Finalmente se produjo el pago en el mes de septiembre.

02.11.3 TUVISA**A) INTERMEDIACIÓN****Nº DE REG.: 2710/18. DENUNCIA FRENTE A CONDUCTOR DE TUVISA**

Un vecino de Vitoria acude a nuestra Oficina para interponer un escrito de queja y que se ponga en conocimiento de TUVISA la situación que describe, en relación con el atropello que estuvo a punto de sufrir por parte de un vehículo de TUVISA cuando estaba a punto de cruzar un paso de peatones situado en la calle Cuadrilla de Vitoria. Había puesto los hechos en conocimiento de la Policía Local con los datos que contaba, iniciando la denuncia del hecho. Decía haber sido testigo hasta en cuatro ocasiones de situaciones similares. Durante la tramitación de la denuncia le habían dado traslado de un escrito en el que se le concedía plazo para realizar alegaciones, y para cuya redacción solicitaba nuestra colaboración.

En la Oficina colaboramos con el reclamante en la redacción del escrito y solicitamos tanto a TUVISA como al Departamento de Hacienda información sobre este caso. En su respuesta TUVISA lamentaba la situación y alegaba no tener constancia de problemas generales por exceso de velocidad en tramos de vía limitados a 30 km/h, como el que nos ocupa. En situaciones análogas informaron de que abren expedientes informativos para que la persona denunciada alegue lo oportuno en su defensa.

Finalmente, el procedimiento prescribió, pero no se había notificado al reclamante este hecho. Pusimos en conocimiento de la persona instructora esta circunstancia y subrayamos la conveniencia de notificar al denunciante cualquier resolución recaída en el expediente, como interesado. Finalmente, asumieron esta indicación y le fueron notificados las circunstancias del archivo del mismo.

B) ORIENTACIÓN

Nº DE REG.: 2165/15. EMPEORAMIENTO DERL SERVICIO TRAS IMPLANTAR NUEVA LÍNEA

Una persona contactó con nosotros para trasladarnos su queja por los problemas que le ocasionaba la supresión y/ modificación de paradas que había conllevado la implantación de la nueva Línea 10 de TUVISA. Consideraba que habían dejado la zona del Paseo de La Zumaquera sin servicio de autobús urbano. Solicitaba que se replantease el diseño de las líneas, y que se tuviesen en cuenta las características de los vecinos de la zona.

Le orientamos trasladándole toda la información que habíamos recabado en el transcurso del tiempo. Así, le indicamos que mantuvimos varias reuniones con la gerencia de TUVISA, en las que se trató este asunto. Nos habían informado que estos cambios habían sido consecuencia de la necesidad de dar servicio a los vecinos de Adurza, hacia el centro de la ciudad. Además, nos indicaron que sí existía accesibilidad desde otras líneas.

El asunto también se trató en el Auzogune de Hegoalde, en el que TUVISA respondió que la zona de Paseo de la Zumaquera no quedaba aislada, sino que su comunicación con otras zonas había sido mejorada con la L-10, así como con otras paradas de las L-3 y L-9. Finalmente, en otra reunión mantenida con la gerencia de TUVISA se concluyó que se cumplía con los criterios marcados por el Plan de Movilidad Sostenible, en relación con la distancia máxima de 250 metros entre paradas, teniendo dos líneas dentro de esa distancia, y pudiendo hacer los trasbordos con otras líneas. Tras los cambios de las líneas de julio de 2016 se nos indicó que la zona de Paseo de la Zumaquera e Iturritxu, estaba cubierta con las líneas 2A, 2B y 10.

Finalmente, trasladamos a la usuaria la existencia del Foro Ciudadano por la Movilidad Sostenible, transformado en Elkargune en 2017, y al que puede trasladar sus inquietudes en materia de movilidad. Asimismo le informamos del proyecto de implantación en la ciudad del Bus Eléctrico Inteligente, que tendrá paradas en Paseo de la Zumaquera.

Tras dar cuenta a la reclamante de todo lo actuado, procedimos al archivo del expediente.

Nº DE REG.: 2689/18. TARJETA DE TRANSPORTE BAT BEREZI. BONIFICACIÓN

Un beneficiario de la Tarjeta Bat Berezi se acerca a nuestra Oficina para interponer una queja en la que indica que tiene un grado de discapacidad reconocido del 51%, y 10 puntos de movilidad, cuenta con unos ingresos anuales de 16.478,84 €. Al ir a renovar la tarjeta de transporte Bat BEREZI, se la habían denegado. Solicitaba que se le aclarasen los motivos de esta denegación.

Le informamos que para disfrutar de un billete bonificado en la modalidad de tarjeta Bat personalizada, para personas con discapacidad entre el 33% y el 64% se debe cumplir, entre otros, con el requisito de que los ingresos deben ser inferiores a 16.135,08 €, por ser esta la cuantía de 2.5 veces el IPREM, que estableció la Resolución de 30 de noviembre de 2016, de la Comisión de Precios de Euskadi, por la que se aprobaron las tarifas para el servicio de transporte urbano de viajeros para el año 2017, vigentes en la actualidad. Hasta el año 2014 no se establecía ningún límite máximo de renta para reconocer el derecho a esta bonificación.

Por tanto, con la información proporcionada consideramos que habíamos orientado al reclamante en el problema que nos había expuesto.

Nº DE REG.: 2715/18. PANELES INFORMADORES DE TUVISA

Una usuaria del servicio de transporte urbano de TUVISA se puso en contacto con nuestra Oficina para indicar que, los paneles avisadores de esta empresa, no siempre funcionaban. En concreto, ella suele usar el de Paseo de la Zumaquera. Indicaba que no entendía que cuando se daba el aviso se tardara tanto en arreglarlo. Solicitaba que TUVISA mantuviese en buen estado el sistema de aviso de los paneles y que se arreglasen por la insistencia de los usuarios.

A raíz de esta queja solicitamos a TUVISA información sobre el mantenimiento de estos paneles, y en su respuesta nos indicaron que estos puntos muestran una estimación sobre el tiempo que falta para la llegada del siguiente autobús, según los datos recibidos por GPS. Por ello, es un dato aproximado, y se ve afectado por las circunstancias del tráfico.

Aclaraban que TUVISA monitoriza desde su centro de control el estado de estos sistemas, y que en el momento en el que detectan cualquier anomalía, se procede a su revisión y reparación en el menor tiempo posible. Como medida de mejora anunciaban la próxima instalación de códigos QR en todas sus paradas para que los viajeros, por medio de sus smartphome, puedan conocer el tiempo de espera de manera inmediata.

Es por ello que, con la información proporcionada consideramos que habíamos orientado a la reclamante en el problema que nos había expuesto.

Nº DE REG.: 2726/18. ACCESIBILIDAD. USUARIA CON ANDADOR

Una usuaria de TUVISA nos traslada una queja referente al acceso al autobús con el andador que utiliza. Indicaba que usa los lugares reservados para sillas de ruedas y carritos de niños para poner su andador, y sentarse en él. En alguna ocasión, había tenido algún problema por la preferencia en este lugar. Añadía a su queja que en alguna ocasión le habían bajado la rampa del autobús entre quejas.

A raíz de su consulta recabamos información de TUVISA, que nos informó que se reservan al menos dos espacios en los autobuses para sillas de ruedas, y cuatro asientos, próximos a las puertas de acceso, señalizados y accesibles, para personas con movilidad reducida. En sus normas básicas sobre la utilización de los autobuses urbanos, se establecen preferencias en los dos sitios, entre sillas de ruedas y carritos de bebé.

Con ocasión de esta queja TUVISA volvió a emitir una instrucción interna, para recordar con que con el objetivo de garantizar la movilidad de las personas con movilidad reducida, las personas que accedan con andador, podrán hacerlo por la puerta central, y solicitar la utilización de la rampa de acceso.

Trasladamos esta información a la usuaria y consideramos que con ella se había orientado a la reclamante en el problema que nos había expuesto.

Nº DE REG.: 2822/18. LESIONES POR IMPACTO Y ROTURA DE LUNA TRASERA

Un usuario de TUVISA acude a la Oficina y pone en nuestro conocimiento que el pasado 1 de septiembre mientras el autobús estaba parado y estando sentado en la parte trasera notaron un impacto trasero que rompió la luna trasera, y al parecer, aunque no lo notaron en ese momento, finalmente les produjo lesiones en las cervicales a él y a su esposa. El conductor prosiguió la marcha sin llamar a Policía Local para que elaborara un parte de accidente. Su queja se centraba en la atención que prestó el conductor del vehículo a los viajeros, y en las dudas sobre el tratamiento médico que podría recibir por parte de la compañía de seguros. Indicaba además que TUVISA les había denegado un informe sobre lo sucedido.

Solicitamos información a TUVISA sobre el conocimiento de este siniestro, los motivos para la denegación del informe y los daños objeto de cobertura por parte de la póliza del seguro de accidentes de TUVISA. Asimismo, solicitábamos aclaración sobre el protocolo de actuación tras un accidente de tráfico.

En respuesta recibimos un informe con las circunstancias del accidente, así como la información que habían trasladado al usuario sobre la remisión del parte a la compañía de seguros. Trasladamos al reclamante el informe emitido en el que se explicaban las circunstancias del accidente, y conocimos que ya se encontraban recibiendo tratamiento médico. Sobre los protocolos indicaban haberlos seguido ya que el conductor no fue consciente de la rotura de la luna trasera, y de que ningún pasajero refiriera lesión alguna.

03

CONSULTAS

Durante el ejercicio del que damos cuenta en la presente Memoria, se han formalizado un total de 36 consultas, lo que supone un decremento del 50% respecto de las recibidas en el año 2017, con 76 consultas. La explicación que hallamos ante estos datos es que muchas de las consultas realizadas de manera oral luego no han sido dadas de alta de manera formal, por falta de tiempo.

Este año no existe una materia que monopolice las consultas, sino que se realizan sobre cuestiones de lo más diversas: sanciones de tráfico, limpieza, propiedad horizontal, AMVISA, impuestos, obras de cota cero, etc. En ocasiones son relativas a competencias de otras instituciones u organismos; o acuden a la Sindicatura sin haber presentado previamente su reclamación en el Ayuntamiento; a veces se refieren a dudas sobre el funcionamiento de la administración municipal, procesos selectivos, facturación de AMVISA, procedimiento administrativo, falta de respuesta municipal... Por ello, nuestra misión consiste en asesorar y derivar a la persona al canal más adecuado para dar satisfacción a su reclamación.

Las consultas son respondidas en el mismo momento de formularse o, como mucho, al día siguiente. Muchas de ellas tienen que ver con expedientes ya resueltos por la Oficina del/a Síndico/a, con lo que no se abre un nuevo expediente con un contenido idéntico, sino que se informa al o a la reclamante de las conclusiones a las que se ha llegado en dicho asunto.

En otras ocasiones, cuando se trata de una queja que el personal de la Oficina de antemano sabe que será objeto de desestimación, se resuelve la consulta en ese sentido, en el mismo momento de la llamada o de la visita, con el fin de agilizar la respuesta y no generar falsas expectativas al ciudadano o ciudadana.

Una parte de las consultas desemboca finalmente en una reclamación, puesto que con frecuencia, la persona acude a la Oficina antes de presentar solicitud en el Ayuntamiento; en estos casos le indicamos que debe plantear en primera instancia el asunto ante el Ayuntamiento, y cuando no obtienen satisfacción a su petición, acuden a la Oficina a plantear una queja a raíz de la cual se prosigue el oportuno expediente.

En conclusión, se trata de quejas que, por su entidad, no dan lugar a la apertura de un expediente, pero de las cuales se lleva un registro. Así, la relación de las consultas resueltas durante el año 2018 es la siguiente:

Nº REG.	TEMA	FECHA ENTRADA
3571	Expediente sancionador por incumplimiento de la ordenanza de veladores. Contacta con la Oficina el titular de un negocio de hostelería para preguntar por las opciones que existen ante la notificación de la providencia de inicio de expediente sancionador que ha recibido, por instalar cinco veladores en vía pública sin la perceptiva licencia municipal. Se trata de una infracción muy grave, para la que se propone una multa de 1.501 euros. Se otorga plazo para alegaciones, pero se indica que en caso de no presentarlas, la incoación se entenderá propuesta de resolución. En cuanto al pago reducido, se indica que puede acogerse a la reducción del 20% si asume la responsabilidad, y el otro 20%, si paga.	17/01/2018
3572	Plusvalía. Acude un vecino para consultar por la liquidación de plusvalía que le ha sido notificada, por 2.500 euros, tras haber vendido su vivienda protegida por 700 euros más de lo que la había comprado, aparte de lo invertido en mejoras, cocina, amueblamiento...	18/01/2018
3573	Convenio laboral de bomberos con el Ayuntamiento. Recibimos una llamada en la que se solicita orientación en relación a un problema derivado del Acuerdo Regulador de las Condiciones de Trabajo del Ayuntamiento, después de jubilarse de su condición de bombero. Se le informa por email de la imposibilidad de la SÍndica, según el Reglamento, para intervenir en conflictos laborales, y se le informa sobre las diferentes opciones para buscar orientación.	01/02/2018
3574	Daños ocasionados en panteón. Solicitan información sobre las consecuencias de la carta recibida del Ayuntamiento tras los daños sufridos por el panteón familiar a consecuencia de un fuerte vendaval, dado que dentro de los miembros de la familia propietarios del panteón no parece haber demasiado interés en arreglarlo. Trasladamos la información recabada del Servicio de Cementerios, según la cual, se trata de un aviso en el que se informa de la solicitud a Gestión Patrimonial sobre la valoración de la responsabilidad	07/02/2018

Nº REG.	TEMA	FECHA ENTRADA
	municipal en los daños causados. Solo en caso de requerir a los titulares la reparación del panteón y estos no realizarla pierden su derecho funerario.	
3575	Multa. Infracción leve de la Ordenanza Municipal de Limpieza. Acude a la Oficina para pedir orientación en relación a las reducciones y al pago en relación a una multa leve por infracción le ve de la ordenanza municipal de limpieza, recogida y transporte de residuos.	28/02/2018
3576	Propietario local afectado por instalación de ascensor a cota 0. Acude tras estar en Bizilagun, en donde les han orientado. Refiere problemas en la gestión de convocatorias y actas, y según indica, tras haber hablado con la administración de fincas de que no tenían que pagar, a raíz de la sentencia del TS, les han dicho que el acuerdo es del 6 de abril de 2016. Sin embargo, en el acta de esa reunión se puede comprobar que el acuerdo es en relación con las viviendas, hasta enero no han acordado cómo hacer el pago de los locales. Ése sería el acuerdo contrario a los estatutos.	06/03/2018
3577	Multa. Modificación fecha boletín. Acude el padre de un menor para solicitar orientación en relación con una actuación municipal, ya que tras entregarle su hijo dos boletines por infracción de tráfico de fecha 8 de noviembre, unos días más tarde van a pagarlas y le indican que el plazo ha pasado, porque la multa era de 26 de octubre. Ante el desconcierto, le vuelve a preguntar a su hijo, este insiste en que es cierto, e incluso presentan alegaciones. Al final les enseñan el boletín que figura en el expediente, con fecha 26 de octubre. Tras esto, les ha llegado una citación para declarar como investigado, por falsificación en documento público.	14/03/2018
3578	Tasa por entrada de vehículos en edificios particulares. Caso de una comunidad de propietarios a la que le han iniciado expediente de regularización referente a la tasa por entrada de vehículos en edificios particulares y reservas temporales de estacionamiento. Se trata de una entrada para vehículos de emergencia, ambulancia y bomberos, cuyo uso no es para la comunidad, sino para los servicios de emergencia. A pesar de que supone prohibición de aparcamiento, no es en beneficio de la comunidad. Presentaron alegaciones al inicio de expediente, que han sido estimadas en parte. Le orientamos en relación a los argumentos legales en defensa de las comunidades y el documento de queja por si quiere presentar una queja formal. Finalmente deriva en un expediente de queja.	13/03/2018
3579	Multa. Aparcar Carga y Descarga. Solicita aclaración sobre la señalización de la zona de carga y descarga de la Plaza del Renacimiento en la que ha sido denunciado. Informamos al usuario de la normativa, concluyendo que la sanción está correctamente puesta.	16/03/2018
3580	Dudas sobre licencia de edificación en parcela de Zabalgana. Un ciudadano muestra sus dudas respecto a una licencia de edificación. Son vecinos del bloque colindante, y se ven perjudicados en las vistas e iluminación. Manifiesta que la obra corresponde a una manzana (fondo 15 m) y su bloque a la contigua (fondo 10,5 m) que junto con el tercer bloque de viviendas hacen una mancomunidad.	17/04/2018

Nº REG.	TEMA	FECHA ENTRADA
	Nos envía por mail la documentación que les habían aportado en el Ayuntamiento entre la que está el esquema de alineaciones. Comenta que les informaron que el art. 20 de la Ordenanza dice que si hay un estudio de detalle el fondo del edificio es libre hasta un máximo de 16 m.	
3581	<p>Baja por impago en instalaciones deportivas. Acude a la Oficina con la comunicación de vencimiento de deuda del recibo de instalaciones deportivas. Explica que le habían girado el recibo correspondiente a 2018, y como no quiere seguir siendo abonada no lo había pagado. Quiere saber si con esta comunicación está obligada a pagar y ya no puede darse de baja durante el año 2018.</p> <p>Recabamos información del Servicio de Deportes: es un segundo aviso que giran porque puede ocurrir, que después de pasar el recibo, haya abonados que en ese momento no tienen dinero para abonar la cuota, no necesariamente que quiera darse de baja. Con esta segunda comunicación, se aseguran de que todo el mundo queda avisado. Si no pagan se les da de baja, sin otro perjuicio, que volver a pagar la matrícula y la cuota correspondiente si quisieran ser de nuevo abonados.</p>	20/04/2018
3582	<p>Multa. Dos boletines de denuncia mientras circulaba en bicicleta. Una persona que ha recibido dos boletines de denuncia, mientras circulaba en bicicleta, una por "conducir de modo negligente" (art. 3.1 del RGC) y la otra por alcoholemia (art. 14 del RDL 6/2015): 0,41mg./litro alcohol espirado, nos plantea es que parece que en la infracción de conducir con un índice de alcoholemia superior al permitido subsume la de conducir de manera negligente, es decir, conducir con alcoholemia, ya es de por sí una conducción negligente.</p>	08/05/2018
3584	<p>Amvisa. Contador intercambiado y error en facturas. Su contador lleva 10 años intercambiado con el vecino, con lo que no han estado pagando las facturas que no le correspondían. Les han pasado el cargo de las facturas rectificadas de los últimos 4 años. No se consideran responsables del error y solicitan se les abone esa cantidad</p>	14/05/2018
3585	<p>Ayudas sociales. Embargo. Se trata de un matrimonio que son perceptores de AES mantenimiento (92,50€), RGI (515,22€) y PNC (369,90€), que este mes ha recibido 900 euros en concepto de AES dental.</p> <p>Tienen una deuda con el Ayuntamiento, y a veces se les embarga pequeñas cantidades... Según indican, han ido a sacar dinero hoy, y "les han embargado lo de las AES dental". Parece que ha sido esa la información que les ha dado su entidad bancaria.</p> <p>Ponemos este hecho en conocimiento del Departamento de Hacienda, desde el que se les calcula el importe correctamente y se devuelve lo incorrectamente embargado.</p>	31/05/2018
3586	<p>Domiciliación del impuesto de circulación. Nos consulta un ciudadano con ocasión de la domiciliación del IVTM de una moto de su propiedad. Señala que en dos ocasiones ha dado los datos para la domiciliación, no ha sido posible. Le sigue llegando a casa el recibo.</p> <p>Se le informa telefónicamente de que si domicilia a una cuenta de la que no es titular necesita el permiso del mismo. También le indicamos dónde puede realizar la domiciliación.</p>	01/06/2018
3587	Conflicto en el Palacio Europa al hacer una visita concertada.	09/06/2018

Nº REG.	TEMA	FECHA ENTRADA
	<p>Un trabajador municipal, que por formación académica e interés personal se inscribe, fuera de su horario de trabajo, a unas jornadas donde se explica la construcción de los edificios con unas características de sostenibilidad energética en el Palacio Europa. Sin embargo, se le impide la entrada al citado evento, lo que considera una clara vulneración de derechos.</p> <p>En el fondo del asunto subyace un problema laboral, por lo que indicamos al reclamante que no entra en nuestra competencia.</p>	
3588	<p>Multa. Dos sanciones por la misma infracción. Estacionar en prohibición de parada señalizada.</p> <p>Le multan dos veces por la misma infracción, a la misma hora y el mismo día. Una de ellas se notificó al domicilio y el denunciado accedió al pronto pago, pero del otro le están llegando requerimientos de pago. Preguntado el departamento, responde que ha sido un error del mecanizado de las denuncias. Se estimará el recurso de revisión presentado y se anulará la denuncia erróneamente tramitada.</p>	13/06/2018
3589	<p>Plazo para responder solicitud de cobros indebidos.</p> <p>Se trata de una liquidación de plusvalía del año 2013, para la que han hecho petición de devolución de ingresos indebidos el 27 de marzo de 2018. Casi han pasado tres meses y ya se ha informado en el Departamento.</p> <p>Le informamos que el plazo para resolver estas solicitudes es de 6 meses según la Ordenanza de Gestión de Tributos, y que aún pasado ese plazo la Administración tiene obligación de resolver. Si le desestiman su solicitud, le indicamos que tendría un plazo de un mes para interponer el recurso ante el órgano económico administrativo, y que este órgano dispone de un año para resolver.</p>	20/06/2018
3590	<p>AMVISA. Deuda de inquilino.</p> <p>Ya en 2016 se puso en contacto con nuestra Oficina para aclarar las posibilidades de actuación frente a una liquidación de Amvisa por importe de 1.898,68 euros, de unos recibos que un inquilino había dejado de pagar en 2015. La ley era entonces clara al respecto.</p>	02/07/2018
3591	<p>Vallado en la Casa de los Echanove.</p> <p>Un vecino nos traslada inquietud sobre el vallado de la Casa de los Echanove. Acude asiduamente con sus nietos al parque infantil contiguo y observa que a los niños se les cae el balón a un foso que está vallado. Cree que puede ser peligroso porque el vallado acaba en punta. Dice que ha hecho la sugerencia al Ayuntamiento y no lo han estimado oportuno.</p> <p>Recabamos información del departamento para trasladársela al vecino.</p>	28/06/2018
3592	<p>Cargo en cuenta Hacienda Foral Navarra estando empadronada en Vitoria.</p> <p>Tiene un cargo en su cuenta de la Hacienda Foral de Navarra, el concepto es IRPF 2017.</p> <p>Le extraña porque desde 2016 está empadronada en Vitoria, y lo único que percibe es la pensión de supervivencia que le reconoció el INSS el año pasado.</p> <p>De hecho, este abril ha pedido cita en la DFA para que le confeccionaran la declaración de IRPF, y le dijeron que estaba exento por no llegar a un mínimo de ingresos. También le indicaron que como le reconocieron la pensión del INSS que había solicitado en septiembre de 2016, en</p>	12/07/2018

Nº REG.	TEMA	FECHA ENTRADA
	<p>el mes de abril de 2017, los atrasos imputables a 2016 podía declararlos, porque le saldría a devolver unos 700 euros. Tiene que realizar la declaración.</p> <p>Desde la Oficina llamamos a la Hacienda Foral de Navarra, y nos indican que este año se ha revisado a quienes todavía tenían el domicilio fiscal fijado en Navarra, y efectivamente, la vecina no lo había modificado. Nos señalan cómo proceder y ayudamos a la usuaria en la tarea de completar el impreso y redactar un pequeño escrito explicativo.</p>	
3593	<p>Plusvalía. Dudas con el recibo.</p> <p>En el año 2015 vendieron una vivienda por 300.000 euros, y que habían comprado en el año 2006 por 425.000 euros. El Ayuntamiento les liquidó la plusvalía. Nos envía documentación y nos pregunta por este caso. Le detallamos por email información sobre las liquidaciones firmes anteriores a la STC, y le orientamos en relación con la solicitud de ingresos indebidos.</p>	04/07/2018
3594	<p>Estado de abandono en una parcela municipal.</p> <p>Desea reclamar ante el Ayuntamiento que se requiera la limpieza de una parcela sita en Arkayate. Nos envía fotografías de la misma en las que se aprecia que la maleza está alta.</p> <p>Recabamos información sobre la titularidad de la parcela, que es municipal, a fin de facilitar a la reclamante la presentación de la oportuna solicitud en el buzón del ciudadano o a través de otro cauce.</p>	29/06/2018
3595	<p>Plusvalía.</p> <p>Solicita información genérica sobre la plusvalía, vía email, en torno al pago, su posible reclamación y la manera de hacerlo.</p>	05/07/2018
3596	<p>Reclamación de plusvalía y tasas a responsable subsidiario.</p> <p>Era titular de una empresa de construcción ocupando el cargo de administrador único, que finalmente cerró. El banco acabó ejecutando el aval de un piso. Liquidó todos los gastos de la empresa, pero al cabo del tiempo el Ayuntamiento le pidió el pago de los recibos de basuras, IBI y la plusvalía.</p> <p>Tras reclamarle a él, le reclaman a un hermano que tiene un piso. Le reclaman como obligado tributario, por haberle declarado a él como fallido. Tiene el asunto judicializado.</p> <p>Desea asesoramiento, aporta resolución judicial del asunto de su hermano. Se le da orientación sobre el pago fraccionado.</p>	05/09/2018
3597	<p>Plusvalía venta de vivienda con pérdidas.</p> <p>Se presenta en la Oficina una vecina que indica que hace dos años vendió su vivienda, por un valor por debajo del de compra, tras conocer la sentencia del Tribunal Constitucional de marzo de 2017.</p> <p>Se le orienta en relación con la petición de devolución de ingresos indebidos.</p>	10/09/2018
3598	<p>Plusvalía venta de vivienda con pérdidas.</p> <p>Se pone en contacto con nosotros por email un vecino que nos indica que vendió su vivienda con pérdidas. Estimaba que sus derechos estaban siendo vulnerados, ya que cuando se producía esta circunstancia no se debía cobrar el impuesto. Pensaba recurrir, y pedía orientación al respecto.</p> <p>Le contestamos que lo importante era conocer la fecha en la que se produjo la venta, así que le requerimos que consultase esa información,</p>	25/08/2018

Nº REG.	TEMA	FECHA ENTRADA
	<p>y le orientamos sobre las posibilidades de recursos de la liquidación de esa plusvalía, aunque las posibilidades de éxito son escasas por considerarse resoluciones firmes.</p> <p>Finalmente, nos indica que fue en febrero de 2013, por lo que habiendo transcurrido más de cinco años, no procede la solicitud de devolución de ingresos indebidos. Acude a una reunión en la Oficina en la que se le da toda la información de manera detallada.</p>	
3599	<p>Notificación de denuncia de tráfico a menor.</p> <p>Su hijo es multado con 200 euros por usar su bicicleta con los cascos puestos. Tiene dudas sobre la notificación de la misma, ya que su hijo es menor de edad. Su hijo no se lo había comunicado y lo primero que han recibido en casa ha sido la comunicación de vencimiento de deuda, con recargo. Cree que ha perdido la posibilidad del pronto pago, porque no se notificó a los padres.</p>	20/11/2018
3600	<p>Plusvalía. Recargo por retraso en la comunicación de la venta.</p> <p>Se acerca a la Oficina un vecino que vendió una propiedad en el mes de abril de 2018. Le ha llegado del Ayuntamiento liquidación del impuesto por plusvalía, y para su sorpresa le liquidan un recargo por presentación fuera de plazo.</p> <p>Hacemos la consulta, por email, al Departamento de Hacienda que nos informa que la aplicación de recargos por presentación fuera de plazo sin requerimiento de la Administración es una figura habitual en el ámbito tributario y también en el local. La normativa de aplicación es el art. 27 y el art. 57.2 de la Norma Foral 6/2005, General Tributaria de Álava. Se debería reclamar a la gestoría/notaría que presentó la documentación una vez transcurrido el plazo.</p>	27/11/2018
3601	<p>Deuda con colegio concertado por el importe matrícula</p> <p>Una mujer migrante que llegó el pasado año a Vitoria con dos hijos, en apuros económicos nos indica que al primero le asignaron un centro público desde el Departamento de Educación, sin embargo, al pequeño le asignaron un centro concertado. Está recibiendo ayudas municipales para gastos de alimentación, vivienda y alquiler. Sin embargo, no puede hacer frente al importe de la matrícula del centro (75 euros al mes). Por falta de información, el pasado año el niño pequeño acudió al comedor, y generó una deuda con el centro de más de mil euros que tampoco puede pagar. Nos traslada además que su situación se ve agravada por tener que asumir costes que actualmente son básicos, y que las administraciones no los consideran así, como la Wifi en casa, necesaria para que sus hijos puedan estudiar. El niño que acude a centro concertado tiene que usar la tablet, y el centro no se la deja sacar del centro por la deuda que tiene adquirida.</p> <p>Preguntamos si existe algún tipo de ayuda municipal al uso de redes wifi, y si se ha valorado su estudio como gasto necesario para el acceso a la educación en condiciones igualitarias, a lo que la respuesta es negativa.</p> <p>Le derivamos al Ararteko y le informamos de la existencia de becas del Gobierno Vasco.</p>	10/12/2018
3602	<p>Ensanche 21. Problemas por gastos de obra de ascensor en vivienda recién comprada.</p> <p>Compraron una vivienda en una calle del Casco Viejo hace poco más de un mes. Al poco se han enterado que estaba aprobada la obra de insta-</p>	11/12/2018

Nº REG.	TEMA	FECHA ENTRADA
	<p>lación de ascensor, bajantes, gas, etc., y el particular que se la vendió no les había informado al respecto.</p> <p>La lonja pertenece a Ensanche 21 que es el que lleva la Administración, aunque en las últimas fechas le han pasado la administración a otro vecino, por "conflicto de intereses".</p> <p>En este momento no puede asumir el coste de estas derramas que ascienden a unos 40.000 euros, ya que acaba de asumir un préstamo hipotecario.</p> <p>El anterior propietario estaba al corriente de los pagos. El proyecto del arquitecto es lo que estaba pagado con el dinero de la comunidad.</p> <p>Tienen temor de perder la vivienda. Les orientamos en este sentido.</p>	
3603	<p>Propietario local afectado ascensor a cota 0.</p> <p>Es propietario de un local, y en su momento la CCPP, en el 2006 cuando quisieron poner el ascensor no le solicitaron que pagara nada. Ahora que quieren bajarlo a Cota 0, le dicen que tiene que contribuir. Ha solicitado dos veces el proyecto y todavía no se lo han proporcionado.</p>	13/12/2018
3604	<p>Ayudas sociales.</p> <p>Acude a la Oficina con un escrito, remitida por el Banco de Alimentos para que lo presente aquí y le puedan ayudar.</p> <p>Su situación es que está cobrando 465,69 euros de RGI más una pensión de viudedad de 245,80 euros. Reside en una vivienda subvencionada de La Caixa, por lo que no le conceden la ayuda de alquiler de Lanbide, pero que le supone 410 euros al mes.</p> <p>Con estos ingresos y el gasto de alquiler no le llega para cubrir sus necesidades básicas. Este mes se le ha estropeado la caldera de la vivienda y el arreglo le supone 300 euros y no puede hacer frente. Tiene cita para esto con la Trabajadora Social el día 15 de enero.</p>	13/12/2018
3605	<p>Multa a menores por circular de noche sin luces en bicicleta.</p> <p>Menor de 17 años, que ha sido multado junto con un amigo por circular de noche sin luces en la bicicleta. La multa ha sido calificada grave, lo que supone que sea de 200 euros. Pregunta por la posibilidad de hacer trabajos comunitarios para compensar la multa.</p> <p>Le explicamos que en este caso, no es así, porque al tratarse de una infracción en materia de tráfico, la consecuencia que prevé la ley es una sanción pecuniaria, y no cabe sustitución. Ante la infracción cometida, le aconsejamos que se acoja al pronto pago, y así la multa se vea reducida a 100 euros.</p>	19/12/2018
3606	<p>Solicitud de cita e información sin respuesta.</p> <p>Acude a la Oficina un vecino que quería hacer una consulta de tipo urbanístico a los técnicos municipales. Había tenido concertada una cita el pasado mes de octubre, pero por problemas de agenda no le avisaron de que el técnico estaría de vacaciones. Posteriormente recibió una llamada de teléfono diciéndole que pasados unos días recibiría la llamada del técnico en cuestión. Al llegar la fecha sin que la llamada se produjera interpuso escrito de solicitud de nueva cita y de información al Departamento de Urbanismo. El día 18 de diciembre se presenta en nuestra Oficina porque no ha recibido respuesta.</p> <p>Contactamos con el departamento preguntando por la cuestión, y se ponen de inmediato en contacto con el vecino concertando una cita.</p>	19/12/2018
3607	Bonificación del IVTM.	26/12/2018

Nº REG.	TEMA	FECHA ENTRADA
	<p>Una persona titular de cuatro vehículos se queja de que, aunque la mayoría los tiene en el pueblo para su uso (uno es un tractor), al estar empadronado y los vehículos domiciliados en Vitoria, paga el IVTM por los cuatro lo que le supone más de 600 euros al año.</p> <p>Le explicamos que si está empadronado en Vitoria y los vehículos domiciliados aquí corresponde al Ayuntamiento cobrarle el IVTM. Al tener alguno de ellos más de 25 años, le proporcionamos la normativa de la Ordenanza Fiscal aprobada para el año 2019, en la que figura la bonificación para los titulares de estos vehículos que estén asociados en alguna asociación de vehículos clásicos. Le informamos sobre la controversia en torno a esta bonificación, pero que en la actualidad está vigente.</p> <p>También nos pregunta por los requisitos para constituir una asociación. Le remitimos a la página de Gobierno Vasco del Registro Oficial de Asociaciones del País Vasco en la que puede encontrar detallada información al respecto.</p>	

04

EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN

Al cierre de esta Memoria (cuadro a fecha 24 de junio de 2019) se contabilizan varios expedientes que, habiéndose abierto en el período que la conforma, quedan abiertos por diversos motivos. Las causas por las que no se procede al cierre de estos expedientes son variadas: generalmente es porque estamos a la espera de la recepción de informes solicitados a los Departamentos afectados, o necesitan un estudio más exhaustivo por parte de esta Oficina o de nueva documentación a aportar por los usuarios/as.

A continuación se recogen estos expedientes que están pendientes de alguna actividad para su cierre:

NºREG.	TEMA	FECHA ENTRADA	DEPARTAMENTO	ÚLTIMA ACTUACIÓN
76	Policía Local. Huelga de celo.	12/04/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2683	Multa. Semáforo en rojo con cámara de fotos.	04/01/2018	HACIENDA	REUNIÓN/ENTREVISTA CON EL DEPARTAMENTO/SERVICIO
2686	IBI. Rectificación de recibos y devolución de cantidades	09/01/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2691	Ayudas sociales	16/01/2018	POLITICAS SOCIALES	REUNIÓN/ENTREVISTA CON EL DEPARTAMENTO/SERVICIO
2695	Multa. Incumplimiento ordenanza de veladores.	23/01/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DEL USUARIO

NºREG.	TEMA	FECHA ENTRADA	DEPARTAMENTO	ÚLTIMA ACTUACIÓN
2701	Mastines en Aberasturi	05/02/2018	POLITICAS SOCIALES	RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO DEL DEPARTAMENTO
2703	Ilegalidad de artículo de la Ordenanza de tráfico municipal	26/01/2018	DEPARTAMENTO ALCALDIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2706	Multa. Retirada de vehículo por grúa. Mala señalización.	06/02/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2709	Multa. Semáforo en rojo con cámara de fotos.	07/02/2018	HACIENDA	REUNIÓN/ENTREVISTA CON EL DEPARTAMENTO/SERVICIO
2717	Multa. Bicicleta retirada por la policía.	27/02/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2718	Multa. No respetar las señales de los agentes.	27/02/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2729	Terminar urbanización de calle adyacente a vivienda	20/03/2018	URBANISMO	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DEL USUARIO
2730	Multa. Aparcamiento en doble fila. Conflicto con Policía Local:	26/03/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2735	Multa. Aparcamiento bicicleta en mobiliario urbano. Retirada por Policía Local.	27/03/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2736	Multa. Aparcamiento.	03/04/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2737	Ruidos. Ascensor de la comunidad de vecinos.	05/04/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2739	Multas de tráfico y trato incorrecto por parte de la policía local.	10/04/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2742	Funciones y protocolos de la policía local en los servicios sociales.	13/04/2018	POLITICAS SOCIALES	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2743	Malestar por la actuación de la policía local.	14/04/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO
2744	Cambio de ubicación de parque de salud en Ariznabarra.	15/04/2018	POLITICAS SOCIALES	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2745	Vado. Ocupado por vehículos particulares.	17/04/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DEL USUARIO
2750	Ruidos y molestias. Alcantarilla en Antonio Amat.	24/04/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO

NºREG.	TEMA	FECHA ENTRADA	DEPARTAMENTO	ÚLTIMA ACTUACIÓN
2752	Trato de Policía Local	26/04/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2755	Multa. Aparcamiento sobre la acera.	08/05/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2759	Trato incorrecto Policía Local	16/05/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2762	Ruidos. Empresa en Betoño.	16/05/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2766	Ensanche 21. Inmueble de su propiedad deteriorado.	24/05/2018	URBANISMO	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2767	Multa. Aparcamiento en carga y descarga con tarjeta de minusválido	24/05/2018	HACIENDA	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO/SERVICIO
2771	Multa. Aparcamiento en paso de peatones.	04/06/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2774	Multa. Aparcamiento del vehículo fuera del pavimento marcado.	05/06/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	ENTREVISTA CON EL USUARIO/A
2775	Multa. Aparcamiento por estacionar en zona cebreada	06/06/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL USUARIO
2776	Poda de acacias en calle Cristo	07/06/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO
2780	Multa. Cruzar semáforo en rojo y actuación del agente de Policía Local.	12/06/2018	HACIENDA	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO
2785	Multa. Aparcamiento en zona señalizada como paso de peatones.	19/06/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2786	Responsabilidad patrimonial	19/06/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL USUARIO
2787	Multa. Bicicleta. Problemas en la notificación.	19/06/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2791	Requerimiento de cambio de pintura en local comercial.	26/06/2018	URBANISMO	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2794	Sanción por falta de comunicación de concierto en local hostelero	03/07/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2797	Trato inadecuado por parte de Policía Local	06/07/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2798	Multa. Aparcamiento sobre la acera.	06/07/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL USUARIO

NºREG.	TEMA	FECHA ENTRADA	DEPARTAMENTO	ÚLTIMA ACTUACIÓN
2800	Molestias por ruidos motores autobuses urbanos en parada.	09/07/2018	TUVISA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2801	Licencia cerramiento de terraza. Variaciones de criterios, inseguridad jurídica y agravios comparativos.	10/07/2018	URBANISMO	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO
2802	Demora en tramitación licencia edificaciones. Problemas de comunicación con el servicio.	10/07/2018	URBANISMO	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2803	Molestias producidos por los eventos en la Plaza de la Virgen Blanca	10/07/2018	CULTURA EDUCACION Y DEPORTE	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO
2804	Piso turístico sin licencia de actividad.	10/07/2018	URBANISMO	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2812	AMVISA. Deuda de anterior propietario.	26/07/2018	AMVISA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2813	Cierre de rocódromos municipales	01/08/2018	CULTURA EDUCACION Y DEPORTE	OTRAS ACCIONES
2816	Multa. Estacionar moto en parada de autobús	04/09/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	REUNIÓN/ENTREVISTA CON EL DEPARTAMENTO/SERVICIO
2819	TUVISA. Conflicto para acceder al autobús con mascota.	06/09/2018	TUVISA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2824	Responsabilidad patrimonial. Caída por mal estado del firme de paso de peatones.	13/09/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL USUARIO
2826	Perros. Incumplimiento del Decreto de esparcimiento por parques y jardines.	18/09/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	INFORMACIÓN DEL PROCESO AL USUARIO
2828	Multa de tráfico. Mal estado de la tarjeta de discapacitados.	18/09/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL USUARIO
2830	Ruidos. BAR.	19/09/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO
2831	Okupas en la avenida de Olárizu.	19/09/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	OTRAS ACCIONES
2833	Multa estacionamiento. Error en uno de los datos del boletín.	25/09/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL USUARIO

NºREG.	TEMA	FECHA ENTRADA	DEPARTAMENTO	ÚLTIMA ACTUACIÓN
2835	Responsabilidad patrimonial. Caída por mal estado de baldosas.	25/09/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2837	Multa. Aparcamiento carril reservado a la circulación.	03/10/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2838	Multa. Aparcamiento en carga y descarga.	03/10/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2839	IBI. Solicita la división de la cuota del recibo.	03/10/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2840	TUVISA. No se aceptan billetes de 20 euros para el pago del billete de autobús.	08/10/2018	OTRAS EMPRESAS	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2844	Multa aparcamiento y retirada de coche por la grúa	16/10/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2846	Multa. Aparcamiento en zona no señalizada. Actuación abusiva de la Policía Local.	16/10/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2849	Ruido. Ocio nocturno en el Casco Viejo.	23/10/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2851	Ocupación de viviendas en Aretxabaleta	23/10/2018	Otras empresas	OTRAS ACCIONES
2853	Declaración de ruina y desalojo de viviendas en calle Santo Domingo, 40 y 42	29/10/2018	URBANISMO	OTRAS ACCIONES
2854	Responsabilidad patrimonial. Caída por mal estado de baldosas.	30/10/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL USUARIO
2858	Responsabilidad patrimonial. Caída por mal estado de baldosas.	06/11/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2860	Contenedor de obra obstaculizando carril de bicicleta	07/11/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2862	Conflicto de convivencia en la Comunidad de vecinos	13/11/2018	Otras empresas	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2864	Multa. Aparcamiento carril reservado a la circulación con tarjeta	15/11/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL USUARIO

NºREG.	TEMA	FECHA ENTRADA	DEPARTAMENTO	ÚLTIMA ACTUACIÓN
	de discapacitados.			
2865	Multa. Problemas con la notificación	20/11/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2869	Viviendas ocupadas en Olárizu	27/11/2018	URBANISMO	OTRAS ACCIONES
2870	IBI. Solicita la división de la cuota del recibo.	30/11/2018	HACIENDA	PENDIENTE DEL SÍNDICO
2872	Amvisa. Deuda por recibos cuando ya no es propietario.	12/12/2018	HACIENDA	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO/SERVICIO
2873	Multa. Cambio de carril sin señalizar. Trato inadecuado de la Policía Local.	12/12/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	OTRAS ACCIONES
2874	Multa. Trato inadecuado.	18/12/2018	SEGURIDAD CIUDADANA	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO
2879	Ruidos actividad residencia de ancianos.	28/12/2018	MEDIO AMBIENTE Y ESPACIO PUBLICO	PENDIENTE DEL DEPARTAMENTO

En el periodo que comprende esta memoria se han reabierto 7 expedientes, los 7 dados de alta en otros periodos. En la mayoría de los casos ha sido a petición de los propios usuarios/as. De esos 7, 3 siguen abiertos a la fecha de cierre de la Memoria.

05

RELACIONES CON EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

La relación que el/la Síndico/a-Defensor/a Vecinal mantiene con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y los Servicios o Departamentos municipales afectados, se articula en torno a tres vías:

05.1 ASISTENCIA A PLENOS

Al hilo de lo establecido en el Artículo 1º del Reglamento del Síndico Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz, el Síndico realiza un estrecho seguimiento de las sesiones que celebra el Pleno del Ayuntamiento, si bien, en la mayoría de las ocasiones no es posible su presencia o la de alguien de su equipo; en estos casos las nuevas tecnologías suponen un gran aliado, ya que al contar con la alternativa de la conexión mediante “streaming” podemos ser testigos de los debates plenarios y de las resoluciones y propuestas de acuerdo votadas por los miembros de la Corporación en las sesiones ordinarias. También solemos consultar las actas de las sesiones una vez que son publicadas.

Las sesiones a las que hemos acudido son las siguientes:

- 6 de julio Presentación al Pleno de la Memoria 2017

05.2 ASISTENCIA A COMISIONES

También hacemos un seguimiento del contenido de las Comisiones Informativas formadas por los Concejales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en las que se tratan los temas que atañen directamente a los vecinos/as de Vitoria-Gasteiz. A la hora de recibir la convocatoria, consultamos el orden del día y una vez aprobada, el acta que se levanta de la sesión, en la mayoría de los casos con la intención de conocer las exposiciones y reflexiones realizadas por los Concejales sobre como encauzar un determinado asunto.

A lo largo de 2018, las sesiones a las que hemos asistido son las siguientes:

- 14 de junio Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Primer trimestre de 2018
- 11 de julio Comisión de Hacienda – Informe del Consejo Social Municipal: prioridades presupuesto 2019
- 19 de setiembre Comisión de Hacienda – Informe preceptivo del Consejo Social sobre el proyecto de Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos 2019.
- 24 de setiembre Comisión de Sugerencias y Reclamaciones
- 28 de noviembre Comisión de Hacienda - Informe del Consejo Social al proyecto de presupuestos 2019
- 14 de diciembre Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

05.3 ASISTENCIA A ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Es en el resto de órganos de participación en los que se puede palpar con proximidad el sentir de la ciudadanía del municipio, por lo que hemos volcado nuestros esfuerzos en asistir a las diversas sesiones tanto de los elkargunes como de los auzogunes que se han celebrado, así como a las reuniones del Consejo Social del que somos parte desde el año 2017.

- 26 de marzo Consejo Social
- 27 de febrero Consejo Social
- 9 de mayo Consejo Social
- 17 de setiembre Consejo Social
- 8 de octubre Sesión de participación para un ocio nocturno responsable con hosteleros y comerciante
- 8 de octubre Sesión de participación para un ocio nocturno responsable con asociaciones y ciudadanía

- 14 de noviembre Audiencia Pública de Presupuestos
- 28 de noviembre Consejo Social
- 22 de noviembre Consejo Social
- 5 de noviembre Consejo Social

AUZOGUNES

- 6 de febrero Auzogune de Aldabe
- 7 de febrero Auzogune de Ibaiondo
- 25 de setiembre Auzogune de Aldabe
- 5 de junio Reunión conjunta de auzogunes

ELKARGUNES

- 8 de febrero Foro ciudadano de movilidad sostenible
- 26 de febrero Elkargune de Protección Animal
- 24 de enero Elkargune de Convivencia y Diversidad
- 23 de mayo Elkargune de Salud y Consumo y de Protección Animal
- 28 de mayo Elkargune de Personas Mayores
- 29 de mayo Elkargune de Educación, Cultura y Deporte
- 31 de mayo Elkargune de Euskera y Juventud
- 19 de noviembre Elkargune de Personas Mayores
- 14 de noviembre Elkargune de Infancia y Adolescencia

05.4 REUNIONES CON CONCEJALES, DEPARTAMENTOS...

Se han mantenido numerosos contactos con los Departamentos y Servicios Municipales a través de sus responsables, en relación son las quejas recibidas en esta Sindicatura, para conocer de primera mano el motivo que le ha movido al usuario o usuaria a presentar su denuncia ante esta Institución. También se ha participado en reuniones departamentales para temas relacionados con el trabajo diario, o para tratar temas de interés a nivel municipal en general.

- 2 de enero Concejala delegada del Departamento de Participación y Centros Cívicos
- 9 de enero Mesa sobre el ruido en el Departamento de Medio Ambiente
- 26 de febrero Técnico de Juventud

- 28 de febrero Director y concejala delegada del Departamento de Hacienda
- 28 de febrero Reunión interdepartamental.
- 15 de marzo Reunión interdepartamental, con asistencia de otras instituciones.
- 11 de mayo Reunión explicativa sobre el Protocolo de conciertos en establecimientos de hostelería, organizada por el Departamento de Medio Ambiente.
- 22 de mayo Reunión interdepartamental sobre el nuevo Reglamento de Protección de Datos
- 31 de mayo Reunión interdepartamental sobre el nuevo Reglamento de Protección de Datos
- 7 de junio Charla informativa sobre Código Ético del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- 4 de julio Plan de ocio nocturno – presentación esbozo de la campaña.
- 9 de julio Reunión con secretaría técnica de HEI Eskola - Escuela Abierta a la Ciudadanía
- 18 de setiembre Plan de ocio nocturno – definición de fases y objetivos por parte de empresa encargada.
- 9 de octubre Reunión interdepartamental con asistencia de otras instituciones
- 9 de noviembre Técnica del Departamento de Participación
- 4 de diciembre Reunión interdepartamental con asistencia de otras instituciones

05.5 ASISTENCIA A OTROS ÓRGANOS

- 13 de marzo Presentación de la nueva herramienta de rendición de cuentas del Ayuntamiento.
- 28 de mayo Consejo de Transparencia. Sesión constitutiva

06

OTRAS ACTIVIDADES

En 2018 la Síndica-Defensora Vecinal ha realizado diferentes actividades destinadas a acercar esta institución a la ciudadanía, atender e informar al vecino tanto individualmente como a los colectivos sociales.

06.1 CONFERENCIANTE

En este sentido, la Síndica se ha acercado a la ciudadanía como Conferenciante en jornadas, charlas, seminarios... tratando de poner de relieve su tarea principal, que consiste en salvaguardar los derechos de la ciudadanía.

Así este año la Síndica- Defensora Vecinal ha intervenido como conferenciante:

- 17 de mayo Clausura de la Escuela Abierta a la Ciudadanía – HEI Eskola. Conferencia: “La vida en común: algunas claves para la convivencia”, a cargo de Daniel Innerarity. Participación el Mesa redonda posterior: “Aprender a convivir”, junto con Juan Ibarondo y Arantza Basagoiti.
- 1 de junio Charla de formación para la nueva promoción de la Policía Local

- 11 de diciembre Ponente en las jornadas “Sustraiak” sobre el acceso a la vivienda en la CAV, organizadas por “Harresiak apurtuz”.
- 11 de diciembre Ponente en la charla “¿Quién me escucha?”, organizada por la Escuela Abierta a la Ciudadanía

06.2 INVITADO

La Síndica-Defensora Vecinal ha acudido en calidad de invitado a varios congresos, conferencias, exposiciones, inauguraciones u homenajes organizados por organismos, asociaciones e instituciones, con el objeto de acercarse a los ciudadanos y ciudadanas de Vitoria-Gasteiz.

- 1 de febrero V. Premios a la Protección de Datos por la Agencia Vasca
- 6 de febrero Sesión participativa del Plan de Infancia y Adolescencia
- 15 de febrero Jornada de Innovación en Participación Ciudadana organizada por HEI-Escuela Abierta de Ciudadanía
- 20 de febrero Curso sobre la nueva Ley de Contratos
- 22 de febrero Proceso selectivo para cubrir plaza de Adjunto/a a la Síndica
- 23 de febrero Gala Hiretu Hiria
- 12 y 13 de marzo Continuación del Curso sobre la nueva Ley de Contratos
- 20 de marzo Diagnóstico de la situación actual de la seguridad vial y la movilidad segura
- 27 de marzo Foto Euskaraldia
- 31 de marzo Inauguración oficial de la escultura homenaje a la Memoria Histórica de Vitoria-Gasteiz, en recuerdo de Don Teodoro González de Zárate y de todas las víctimas de de la guerra civil y de la dictadura franquista
- 3 y 4 de mayo Jornadas sobre políticas de Juventud. Palacio de Europa. Servicio de Juventud del Ayuntamiento
- 24 de mayo Diálogo Ciudadano organizado por la Comisión Europea en colaboración con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Palacio de Congresos Europa.
- 24 de mayo Clausura de la Escuela para la Igualdad y el Empoderamiento. Concierto Cristina Rosenvinge
- 12 de julio Acto con ocasión del Día la Justicia Gratuita
- 19 de julio Sesión fotográfica para recreación histórica por el XXV Aniversario del Anillo Verde organizada por El Correo
- 12 de setiembre Presentación pública de los proyectos de Ordenanzas Fiscales y Precios Públicos de 2019

- 13 de setiembre Presentación del libro “Reporteras españolas, testigo de guerra”
- 20 de setiembre Presentación de “Hara! IV Plan para la Igualdad de Género 2018 – 2021”
- 2 de octubre Ángeles Custodios. Festividad de la Policía Local
- 4 de octubre Inauguración de la Escuela para el empoderamiento feminista
- 23 de octubre Entrega de premios anuales de Onda Cero.
- 22 de noviembre Entrega del sello de colaboradores 'Gasteiz Gaztea' del Plan Joven Municipal
- 30 de noviembre Acto por el día mundial contra el SIDA

06.3 ENCUENTROS CON OTRAS SINDICATURAS

La Sindica es socia agregada de la entidad Forum SD (Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya), una asociación sin ánimo de lucro que a día de hoy aglutina a 47 sindicaturas, 41 de Catalunya y 6 del resto del Estado; con el fin de promover el crecimiento y el desarrollo de la institución, el desarrollo de modelos de trabajo y de actuación conjuntos, y así disponer de una red de coordinación, información y soporte.

Esta entidad suele celebrar unas jornadas anuales con el fin de potenciar la coordinación y la formación de los síndicos y síndicas, sin embargo, en el año 2018, debido a cuestiones organizativas del propio Forum, no fue posible llevarlas a cabo.

Sin embargo, con ocasión del **IV Congreso del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI), celebrado durante los días 7 y 8 de junio en Alcalá de Henares**, tuvimos ocasión de compartir espacio con representantes de otras Sindicaturas que también accedieron, como Barcelona, Mollet del Vallés, Segovia, Sabadell o Terrassa.

06.4 VISITAS E INSPECCIONES OCULARES

En un intento de contextualizar y aportar una información más completa a la documentación que nos aportan tanto los usuarios o usuarias, como la que recibimos de la propia Administración, la Síndica-Defensora Vecinal y su equipo han realizado diversas inspecciones oculares que a continuación se detallan:

- 22 de enero Polígono 53 Aranzabela
- 18 de mayo Aguirrelanda. C/ Pozoa.
- 18 de junio Calles Justo Vélez de Elorriaga y René Bassin
- 21 de junio Calles Galicia y Extremadura con personal técnico

- 21 de junio Aguirrelanda. C/ Pozoa con personal técnico.
- 15 de octubre Parking Hospital Universitario de Álava
- 26 de octubre Obras del tranvía en el Puente de las Trianas
- 26 de octubre Arquetas en la calle Antonio Amat Maiz
- 7 de noviembre Plaza de aparcamiento para discapacitados en la calle José Lejarreta
- 21 de noviembre Obras del tranvía en la confluencia de la calle Los Herrán con el Puente de las Trianas

06.5 ENCUENTROS CON COLECTIVOS Y OTROS ORGANISMOS

Desde esta Oficina del Defensor Vecinal se han mantenido encuentros y reuniones con organismos y colectivos de la sociedad vitoriana, para recoger sus quejas y conocer su punto de vista sobre estas u otras denuncias presentadas por los vecinos:

- 19 de enero 24 de octubre Asociación De Locales Afectados Por Cánones Injustos (ALACI)

06.6 PROGRAMA GASTEIZTXO

Durante este año se han realizado un total de 7 entrevistas con alumnos de otros tantos centros escolares, dentro del programa municipal Gasteiztxo, cuyo objetivo es la educación en medios de información y comunicación.

Estas citas se han mostrado como una vía muy útil y eficaz para dar a conocer a los más jóvenes la labor de la Oficina de la Síndica. Después de responder a sus preguntas y explicarles nuestra labor, se les invita a mantener una visión crítica sobre nuestra ciudad y a pensar sobre aquellas quejas o propuestas de mejora que podrían plantearnos. A tal fin, se les obsequia con una pequeña libreta en la que se exponen las funciones de la oficina y se ofrece un espacio para plasmar “mis quejas”.

- 31 de enero CPEIPS Niño Jesús HLBHIP
- 5 de febrero IES Ekialdea BHI
- 1 de marzo IES Los Herrán BHI
- 9 de mayo CPES JESÚS OBRERO BHIP
- 9 de noviembre CPE Ikasbidea IPI
- 21 de noviembre CPE Ikasbidea IPI

07

EVALUACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN LA CIUDADANÍA

Junto con las resoluciones remitidas a los usuarios y usuarias en respuesta a las quejas planteadas, al igual que en los anteriores ejercicios, hemos enviado cuestionarios para que nos sean devueltos con carácter voluntario y anónimo, con el objeto de valorar nuestra intervención y mejorar si cabe, la atención a los ciudadanos con un mejor servicio.

Este año ha aumentado ligeramente el número de cuestionarios recibidos, pasando de 19 a 24, todos ellos presentados por personas individuales. Estos serían los datos más destacables:

- De los 24 que han identificado su género, se concluye que las encuestas han sido completadas en un 58% por hombres (12) y el 36% por mujeres (9) y sin datos el resto (3).
- En porcentajes, el 37,5 % de los que han contestado cuenta con estudios universitarios, el 29% con Bachillerato y/o Formación Profesional y el 17% con Estudios Primarios. Una persona no tiene estudios y en tres de los cuestionarios no se aporta el dato.
- En cuanto a la situación laboral, en el momento de rellenar el cuestionario el porcentaje de personas ocupadas proporcionalmente supone el 45 % (casi 20 puntos por debajo del año pasado); cabe destacar el 30% de jubilados y pensionistas (2 puntos por debajo del año pa-

sado). Dos de las personas dicen encontrarse en desempleo y otra realiza labores domésticas. En tres de los cuestionarios no se aporta el dato.

- Respecto a la edad de los/as interesados/as que han acudido al Servicio y han respondido al cuestionario, podemos decir que en este ejercicio quedan muy repartidas las quejas presentadas por personas entre los 30 y 60 años, que representan el 37% del total. Predomina el tramo de edad a partir de 60 años con el 46%. Cuatro de los cuestionarios no facilitan este dato.

En cuanto a la opinión sobre la Oficina, se pueden extraer los siguientes datos:

- A la hora de juzgar la información recibida por parte de la Oficina de la Síndico, la práctica totalidad de los encuestados sitúa su respuesta entre *muy buena* y *buena* y el 83% de los/as usuarios/as hace una evaluación *positiva* o *muy positiva* de la intervención.
- Respecto al tiempo transcurrido en el proceso de la resolución de cada caso, el 42% de los que han contestado opina que la resolución se ha dado en un plazo *largo* o *muy largo*, mientras que al otro 58% *aproximadamente les ha parecido corto* o *muy corto*. Se percibe una mejora respecto del año pasado, en el que los datos fueron justamente los inversos.
- En cuanto a la conformidad con la que han recibido la resolución emitida desde este Servicio podemos observar que el 67% dice estar *bastante* o *muy de acuerdo* con la conclusión extraída de nuestras resoluciones (doce puntos menos que el año pasado), aunque un 25 % dice que *no se ha resuelto el problema planteado* o *está pendiente* (un 7% menos que en 2017). Un 8% dice que *se ha resuelto bastante mal*.
- A pesar de este 25% de problemas no resueltos o pendientes, casi el 100% de los que cumplimentan el cuestionario hace una valoración positiva del servicio, refrendado por las personas que no dudarían en aconsejar la figura de la Síndica en cualquier caso, con un 83%, y otro 8% que lo haría en algunos casos. Dos cuestionarios no aportan este dato.

Podemos mencionar que desde esta Oficina valoramos muy positivamente esta vía que empleamos para conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos/as, y que a su vez nos sirve de guía para la mejora continua en nuestra labor diaria.

08

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE QUEJAS Y CONSULTAS EN EL EJERCICIO 2018

En este ejercicio se han trabajado un total de **300 asuntos**, que se desglosan de la siguiente manera:

- 234 asuntos nuevos:
 - 196 expedientes de queja (no todos han sido cerrados)
 - 2 expedientes de oficio
 - 36 consultas

- 66 expedientes abiertos en anteriores ejercicios:
 - 61 que permanecían abiertos y han sido cerrados en 2018
 - 5 de otros ejercicios que han sido reabiertos y vueltos a cerrar en 2018

El global de asuntos trabajados se mantiene estable, 300, frente a 308 del ejercicio anterior. Sin embargo, entrando en un análisis más detallado, podemos observar lo siguiente:

- Se ha producido una bajada en el total de asuntos nuevos, por un lado, porque se han dado 34 expedientes de queja menos – fundamentalmente debido a que en 2017 el alto número de expedientes se abrieron como consecuencia de reclamaciones por plusvalía en caso de transmisión con pérdidas – y por otro, porque las consultas casi se han visto reducidas a la mitad.

- Se han cerrado 66 expedientes correspondientes a otros ejercicios, frente a 40 del año pasado.

La conclusión que cabe extraer es que se aprecia una continuidad en los datos cuantitativos, pero estamos alcanzando el nivel máximo de nuestra capacidad de gestión.

Desde su constitución, esta Oficina ha trabajado un total de **2878 expedientes** de queja hasta el 31 de diciembre de 2018.

Asimismo, indicar que durante este año hemos atendido **3001 incidencias** tanto en atención directa en nuestra Oficina, como vía telefónica, email, fax, correo ordinario o redes sociales.

Entre las incidencias no se contemplan las peticiones de informe que realizamos formalmente, es decir, mediante escrito dirigido al Departamento, sin incluir las realizadas mediante correo electrónico o llamada telefónica. En el año 2018 se han dirigido a los diferentes servicios y unidades administrativas 169 solicitudes de información. Se trata de un dato que hasta este año no hemos introducido en la memoria, pero que consideramos que debe tener reflejo, ya que es un trámite fundamental para la gestión de los expedientes y que, en ocasiones, supone tener que realizar un análisis detallado del asunto y de la legislación vigente, con el fin de no preguntar al departamento competente cuestiones que puedan resultar obvias.

A continuación se ofrece de manera detallada un análisis sobre los expedientes de queja abiertos en virtud de reclamación a lo largo de este periodo, así como de los que han sido cerrados:

- ❖ En cuanto a las **quejas** (quejas por meses, por residencia y por género) los datos estadísticos relativos a los expedientes dados de alta durante el año 2018.
- ❖ En cuanto a las **resoluciones** (total de resoluciones dirigidas a los departamentos, recomendaciones aceptadas o no y situación general de los expedientes), se toman en consideración el total de resoluciones emitidas en el año 2018, tanto si corresponden a expedientes nuevos como a abiertos en otros ejercicios.

Debemos indicar que puede haber expedientes en los que haya recaído más de una resolución, por haber sido cerrados y posteriormente reabiertos, cerrándose de nuevo en virtud de una resolución de naturaleza distinta de la inicial. Este caso puede darse, por ejemplo, cuando un ciudadano que ha reca-

bado nuestra colaboración para la redacción de un recurso de reposición, y el expediente se ha cerrado como “escrito ayudado”, solicita la reapertura tras serle notificada la resolución por el departamento competente, con la que no está de acuerdo, y la Oficina de la Síndica debe emitir entonces un nuevo pronunciamiento.

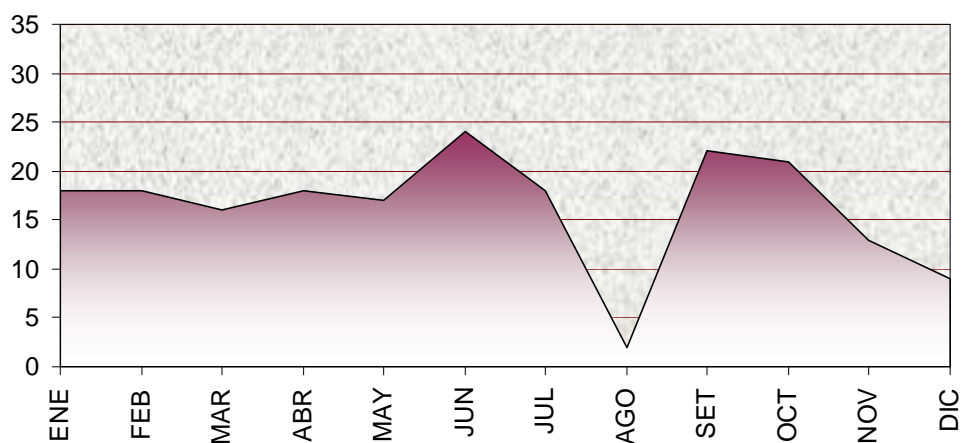
No se tienen en cuenta como “Resoluciones” a efectos estadísticos cuando el expediente se cierra por caducidad, por departamento o por desistimiento del usuario.

08.1 NÚMERO DE QUEJAS POR MESES

En el siguiente gráfico se recoge la distribución de las 196 quejas nuevas recibidas en esta Oficina por meses. Se observa cierta regularidad en los primeros siete meses del año, cuando se presentaron entre 16 y 18 quejas, con excepción del repunte del mes de junio, en que dimos de alta 24 expedientes de queja. La segunda mitad del año comienza con más de 20 quejas en los meses de septiembre y octubre, hasta disminuir considerablemente durante los dos últimos meses del año.

Estos datos no nos permiten extraer una tónica clara de presentación de quejas, salvo en lo referente a agosto y diciembre. El descenso de los casos se debe a que, si bien la oficina permanece abierta, las citas con la Síndica para recoger la queja de manera oral se suelen posponer a septiembre, salvo casos de urgencia.

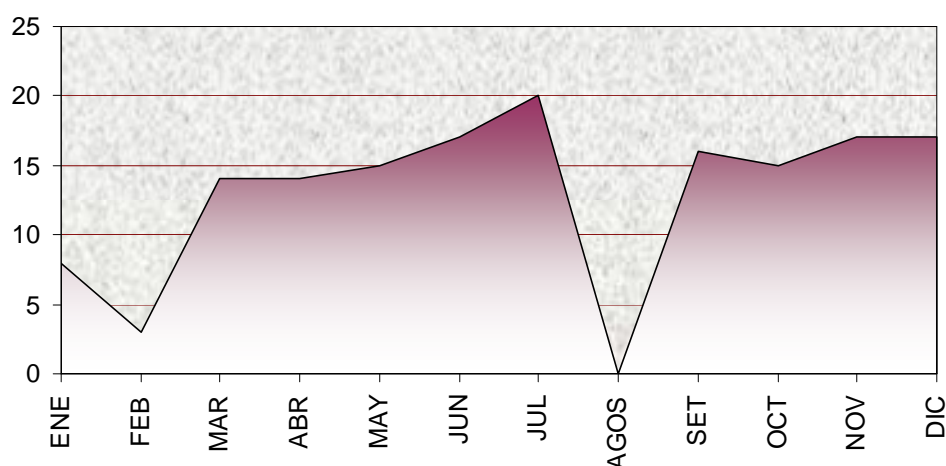
2018												
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
18	18	16	18	17	24	18	2	22	21	13	9	196



A continuación se refleja el número de expedientes que se han cerrado cada mes, expedientes que no tienen por qué coincidir con los abiertos en esta memoria.

Son un total de 156 los expedientes cerrados en este ejercicio (1 de oficio y 5 de ellos reabiertos) a lo largo de los doce meses de 2018. Durante los dos primeros meses el volumen de expedientes cerrados fue notablemente inferior al habitual, debido a que hasta finales de marzo no se ocupó el puesto de trabajo vacante desde diciembre de 2017.

2018												
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
8	3	14	14	15	17	20	0	16	15	17	17	156



08.2 NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN LA RESIDENCIA DE LOS/AS VECINOS/AS EN LOS BARRIOS DE VITORIA-GASTEIZ.

En esta tabla se refleja cómo son el Casco Viejo, de nuevo, y Lakuabizkarra, los barrios de Vitoria-Gasteiz de donde proceden la mayoría de los/as vecinos/as que presentan queja, dado que a cada uno le corresponden 21 y 19 quejas respectivamente. Les siguen de cerca el Ensanche, Salburua, San Martín y Zabalgana. El número total de reclamaciones de fuera del término municipal asciende a 7.

BARRIO	Nº EXP	BARRIO	Nº EXP
ABETXUKO	3	MENDIZORROZA	4
ADURZA	2	SALBURUA	14
ALI-GOBEO	5	SAN CRISTOBAL	4
ARANA	4	SAN MARTÍN	13
ARANBIZKARRA	3	SANSOMENDI	3
ARANZABELA	1	SANTIAGO	4
ARIZNABARRA	6	TÉRMINO MUNICIPAL	8
ARRIAGA-LAKUA	6	TXAGORRITXU	5
CASCO VIEJO	21	ZABALGANA	10
CORONACIÓN	4	ZARAMAGA	8
DESAMPARADOS	6	ZONA RURAL ESTE	3
EL ANGLO	2	ZONA RURAL NOROESTE	3
EL PILAR	8	TERRITORIO HISTÓRICO	5
ENSANCHE	14	EUSKADI	1
JUDIMENDI	3	ESPAÑA	1
LAKUABIZKARRA	19	SIN DATOS	2
LOVAINA	1		
TOTAL			196

08.3 NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN EL GÉNERO DE LOS/AS USUARIOS/AS

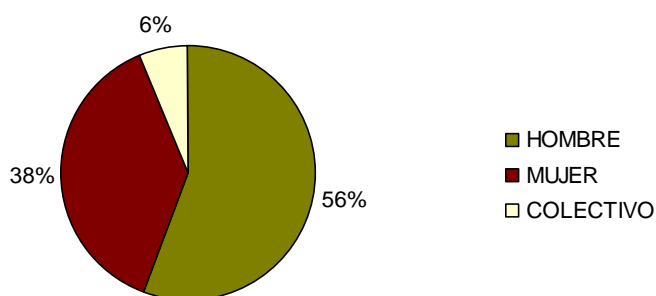
Este año se ha mantenido estable el porcentaje de quejas presentadas por mujeres, ya que han supuesto un 38 % del total, frente al 37% del año pasado, ha disminuido ligeramente el volumen de las reclamaciones efectuadas por hombres (del 59% del pasado año, al 56% de este año), decremento que tiene su reflejo en las formuladas por colectivos, que suponen un 6% frente al 4% del año 2017.

Hombres: 109 expedientes (56% de los expedientes nuevos)

Mujeres: 84 expedientes (38% de los expedientes nuevos)

Colectivos: 10 expedientes (6% de los expedientes nuevos)

HOMBRE	MUJER	COLECTIVO
109	75	12



08.4 TOTAL DE RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LOS DEPARTAMENTOS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, PARA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

Se procede al cierre de los expedientes de queja en cuatro circunstancias: cuando recae resolución del/a Síndico/a sobre el asunto, cuando es el propio usuario quien desiste de la reclamación (por haber visto satisfecha su pretensión por otro cauce), en el momento en el que el Ayuntamiento actúa y resuelve la cuestión sin haber realizado ninguna intervención desde la oficina y, en cuarto lugar, por caducidad, es decir, cuando ha transcurrido un plazo superior a tres meses sin que la persona que presentó la reclamación lleve a cabo ninguna actividad encaminada a continuar con la tramitación del expediente.

En este ejercicio son 132 las resoluciones emitidas, tres más que en 2017, y que no coinciden con el número de casos que se han cerrado en esta Memoria, puesto que cada expediente puede afectar a más de un Departamento o incluso puede que se realicen varias resoluciones de diferente carácter sobre un mismo expediente, y/o se recoja tan solo la de mayor repercusión.

En el siguiente cuadro se pueden observar las resoluciones que se han realizado desde la Oficina del /a Defensor/a-Vecinal de Vitoria-Gasteiz con el fin de tratar de mejorar los servicios municipales, y que se han enviado por tanto a los Departamentos del Ayuntamiento afectados:

DEPARTAMENTO	RECOMENDACIÓN	REQUERIMIENTO	RECOMENDACIÓN	INTERMEDIACIÓN	ORIENTACIÓN	ESCRITO AYUDADO	DESESTIMACIÓN	RECORADOTRIO	DERIVACIÓN	INADMISIÓN	TOTAL
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL					2						2
ALCALDÍA Y RELACIONES INSTITUCIONALES			1	3					1		5
AMVISA			1	2			1				4
ENSANCHE 21			2	1							3
CULTURA, EDUCACIÓN Y DEPORTE			2	2							4
EMPLEO			2								2
HACIENDA	1		18	14	14	3	1				51
MEDIO AMBIENTE	1	2	5	11	3	5					27
PARTICIPACIÓN Y CENTRO CÍVICOS							1				1
POLÍTICAS SOCIALES			2	3	1				1	1	8
SEGURIDAD CIUDADANA			4	3	3	3					13
TUVISA			1	5							6
URBANISMO		1		2	1						4
SIN DEPARTAMENTO					1			1			2
	2	3	38	48	23	13	1	3	1		132

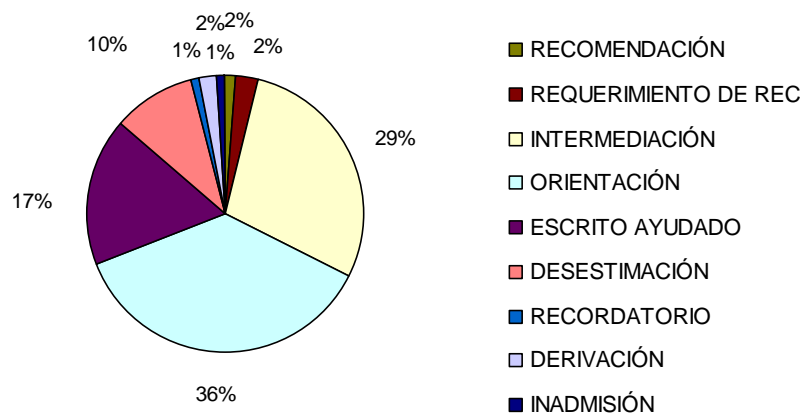
De las dos recomendaciones, una se ha dirigido al Departamento de Hacienda y otra, tanto al Departamento de Medio Ambiente y Espacio Público como al Departamento de Seguridad Ciudadana.

Por otra parte, es significativo que casi un 39% de las resoluciones dictadas en 2018 se hayan dirigido al Departamento de Hacienda, y cerca del 20%, al de Medio Ambiente.

Así, se han elaborado:

- 2 Recomendaciones
- 3 Requerimiento de recomendación
- 38 Intermediaciones
- 48 Orientaciones
- 23 Escritos ayudados
- 13 Desestimaciones
- 1 Recordatorio
- 3 Derivación
- 1 Inadmisión

En el siguiente gráfico se puede observar que el 65% de las resoluciones consiste en intermediación u orientación. Resulta llamativo que ha aumentado el porcentaje en 27 puntos respecto del año anterior. A continuación, con un 17% se sitúan los expedientes que concluyen tras colaborar con el reclamante en la redacción de un escrito ante la administración, mientras que las desestimaciones han aumentado de un 4% a un 10% del total de resoluciones. Las resoluciones toman forma de recomendación en el 1,5% de los casos.



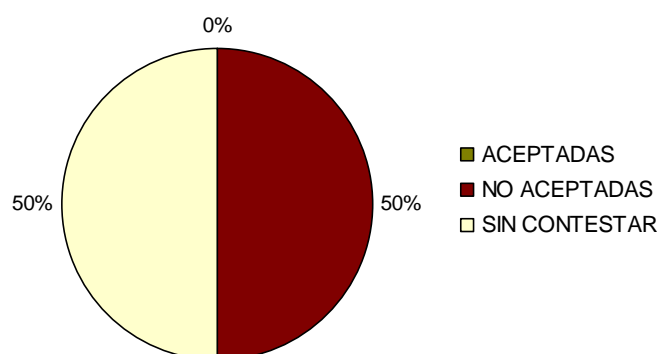
08.5 RECOMENDACIONES ACEPTADAS O NO POR EL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Del total de Recomendaciones, incluidas las de oficio, dirigidas a los diferentes Departamentos desde esta Oficina, se muestra cuántas han sido aceptadas, las que no y las que al cierre de esta Memoria estamos a la espera de contestación al respecto.

Nuestro objetivo, evidentemente, es que se tengan en cuenta todas nuestras recomendaciones, emitidas con el máximo rigor que nos es posible, pero, no obstante, conviene tener presente que de las 132 resoluciones emitidas en 2018, solo 2 fueron recomendaciones, si bien una de ellas afectaba a varios expedientes. Por tanto, hubo otras muchas reclamaciones que se resolvieron adecuadamente por otras vías, como la intermediación, la orientación, los escritos ayudados, etc. Achacamos este número tan exiguo también a que se trata del primer año del actual mandato, en el que hemos tenido que ir haciéndonos con los diversos ámbitos de la actividad.

Al término de esta Memoria, de esas dos recomendaciones no ha sido aceptada ninguna. Las sugerencias relativas a las Ordenanzas Fiscales no han sido compartidas por el Departamento de Hacienda, y la segunda de ellas, que iba dirigida a dos departamentos, solo ha sido contestada por uno de ellos, rechazándola. Por tanto, podemos concluir que el 50% de las Recomendaciones no ha sido aceptada y el otro 50 % desconocemos su respuesta.

RECOMENDACIÓN	ACEPTADA	NO ACEPTADA	SIN CONTESTAR
2		1	1



08.6 SITUACIÓN GENERAL DE LOS EXPEDIENTES

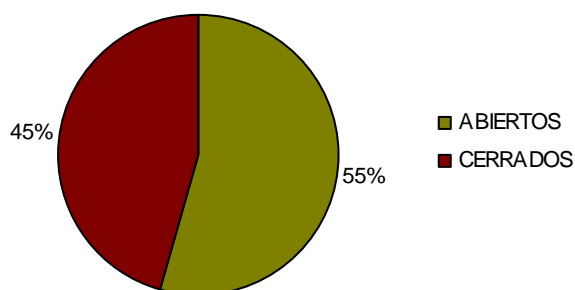
En este cuadro se recogen los expedientes sobre los que se ha trabajado a lo largo del ejercicio al que corresponde esta Memoria. Se han dado de alta 198 expedientes (de oficio y en virtud de queja), de los cuales a lo largo de 2018 se han cerrado 90.

Así, a 31 de diciembre, de los 198 expedientes, la situación es la siguiente:

108 expedientes continúan abiertos

90 expedientes han sido cerrados

ABIERTOS	CERRADOS
108	90



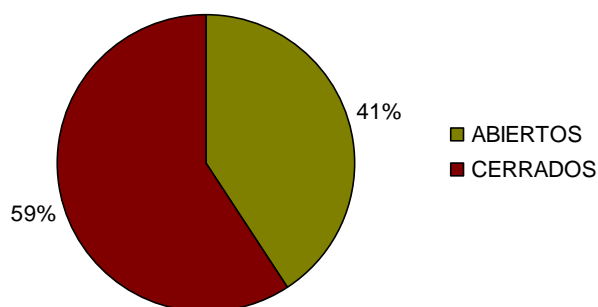
Además de estos 90 expedientes, se han cerrado 66 abiertos en ejercicios anteriores. Esto hace un total de 156 expedientes resueltos.

Por tanto,, a 31 de diciembre, la situación, teniendo en cuenta todos los expedientes resueltos, es la siguiente:

108 expedientes continúan abiertos

156 expedientes han sido cerrados

ABIERTOS	CERRADOS
108	156



A fecha de 24 de junio, al cierre de esta memoria, de los 198 expedientes dados de alta en 2018, se hallan cerrados 122, es decir, cerca del 62%.

09

PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

La Síndica-Defensora Vecinal ha participado en diversos medios de comunicación (radio, prensa escrita) tanto ofreciendo entrevistas como tomando parte en espacios radiofónicos de carácter periódico, respondiendo a cuestiones relacionadas con la actividad municipal que plantean los ciudadanos.

Asimismo a lo largo de los meses que ocupan esta Memoria, han aparecido en prensa escrita numerosas referencias a esta Institución, su labor con los ciudadanos/as de Vitoria-Gasteiz y otras actividades relacionadas que se recogen a continuación de forma cronológica:

09.1 RADIO

Radio Vitoria en el programa “Gaur Magazine”

Espacio que tiene lugar los lunes alternos, de 11,00 a 11,20 h.

Cadena Ser en el programa “Hoy por hoy Vitoria”, espacio “Ser ciudadanos”

Intervención cada dos semanas los miércoles de 13,20 a 13,30 h.

- 12 de enero Entrevista para Onda Vasca
- 18 de enero Entrevista en “Álava en la Onda”. Onda Cero
- 9 de julio Entrevista en “Álava en la Onda”. Onda Cero
- 27 de diciembre Entrevista en “Álava en la Onda”. Onda Cero

09.2 TELEVISIÓN

- 29 de junio Entrevista para VTV. Hotel Lakua.

09.3 PRENSA ESCRITA

- 05/01/2018 DIARIO NOTICIAS DE ALAVA [Diario de Noticias de Alava]
[NUEVA CONCENTRACIÓN CONTRA EL TRANVÍA](#)
- 07/03/2018 EL CORREO [El Correo]
[VITORIA OBLIGARÁ A LAS LONJAS JUVENILES A TENER EXTINTOR, ASEO Y UN AFORO DE 25 PERSONAS](#)
- 11/03/2018 DIARIO NOTICIAS DE ALAVA [Diario de Noticias de Alava]
[“ES UNA PENA QUE NO SALGA ADELANTE LA CELEBRACIÓN DE LA PRIMERA CONSULTA POPULAR QUE SE PLANTEABA”. LEIRE ZUGAZUA, SÍNDICA - DEFENSORA VECINAL DE VITORIA](#)
- 13/03/2018 DIARIO NOTICIAS DE ALAVA [Diario de Noticias de Alava]
[LA SÍNDICA HA ABIERTO 38 EXPEDIENTES DE QUEJA EN LOS DOS PRIMEROS MESES DE 2018. LA PLUSVALÍA MARCÓ LA ACTIVIDAD DEL PASADO EJERCICIO](#)
- 08/04/2018 EL CORREO [El Correo]
[UN TRIMESTRE CARGADO DE QUEJAS POR LAS MULTAS. LA DEFENSORA VECINAL RECIBE 854 CONSULTAS EN SUS PRIMEROS MESES EN EL CARGO](#)
- 12/05/2018 EL CORREO [El Correo]
[CARTAS AL DIRECTOR: El señor alcalde no paga, ¿yo tampoco?](#)

- 14/05/2018 EL CORREO [El Correo]
CARTAS: «LO QUE NOS GUSTARÍA LEER» - «PISOS SOCIALES EN LONJAS VACÍAS» - «A LA SÍNDICA-DEFENSORA VECINAL» - FOTO DEL DÍA: RINCONES CON ENCANTO
- 15/05/2018 DIARIO NOTICIAS DE ALAVA [Diario de Noticias de Alava]
RETRASOS EN EL ABONO DE LAS AYUDAS DE ENSANCHE. DEMORAS DE 12 MESES PARA PERCIBIR LA CUANTÍA CONCEDIDA
- 19/04/2018 EL CORREO [El Correo]
URTARAN ANULA LOS POLÉMICOS COBROS POR VADOS DE EMERGENCIAS, QUE CARECEN «DE APOYO LEGAL»
- 25/05/2018 DIARIO NOTICIAS DE ALAVA [Diario de Noticias de Alava]
PODEMOS DENUNCIA LOS RETRASOS EN LOS PAGOS DE ENSANCHE 21
- 12/06/2018 DIARIO NOTICIAS DE ALAVA [Diario de Noticias de Alava]
LA SÍNDICA ABORDÓ 70 EXPEDIENTES EN EL PRIMER TRIMESTRE
- 15/06/2018 EL CORREO [El Correo]
DENUNCIAS POR LA «ACTITUD» DE AGENTES DE LA POLICÍA LOCAL DURANTE LA HUELGA DE CELO ANTE LA SINDICA
- 04/07/2018 EL CORREO
LA ILUSTRACIÓN: SÍNDICA
- 04/07/2018 DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA
LAS QUEJAS DE LOS VITORIANOS ANTE LA SÍNDICA CRECIERON UN 41% DURANTE EL AÑO 2017
- 04/07/2018 EL CORREO
LOS IMPUESTOS Y LAS OBRAS EN PORTALES DISPARAN UN 41% LAS QUEJAS RECIBIDAS POR LA SÍNDICA – EL ENSANCHE Y EL CASCO VIEJO, LAS ZONAS QUE MÁS RECLAMAN
- 04/07/2018 DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA
LA SÍNDICA INSTA A MEJORAR LA ACTUACIÓN POLICIAL EN LAS MULTAS – LA UBICACIÓN DE LA OFICINA: ESTABILIDAD EN LA ACTUAL SEDE
- 08/07/2018 DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA
CATÁLOGO DE LAS QUEJAS CIUDADANAS. EL RESUMEN ANUAL DE LA SÍNDICA RECOGE UN COMPENDIO DE RECLAMACIONES VECINALES DE TODA NATURALEZA
- 07/08/2018 DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA]
DENUNCIAN LA DEPORTACIÓN A MARRUECOS DE UN VECINO DE GASTEIZ
- 09/07/2018 ENTREVISTA DATO ECONÓMICO SOBRE RUIDO

- 19/09/2018 EL CORREO
VITORIA SE QUEJA DE MULTAS E IMPUESTOS. EL ESTADO DE LA VEGETACIÓN Y LA SUCIEDAD TAMBIÉN COPAN LAS PROTESTAS VECINALES TRATADAS POR LA SÍNDICA
- 24/10/2018 DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA
LA SÍNDICA PLANTEA PIVOTES CONTRA LA INVASIÓN DE ACERAS
- 02/12/2018 DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA
TRES EN RAYA: ENEKO LLANOS, Triatleta - LEIRE ZUGAZUA, Síndica de Gasteiz
- 02/12/2018 DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA
MESA DE REDACCIÓN: APARCAMIENTO (CÉSAR MARTÍN)
- 02/12/2018 DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA
"EL AYUNTAMIENTO TIENE QUE ACTUAR PARA NO TENER UN PARQUE DE VIVIENDAS TAN GRANDE Y DESOCUPADO". LEIRE ZUGAZUA, DEFENSORA VECINAL DE VITORIA-GASTEIZ
- 10/12/2018 DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA
LA SÍNDICA HA ATENDIDO 215 ASUNTOS ESTE AÑO