

17 ADMINISTRACIÓN LOCAL

Consideraciones generales

Se han presentado 324 quejas nuevas relativas a la Administración local. De las quejas presentadas, 122 han sido resueltas con la no admisión a trámite y 21 estaban pendientes de estudio a la hora de cerrar este informe. Por otro lado, de las 181 quejas nuevas que han sido admitidas, 79 han sido concluidas durante ese mismo año y 86 todavía estaban tramitándose al llegar el año 2017. A ello hay que añadir 108 quejas presentadas en años anteriores que se concluyeron en 2016 y otras 26 que seguían tramitándose al finalizar este año.

En cuanto a las quejas rechazadas por esta institución, muchas lo han sido porque los ciudadanos no se habían dirigido antes a las administraciones competentes exponiendo sus problemas o las posibles irregularidades cometidas para que estas pudieran tener conocimiento de ello y, en su caso, procedieran a su subsanación o a la exposición de las razones jurídicas que justificasen esas situaciones planteadas. En estos casos se ha informado a los promoventes de las quejas de que podían presentar en sus respectivas administraciones sus solicitudes, sugerencias, reclamaciones o recursos, adjuntando el mayor número de pruebas y documentos. También se les ha pedido que se volvieran a dirigir a esta institución cuando hubiera transcurrido un tiempo razonable desde la presentación de sus escritos, sin que las administraciones competentes les hubiera contestado expresamente o cuando recibieran las respuestas y las consideren no ajustadas a derecho (por todas, 16012549).

Muchas de las quejas presentadas sobre esta materia local tampoco han podido ser admitidas a trámite porque los formulantes han expuesto sus problemas de una forma tan breve y con tan pocos datos, que ha resultado imposible poder dirigirse a la Administración concernida. Ello ha motivado que se solicitara a esas personas una ampliación de la información contenida en sus quejas (por todas, 16008219).

17.1 ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES

Como ha ocurrido en años anteriores, esta institución ha tramitado quejas porque los ciudadanos no han podido grabar las sesiones plenarias, como habían solicitado por escrito. Se ha informado a los ayuntamientos de las normas, sentencias y resoluciones existentes que apoyan tales peticiones y, en consecuencia, se les ha sugerido que lo permitan, siempre que los solicitantes respeten las normas de protección de datos de carácter personal y los límites establecidos legalmente (15001349).

Algunos ayuntamientos adoptan decisiones contrarias a la transparencia municipal o a la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, al negar información municipal o no contestar a los escritos presentados. En estos casos se ha sugerido a los ayuntamientos que contesten de forma expresa y en plazo a los escritos de los ciudadanos, velando por que las resoluciones administrativas que se dicten contengan su texto íntegro y los recursos que procedan y, en caso de desestimación, también los motivos de esta (16003513, 16015141, 16011751, 16002273 y 16001477).

En algunos casos se ha advertido a los promotores de las quejas que era conveniente concretar los documentos que precisaban examinar o que limitaran el número de aquellos de los cuales querían copia, ya que en el primer caso se podía producir una obstrucción de los servicios administrativos municipales y en el segundo le podía suponer el pago de una cantidad elevada si existía una tasa por la expedición de esas copias. Se ha dado el caso de una asociación que solicitó tal cantidad de copias de documentos que el ayuntamiento exigió el pago de 595 euros en concepto de tasas por servicios de expedición de documentos (16002951).

A veces ha ocurrido que un exceso de transparencia municipal ha dado lugar a la lesión de derechos fundamentales de los ciudadanos. Así, como consecuencia de una queja presentada por una ciudadana, esta institución observó que el ayuntamiento sobre el que versaba aquella reclamación publicaba en la web municipal (y tal vez también en otros medios de difusión como el tablón de edictos), las actas aprobadas por la junta de gobierno local, sin que fuera preceptivo. Se comprobó que si bien no se incluían en esas actas los datos personales y económicos de quienes recibían ayudas de emergencia social y otras subvenciones, así como los de quienes eran objetos de expedientes sancionadores o solicitantes de licencias urbanísticas, sin embargo, no se habían retirado de internet las actas completas de los acuerdos municipales adoptados en años anteriores en los que sí aparecían esos datos. Por ello, esta institución resolvió iniciar una actuación de oficio ante el ayuntamiento para que evitara que dichos datos siguieran apareciendo en internet y que no se volvieran a incluir en las actas publicadas en la web oficial municipal. El ayuntamiento aceptó la sugerencia (16004942).

También se iniciaron actuaciones similares de oficio con la **Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y con las asociaciones del mismo tipo de Cataluña, el País Vasco y Galicia**, con el fin de que enviaran a sus respectivas entidades locales asociadas una comunicación para que no publicaran las actas completas de los acuerdos adoptados por los plenos o, en su caso, juntas de gobierno, ya que había que procurar que solamente aparecieran los datos de carácter personal de los interesados o afectados que legalmente fuesen obligatorios por ley, evitándose así los datos desfavorables o de gravamen no necesarios. Todas estas asociaciones han aceptado la propuesta de esta institución (16006260, 16006262, 16006263 y 16006264).

Con ocasión de las quejas presentadas ante esta institución se ha podido comprobar que algunos ayuntamientos no registran debidamente los escritos remitidos por los ciudadanos y que, incluso, luego no los han podido localizar en los archivos correspondientes. Por ello, se ha sugerido que se registren todos los escritos que presenten los ciudadanos y los oficios que sean remitidos por otras administraciones, velando especialmente por que figure el sello con la fecha de entrada en que se inscriben y el número de orden que les haya correspondido (16008440, 16002691).

Esta institución ha defendido el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública que obre en los archivos y registros y ha desarrollado actuaciones para que los ayuntamientos fuesen más transparentes y facilitasen la información, siempre que su contenido no afectase a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos o la intimidad de las personas. También ha velado por el derecho que tienen los interesados en un procedimiento a conocer en qué estado se encuentra su expediente y obtener copias de documentos que figuren en el mismo. En ocasiones se ha observado que algunos ayuntamientos se resisten a facilitar la información solicitada por los vecinos incluso cuando la misma es pública, como ocurría con la expedición de copias de las actas de los plenos. En algunos casos se ha conseguido que los ciudadanos pudieran acceder a los documentos solicitados o, en caso contrario, se ha sugerido a los ayuntamientos que fuesen permitidos esos accesos (por todas, 16011346, 16003510, 16007428, 16011546 y 16009361).

Algunos ayuntamientos han informado al Defensor del Pueblo que no podían atender las peticiones de acceso a determinados documentos y expedientes por falta de medios personales, o por ser muy voluminosa la información solicitada, o por no localizarse en los archivos tales documentos. Esta institución ha contestado que la falta de medios personales no es excusa legal para que se desconozca el derecho de los ciudadanos y que tampoco se puede denegar el acceso a algunos documentos al amparo de la protección de datos cuando estos son públicos, o cuando los datos solicitados no son merecedores de esa protección. También se ha sugerido a los ayuntamientos que contesten expresamente a las solicitudes presentadas aportando la información solicitada o exponiendo los motivos por los que no se puede acceder a ella (16003512, 16006222, 15008789, 16003508 y 16009361).

17.2 ESTATUTO DE LOS MIEMBROS DE LAS CORPORACIONES LOCALES

Han sido numerosas las quejas formuladas ante esta institución por concejales que denunciaban que sus respectivos ayuntamientos no facilitaban la información necesaria para el mejor ejercicio de su labor representativa, o porque no se les permitía el acceso a

determinados expedientes necesarios para controlar la labor de sus correspondientes equipos de gobierno (por todas, 16009574, 16004289).

En la mayoría de los casos en los que se han iniciado actuaciones para esclarecer los hechos expuestos, no se había reconocido los derechos fundamentales que asisten a estos representantes públicos, lo que dio lugar a la formulación de sugerencias para subsanar esas situaciones. Así, se indicó que se revocara la resolución que había dictado un alcalde, ordenando a los funcionarios que no entregaran ningún documento solicitado por algún concejal sin contar con su visto bueno. Se reiteró al alcalde que se permitiera a los interesados acceder a esos expedientes (14018961).

En otras ocasiones se ha sugerido que se facilite el acceso a un expediente específico solicitado, ya que cualquier concejal tiene derecho a consultar cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función, sin que procediese alegar que no había sido incluido en el orden del día de una sesión plenaria y sin que se le exigiera exponer las razones por las que piden esa información (16013109, 16015256).

Aunque lo normal ha sido admitir a trámite las quejas remitidas por los ediles por el posible mal funcionamiento de sus respectivos órganos de gobierno locales, sin embargo, se desestimó una queja presentada por los concejales que denunciaron la utilización partidista por el equipo de gobierno de su ayuntamiento de la radio, web y otros medios de comunicación locales, ya que se trataba de una reclamación de carácter netamente subjetivo y político. También se rechazó otra queja en la que se le indicó al concejal que, dentro de las competencias de esta institución, no está el dar curso a las denuncias por la comisión de posibles delitos por parte de funcionarios y autoridades de la Administración (16015205, 16016307, 16012240, 16001474).

Se iniciaron actuaciones porque no se celebraban los plenos ordinarios en las fechas acordadas al principio del mandato, o porque se convocaban plenos extraordinarios sin figurar la motivación o sin haber transcurrido el plazo mínimo de 48 horas desde la convocatoria que está establecido y sin poder consultar los expedientes de los asuntos incluidos en el orden del día. Otras quejas fueron admitidas porque un grupo político no disponía de un despacho o local para reunirse de manera independiente y recibir visitas de ciudadanos, mientras que otros grupos sí tenían uno. En estos casos se consiguió que se subsanaran las irregularidades detectadas (16015298, 16014757, 16005610, 15012535 y 16004890).

17.3 RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LAS ENTIDADES LOCALES

En varias quejas los ciudadanos mostraban su disconformidad con la actuación municipal porque no se les reconocían los daños y perjuicios que habían sufrido en sus

bienes o derechos. Algunas no se admitieron por observarse de forma clara que no reunían todos los requisitos legales previstos; en otros casos había dudas razonables de que los daños alegados fuesen directamente causados por algún servicio municipal. Por ejemplo, las humedades en unas paredes y el filtrado procedente de las tuberías de la red de abastecimiento de agua o del alcantarillado, la rotura de la lápida de un nicho o la caída en la vía pública por el mal estado de la acera (16016673, 16002528, 16010935).

Se iniciaron las correspondientes actuaciones con los ayuntamientos competentes cuando los ciudadanos se quejaron porque dichas administraciones les habían remitido al contratista adjudicatario de las obras de abastecimiento y saneamiento realizadas en unas calles, o cuando la reclamación por responsabilidad patrimonial se había presentado por los daños sufridos en su vivienda (16014518).

17.4 TERRITORIO Y POBLACIÓN

Algunas quejas que han sido presentadas por los ciudadanos porque sus ayuntamientos no los empadronaban, no han sido admitidas a trámite, ya que se observó que no se había cometido una irregularidad administrativa, como fue el caso de un progenitor separado o divorciado que quería impedir que se empadronasen sus hijos menores con el otro progenitor que tenía la guardia y custodia (16006974). O el ciudadano que quería información sobre si era ajustado a la ley que un ayuntamiento le pidiera presentar algún documento o justificante relacionado con el domicilio en el que deseaba empadronarse (16009358). En estos casos se les ha facilitado información sobre lo que establece la normativa al respecto.

En la mayoría de los casos en los que los ciudadanos han tenido problemas con el empadronamiento, se han abierto actuaciones para esclarecer los hechos planteados. Así se consiguió que un ayuntamiento modificara la nacionalidad que tenía un menor adoptado en el padrón de habitantes para que fuera acorde con el libro de familia y el Registro Civil, o que otros ayuntamientos dieran de baja en sus respectivos padrones a quienes habían sido denunciados por figurar en ellos sin vivir habitualmente en esos municipios (16000173, 15008086).

Han sido varias las quejas presentadas por extranjeros que han tenido dificultades para empadronarse, bien porque se les pedía unos documentos extras respecto a los nacionales, o porque eran rechazadas verbalmente sus solicitudes de renovación en el padrón de forma irregular (16014812). Hay que señalar las diversas quejas tramitadas con el **Ayuntamiento de la Ciudad Autónoma de Ceuta** por la interpretación que hace de la normativa que regula el padrón de habitantes ya que, en vez de esa, aplica el derecho civil de otro país (16005023), o no empadrona a los residentes en el Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de esa ciudad

autónoma sin motivación alguna y sin ofrecerles los correspondientes recursos (15015539), ni tampoco da de alta en el padrón a los que tienen una tarjeta provisional de solicitante de asilo (16006377 y 16012394). Esta institución ha formulado sugerencias para que empadronen a los interesados tras comprobarse que residen habitualmente en los domicilios declarados en sus solicitudes y ello aunque se pudieran encontrar en una situación irregular desde otros aspectos jurídicos.

En cuanto a las quejas que se han presentado sobre las denominaciones de las vías públicas, no se han admitido a trámite aquellas en las que los ciudadanos no habían tenido en cuenta que los ayuntamientos gozan de una potestad discrecional por lo que no están obligados a estimar las peticiones de los ciudadanos en este sentido, o porque no se habían dirigido antes a sus respectivas administraciones locales presentando sus peticiones o reclamaciones. En cambio, sí se han tramitado aquellas que versaban sobre el retraso en la ejecución de acuerdos municipales sobre la denominación de viales públicos, o para que se mejorara la ubicación de los rótulos de unas calles (16002746, 16005395, 16013627).

17.5 BIENES DE LAS ENTIDADES LOCALES

Esta institución sigue recibiendo quejas porque los ciudadanos consideran que sus ayuntamientos no defienden debidamente los bienes municipales ante las posibles invasiones o usurpaciones efectuadas por terceros, ya se trate de caminos vecinales, de vías públicas o de parcelas de propiedad municipal. Algunas de estas quejas están basadas en malas relaciones vecinales entre particulares y raras veces han aportado los mínimos documentos que hubiesen dado visos suficientes de que se habían producido los hechos denunciados, que hubiesen permitido a los ayuntamientos iniciar los expedientes de investigación y, en su caso, recuperación de esos bienes locales (16010502, 16000880, 160011964 y 16011385).

Se sugirió al **Ayuntamiento de Villaviciosa de Odón (Madrid)** que incorporara un camino al Inventario de Bienes Municipales, lo inscribiera en el Registro de la Propiedad y ejecutara las obras de reparación necesarias en el puente que hay en dicho camino para garantizar su uso público, el acceso rodado de vehículos y, en definitiva, su adecuada conservación. Inicialmente la Sugerencia se tuvo por rechazada. El ayuntamiento alegaba que el catastro atribuía la titularidad del dominio del camino a la Confederación Hidrográfica del Tajo. El ayuntamiento no tuvo en cuenta que la propia Confederación Hidrográfica había indicado que el camino era de titularidad municipal y que el hecho de que estuviera catastrado a su nombre, se debía a un error que estaba subsanando. De hecho, hasta los servicios técnicos municipales habían afirmado la

titularidad municipal del camino que reúne todas las características que definen a los bienes de dominio público.

Una vez finalizadas las actuaciones, el ayuntamiento se dirigió de nuevo a esta institución manifestando que había constatado que en 2014 el catastro había modificado la titularidad del terreno apareciendo ya como de titularidad municipal. Por ello, había dado las instrucciones oportunas para que dicho bien fuese inscrito en el Inventario y en el Registro de la Propiedad a nombre del ayuntamiento. Asimismo, había ordenado que se recabara informe de los distintos departamentos municipales, sobre la ejecución de las obras de reparación necesarias en el puente. Recientemente, el mismo ayuntamiento ha informado que la solución a ambas cuestiones se encuentra encauzada y que incluso la Concejalía de Medio Ambiente ha incluido la previsión del coste de la ejecución de las obras de reparación en el presupuesto del ejercicio de 2017. Aceptadas las Sugerencias formuladas, las actuaciones se han finalizado (15004925).

En otros casos sí se han detectado irregularidades que justificaban el inicio de actuaciones. Así ha ocurrido con la demora en la incoación del expediente de deslinde por posible ocupación de parte de una vía pública, o con la no ejecución del deslinde de un camino rural a pesar de los acuerdos anteriores del pleno por lo que, según aseguraba el interesado, seguía invadido por un colindante que había colocado una valla, o por la obstaculización y ocupación de caminos y calles de carácter público (16003518, 16015446, 16010306, 16015092 y 16014192).

En estas quejas, normalmente ha sido difícil conseguir que los ayuntamientos recuperasen los bienes usurpados, sobre todo si se trataba de municipios de poca población, siendo frecuente que esta institución haya tenido que requerir varias veces el envío de la información, lo que da lugar a que su tramitación se alargue durante varios años (15002446, 16009386, 12068843, 14019123 y 16003174).

Otras quejas han versado sobre la utilización y aprovechamiento dado por los ayuntamientos a sus bienes municipales, ya que los ciudadanos han mostrado su disconformidad con las decisiones adoptadas al respecto. Así, se han opuesto a la instalación de una terraza de un establecimiento hostelero que entorpecía el tránsito de vehículos, a la ampliación de una acera que impedía el acceso de vehículos a un inmueble, a la autorización a una empresa particular para colocar una carpa en un paseo marítimo durante unos meses, o a la distribución y adjudicación de unos quioscos en la playa. Aunque la Administración local tiene competencia para administrar sus propios bienes y goza de una cierta discrecionalidad en su uso, esta potestad ha de ejercerse con arreglo a criterios razonables, lo más objetivos posibles y procurando el interés general sobre el particular, y así se le ha recordado a los ayuntamientos (16009416, 16005075, 16010311, 16014136).

17.6 ACTIVIDADES Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Vías públicas urbanas

A lo largo del año 2016 se han presentado varias quejas sobre la falta de conservación y mantenimiento de las vías públicas locales. Así se ha denunciado el mal estado en que se encontraba un puente por el que se accedía a una pedanía, una carretera de acceso a un núcleo de población, o la mala pavimentación de una plaza porque ahí se hallan unos restos arqueológicos (16014771, 15013228, 16013717).

También se han iniciado actuaciones para comprobar las denuncias formuladas por la falta de asfaltado de calles y caminos rurales, o porque los vecinos de una urbanización habían colocado unas barreras que impedían el acceso general de vehículos a las calles de su interior cuando estas son públicas (16011037, 16008407, 16002928, 15017198, 15012930).

Se han presentado quejas por la deficiente prestación de otros servicios públicos municipales que tienen el carácter de mínimos y que son obligatorios, como el abastecimiento de agua, la limpieza viaria o el alumbrado público (16008188, 15014883, 15014275).

Esta institución se dirigió al **Ayuntamiento de As Neves (Pontevedra)** que había manifestado no poder acometer la urbanización de una vía pública al no disponer de fondos. Se sugirió al ayuntamiento que adoptara las medidas necesarias al objeto de conseguir la ayuda que le pudiera prestar la Diputación de Pontevedra y que propusiera la inclusión en el Plan Concellos, correspondiente al año 2016, de las obras de pavimentación de esta vía pública e instalación del resto de servicios propios de suelo urbano de los que carece. Las actuaciones se encuentran en trámite a la espera de la respuesta municipal (14018157).

Se sugirió al **Ayuntamiento de Santa María de la Alameda (Madrid)** que procediera a la pavimentación de una calle y a la instalación del resto de servicios propios de suelo urbano, previa imposición y ordenación de contribuciones especiales, si fueran necesarias, con el fin de poder cumplir el deber que le corresponde de prestar en su ámbito territorial los servicios obligatorios establecidos legalmente. En la actualidad esta institución se encuentra a la espera de recibir la respuesta municipal (16001432).

Se han tramitado diversas quejas sobre zonas verdes en las que se denuncia, o bien el estado de abandono y suciedad en el que se encuentran, o bien que se destinan a usos distintos, como por ejemplo el estacionamiento de vehículos.

Las zonas verdes son bienes de uso común general especialmente protegidos. Este especial régimen jurídico se traduce en una serie de garantías tendentes a su mantenimiento e intangibilidad, impidiendo que sean borradas del dibujo urbanístico de

la ciudad sin la concurrencia de poderosas razones de interés público. Si la calificación de una parcela en el planeamiento es la de zona verde o sistema de espacios libres, como parques y jardines urbanos, no puede destinarse a aparcamiento de vehículos. Las ocupaciones de las zonas verdes y parques para aparcamiento de vehículos no solo impiden o menoscaban la posibilidad de su uso por cualquier persona y el ejercicio libre del mismo, sino que, además, no es un uso compatible con el propio de las zonas verdes, especialmente de los parques y jardines.

Desde el punto de vista de la realidad física, la falta de urbanización de una zona verde pública y su destino a un uso distinto —como el de aparcamiento de vehículos— supone, de hecho, la disminución en el municipio de las superficies totales destinadas al uso de zona verde. Es constante la preocupación de esta institución por la preservación de las zonas verdes en cuanto constituyen una garantía de calidad de vida para los ciudadanos. Un reflejo de dicha preocupación es la frecuencia con la que se insta a las administraciones locales a que incorporen en sus instrumentos de planeamiento la previsión de zonas verdes de uso público entre sus determinaciones.

En estos términos se sugirió al **Ayuntamiento de Badalona (Barcelona)** que impulsara las actuaciones necesarias para garantizar el ajardinamiento de una zona verde y su destino al uso previsto en el planeamiento general del municipio, evitando así que se destine al de aparcamiento de vehículos. La Sugerencia fue aceptada (15006351).

Una queja relevante en materia de servicios públicos locales ha sido la tramitada a instancia del representante de un colectivo de vecinos contra las inundaciones de Godella (Valencia), que compareció ante esta institución para denunciar que en los últimos años el municipio había experimentado un crecimiento urbanístico desmedido y que no se habían modernizado las infraestructuras relativas al saneamiento y recogida de aguas pluviales. Añadía que, a pesar del gran incremento de la población, dichas infraestructuras han permanecido inalterables, revelándose totalmente insuficientes y obsoletas para atender la actual demanda. Ello ha provocado inundaciones que han afectado a todas las barriadas de Godella causando importantes daños económicos.

Se admitió la queja a trámite y se solicitó información sobre los hechos alegados al **Ayuntamiento de Godella, a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural de la Generalitat Valenciana y finalmente a la Confederación Hidrográfica del Júcar.**

Con posterioridad se tuvo conocimiento de que el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana tramitaba una queja por este mismo asunto, por lo que se finalizaron las actuaciones con ambas administraciones, prosiguiéndose con la Confederación Hidrográfica del Júcar, a quien se solicitó la remisión de información

complementaria y se formuló una Recomendación para que actuase de forma coordinada con las administraciones local y autonómica, colaborase con ellas y les prestase apoyo activo. La confederación ha aceptado la Recomendación formulada y afirma que en todo momento presta la mayor colaboración, coordinación y apoyo activo a las administraciones implicadas en este grave problema. Por ello, se han finalizado también las actuaciones con el organismo de cuenca, aunque a título informativo se ha dado traslado tanto de la Resolución, como de la respuesta recibida al Ayuntamiento de Godella, a la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural y al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana (16005307).

Finalmente, cabe mencionar la actuación de oficio iniciada por el estado de abandono en el que al parecer se encuentra el llamado barrio del Aeropuerto, perteneciente al distrito de Barajas, en Madrid. Los vecinos llevan décadas denunciando que, aunque viven en el cuarto distrito con mejor calidad de vida de la ciudad, esto no se refleja ni en el estado de sus calles, ni en las fachadas de sus viviendas, ni en los servicios que reciben. El arroyo de Rejas, soterrado, cruza el ámbito generando todo tipo de problemas a su paso. Las casas, pensadas en el momento de su construcción para acoger familias durante apenas cinco años, ya tienen sesenta. Al estar construidas con materiales deficientes y peor cimentación, están agrietadas hasta el punto que temen por su estabilidad. De hecho, en 1975 cinco bloques fueron declarados en ruina. Por último, el colector y las tuberías no tienen capacidad para asumir incrementos inesperados de agua.

Ante esta situación se han sucedido en el tiempo las iniciativas municipales para mejorar la zona, todas sin éxito hasta la fecha. A finales de 2015, el barrio fue declarado Área de Rehabilitación Integral (ARI) y se plantea repartir las cargas de inversión de la transformación del barrio entre los vecinos y las administraciones con responsabilidades en materia de vivienda (Ministerio de Fomento, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid). Por otro lado, la Concejalía del distrito de Barajas se habría comprometido a mejorar el barrio, intensificando el servicio de limpieza, renovando el arbolado y mejorando la situación de las edificaciones y de las infraestructuras. Los vecinos además reclaman la canalización del arroyo de forma que no se produzcan más inundaciones cuando llueve.

Se ha solicitado al **Ayuntamiento de Madrid** que remita información sobre la situación urbanística de este barrio, su estado de conservación y el nivel de servicios públicos de que disfruta. También se le ha pedido que indique las medidas que tenga previsto adoptar a fin de dar una solución al problema descrito y atender las reclamaciones de estos vecinos. Las actuaciones siguen en curso (16014522).

Limpieza

Han sido varias las quejas presentadas relativas de una u otra forma a la tenencia y cuidado de perros. Ya sea por la suciedad derivada de los excrementos caninos en las vías públicas, por las molestias y problemas de insalubridad derivadas de la cercanía de zonas reservadas a estos animales o de su carencia o escasez. Varios ciudadanos se quejan de la falta de civismo de algunos dueños de animales, quienes no recogen los excrementos que dejan en los lugares públicos, sin que los ayuntamientos impongan las sanciones previstas (15018799, 16001455, 16010405, 16011417, 16008075, 16016090, 16012148, 15010875, 16016800 y 16016849).

Se han presentado quejas por disconformidad con la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, fundamentalmente por filtraciones y humedades en viviendas, por la ausencia de una red municipal de alcantarillado en un núcleo de población, o por la posible mala calidad del agua potable de una pedanía (16006450 y 16007169, 16007562 y 16004591).

Iluminación de vías públicas

Se han recibido quejas respecto a la iluminación de las vías públicas. Así, se denuncia la poca iluminación de una calle, o de un barrio o la no reposición de las instalaciones defectuosas. En otros casos, las quejas versan sobre contaminación lumínica. En los casos de escasa entidad, los ayuntamientos suelen reponer las instalaciones o iluminar más eficazmente las calles. En ocasiones, los ayuntamientos alegan que se está procediendo al cambio de las luminarias por otras de menor consumo y, otras veces, que el vecino tenía iluminación por la otra fachada de su vivienda (16013433, 16000329, 15011614, 16009333, 16013141, 16000851, 16013041).

También ha informado esta institución a formulantes de quejas, que el Defensor del Pueblo no podía indicar a un ayuntamiento dónde tenía que colocar las farolas públicas, cuántas veces debía limpiar una calle, cuál debía ser la calidad del agua potable óptima o el lugar por donde tenía que ir la red de alcantarillado. Todo ello es competencia de los servicios técnicos municipales y estos tienen la obligación de actuar de acuerdo con los criterios técnicos de adecuación al interés público.

No obstante, esta institución ha considerado procedente en algún caso rechazar las alegaciones municipales sobre la escasez de medios económicos, ya que, aunque es potestad discrecional el administrar los recursos públicos, esta potestad no permite dejar sin cobertura aquellos servicios que tienen la consideración legal de mínimos y obligatorios.

Tampoco se ha aceptado que se quedara sin prestar un servicio básico municipal, alegando escasez presupuestaria, cuando el ayuntamiento en cuestión no había utilizado los medios tributarios que la ley le otorga con los que podía contribuir al coste de la instalación de esos servicios. Así, se ha sugerido que se pavimentara la parte de una calle que todavía estaba con tierra, o que se instalara el sistema de alcantarillado general en un núcleo de población, y ello tan pronto como lo permitieran las prioridades acordadas por dichos ayuntamientos (16011037, 16013041).

Cementerios

Los servicios funerarios y de entierro municipales también han sido objeto de queja en numerosas ocasiones, por cuestiones de diverso tipo. Se han recibido quejas por disconformidad con la ubicación de los velatorios cerca de viviendas, por falta de respuesta expresa a las peticiones de información acerca de la titularidad de la concesión de determinadas sepulturas o nichos, por retraso en su asignación, o por desacuerdo con los precios en los servicios funerarios. También por la información errónea facilitada por algunos gestores de cementerios, la cual había producido perjuicios a los afectados y con una importante incidencia emocional (16002546, 16000054, 16004442, 16001379, 15015664).

Con ocasión de la tramitación de una queja, esta institución ha sugerido a una empresa municipal encargada de gestionar los servicios funerarios que pusiera en marcha un registro de entrada y salida de comunicaciones escritas, telefónicas y por internet de las reclamaciones, peticiones de servicios y notificaciones que presentasen los usuarios, para que así quedase constancia de todas las relaciones de los ciudadanos con ese servicio público municipal, así como de las gestiones hechas telefónicamente o por fax de los usuarios, y que se mejorase la información que estos pudieran obtener sobre el servicio. Estas sugerencias han sido aceptadas (16001379).