

**PLENO DO EXCMO. CONCELLO.- NUM. 16**

**SESION EXTRAORDINARIA DO 29 DE OUTUBRO DE 2007**

**ASISTENTES**

Excmo. Sr. Alcalde	
Abelairas Rodríguez, Isaura	Iglesias Bueno, Marta
Alonso Pérez, Fco. Xabier	Lago Rey, María Jesús
Calviño Rodríguez, Xulio	Larriba Leira, Elvira
Coello Bufill, Antonio	López Atrio, Laura
Comesaña Abalde, Carlos	López Carreira, Xesús
Conde Gil, Jorge	López Font, Carlos
Díaz Vázquez, Raquel	Martiño Gómez, Antonio
Domínguez Olveira, Santiago	Méndez Piñeiro, María
Fidalgo Iglesias, Miguel	Molares Pérez, Lucía Emilia
Figueroa Vila, José Manuel	Porro Martínez, María Corina
García Míguez, María Ángeles	Rivas González, Angel
González Sagarra, Javier Pablo	Rodríguez Díaz, Santos Hector
Guerra Fernández, Javier Jorge	Veloso Ríos, Iolanda

No salón de Plenos da Casa do Concello de Vigo, as nove horas do día vintenove de outubro do ano dous mil sete, coa Presidencia do Excmo. Sr. Alcalde, D. Abel Ramón Caballero Álvarez, e asistencia dos concelleiros Sres. e Sras. Abelairas Rodríguez, Alonso Pérez, Calviño Rodríguez, Coello Bufill, Comesaña Abalde, Conde Gil, Díaz Vázquez, Domínguez Olveira, Fidalgo Iglesias, Figueroa Vila, García Míguez, González Sagarra, Guerra Fernández, Iglesias Bueno, Lago Rey, Larriba Leira, López Atrio, López Carreira, López Font, Martiño Gómez, Méndez Piñeiro, Molares Pérez, Porro Martínez, Rivas González, Rodríguez Díaz e Veloso Ríos, actuando como Secretario Xeral do Pleno que asina D. José Riesgo Boluda, constituíuse o Pleno da Excmo. Corporación en sesión EXTRAORDINARIA conforme á convocatoria e segundo a orde do día remitida a todos os Sres. concelleiros coa antelación legalmente requirida. Están tamén presentes ás membros da Xunta de Goberno Local Sras. Maure Noia e Silva Rego e máis o Interventor accidental, don Benjamín Suárez Sánchez.

O Presidente declara aberta a sesión en primeira convocatoria e procédesse a tratar os asuntos da orde do día.

1.- (128).- DAR CONTA DO ACORDO DA COMISIÓN ESPECIAL DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS POLO QUE SE NOMEA VALEDOR DO CIDADÁN.

ANTECEDENTES.- A comisión de Suxestións e Reclamacións, en sesión do día 23 de outubro de 2007, no seu punto 3, "Elección do Valedor do Cidadán", adoptou o seguinte acordo:

"O presidente, don Angel Rivas González, propón á comisión a reelección no cargo do actual Valedor do Cidadán, don Luis Espada Recarey.

Apróbase por unanimidade a reelección de don Luis Espada Recarey como Valedor do Cidadán, conforme establece o regulamento da comisión especial de Suxestións e Reclamacións no seu artigo 8, apartado 2."

*Do anterior a Alcaldía-Presidencia da conta ó Pleno da Corporación.*

2.- (129).- TOMA DE POSESIÓN DE DON LUÍS ESPADA RE CAREY NO CARGO DE VALEDOR DO CIDADÁN, EN CUMPRIMENTO DO ART. 8.4, DO REGULAMENTO ORGÁNICO DA COMISIÓN ESPECIAL DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS E DO VALEDOR DO CIDADÁN.

SR. ESPADA RE CAREY: Prometo pola miña conciencia e honra cumprir as obrigas do cargo de Valedor do Cidadán con lealdade ó Rei, e gardar e facer gardar a Constitución como norma fundamental do Estado.

3.- (130).- INFORME ANUAL DA COMISIÓN ESPECIAL DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS. INFORME ANUAL DO VALEDOR DO CIDADÁN, EN CUMPRIMENTO DOS ARTS. 5.7 E 13.1, RESPECTIVAMENTE, DO REGULAMENTO ORGÁNICO DA COMISIÓN ESPECIAL DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS E DO VALEDOR DO

CIDADÁN.

A PRESIDENCIA: Ós efectos de expoñer o informe anual da comisión especial de Queixas e suxestións, ten a palabra o seu presidente, don Angel Rivas.

SR. RIVAS GONZÁLEZ: Sr. Alcalde, concelleiros e concelleiras, Valedor do Cidadán e público en xeral, bos días a todos e todas. Como novo presidente da comisión de Reclamacións e Suxestións na que están representados todos os grupos políticos que conforman a Corporación e da que forman parte, ademais da miña persoa, os concelleiros Iolanda Veloso Ríos do BNG e Antonio Martiño Gómez do PP, teño a grande satisfacción e á súa vez a enorme responsabilidade de poñer en valor unha comisión que aínda é unha grande descoñecida pola cidadanía, a pesar de ter como obxectivo fundamental achegar a administración municipal a todos os nosos veciños e veciñas.

O interese de potenciar o funcionamento ven claramente reflectido nos primeiros acordos tomados por unanimidade nos que podemos salientar, no aspecto organizativo a realización das reunións ordinarias cada dous meses e o de reelixir polo que resta de mandato a D. Luis Espada Recarey como Valedor do Cidadán, sen esquecer o interese demostrado polo grupo de goberno e moi especialmente polo señor Alcalde na mellora da atención cidadá e a defensa dos seus intereses.

A aprobación no Pleno do 25 de outubro de 2004 da comisión de Reclamacións e Suxestións, ten a súa base no artigo 132 da Lei 7/1985, do 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime Local, na modificación introducida pola Lei 57/2003, do 16 de decembro, de Medidas para a Modernización do Goberno Local, que di:

*“Defensa dos dereitos dos veciños.*

*Para a defensa dos dereitos dos veciños ante a Administración municipal, o Pleno creará unha comisión especial de Suxestións e Reclamacións e o seu funcionamento regularase en normas de carácter orgánico.*

*A comisión especial de Suxestións e Reclamación estará formada por representantes de todos os grupos que integran o Pleno, de forma proporcional ao número de votos que teñan no mesmo.*

*A citada Comisión poderá supervisar a actividade da Administración municipal e deberá dar conta ao Pleno, mediante un informe anual, das queixas presentadas e das deficiencias observadas no funcionamento dos servizos municipais, con*

*especificación das suxestións ou recomendacións non admitidas pola Administración municipal. Non obstante tamén poderá realizar informes extraordinarios cando a gravidade ou a urxencia dos feitos o aconsellen.*

*Para o desenvolvemento das súas funcións, todos os órganos de Goberno e da Administración municipal están obrigados a colaborar coa comisión de Suxestións e Reclamacións”.*

Nesta nova andaina da comisión tal e como se establece no propio regulamento de funcionamento e coa finalidade de mellorar a atención das queixas e suxestións, é interese de todos e todas axilizar a comunicación e a participación da Corporación municipal no estudo e debate das propostas presentadas polos cidadáns, no horizonte de arranxar as posibles anomalías, erros ou carencias que entre todos e todas atopamos na xestión diaria dos servizos municipais.

É a intención deste concelleiro, así como a do resto dos membros da Comisión e do Valedor do Cidadán, é a de atender, escoitar e defender as cidadáns e dentro das nosas posibilidades dar respostas, solucións ou aclaracións, no prazo máis breve posible e sempre dentro dos establecidos no regulamento aprobado polo Pleno da Corporación. No cumprimento deste obxectivo teño a total seguridade de contar, non só coa implicación e máxima colaboración do Alcalde e das concellerías delegadas, así como das concesionarias de servizos municipais, senón tamén do resto das administracións públicas e empresas fundamentalmente de servizos, destinatarias en moitas ocasións de queixas que os cidadáns realizan e que por non ser competencia do Concello, nós tramitamos e remitímoslle.

É a nosa intención converternos nun referente onde a través de todos os canais de comunicación, presenciais na lonxa do Concello e nos centros cívicos municipais, nas oficinas do Valedor do Cidadán, telefónicos a través do 010 ou telemáticos, tanto por correo electrónico como a través da páxina web do Concello [www.vigo.org](http://www.vigo.org), calquera veciña ou veciño de Vigo poderá acudir sempre que sinta que os seus dereitos non están a ser respectados polo Concello e sempre que alguén teña unha idea que aportar para mellorar calquera aspecto da nosa cidade ou se dea solución a deficiencias que atope.

É a miña intención así como a do resto dos compoñentes da comisión e do Valedor do Cidadán, que as veciñas e veciños perciban que a través nosa o Concello lles escoita, atende e conta con eles e, o máis importante, que resolve os seus problemas de tal xeito que entre todos e todas poidamos facer unha cidade máis

próxima, con maior calidade de vida, diminuíndo as actuacións inxustas, humanizando os canles burocráticos e achegando a administración local á cidadanía.

Unha vez feita a salvidade anterior atopamos que ó longo do ano 2006 tramitáronse un total de 5.044 queixas, 311 suxestións e 352 avisos. Neste último apartado tramítanse todas aquelas queixas e suxestións nas que o interesado ou interesada non queira aportar a súa identificación, mais no seu contido tratan aspectos de interese cara a mellora dos servizos municipais.

Con respecto ás queixas e suxestións tramitadas durante o ano 2006, temos que diferenciar dunha banda as tramitadas directamente pola oficina do Valedor do Cidadán e das que dará cumprida información o propio Valedor unha vez rematada a miña intervención. O resto das queixas e suxestións tramitadas baséanse na información elaborada a partir do estudo e tratamento dos datos obtidos ata o mes de agosto no servizo de Atención Cidadá, polas recollidas no teléfono 010 e por correo electrónico. A partir desta data, coa creación en setembro da Unidade de Queixas e Suxestións e posterior aprobación da guía de tramitación aprobada polo Pleno do 29 de setembro de 2006.

Nas estatísticas de tramitación das queixas e suxestións hai que ter en conta, no referente ano 2006, dous apartados claramente diferenciados. O primeiro comprende desde o 1 de xaneiro ó 31 de agosto, no que a tramitación das mesmas estaba sen regular, o que impedía un correcto seguimento das xestións que seguían as mesmas; e un segundo apartado que corresponde ao resto do ano no que despois de aprobada a guía de tramitación das queixas e suxestións, estas seguen un protocolo regulado que permite ter coñecemento da súa situación e obriga ao Concello a notificar a recepción da queixa ou suxestión, permitindo ao cidadán un seguimento da mesma a través de internet ou dos servizos municipais a dar resposta aos requirimentos cidadás no prazo establecido no regulamento e por último comunicar ao interesado ou interesada a resolución tomada con respecto da súa queixa ou suxestión.

Respecto das queixas e de xeito resumido, os servizos municipais máis afectados de maior a menor son os seguintes:

- Limpeza, 1.306 queixas, 39 suxestións e 61 avisos.
- Vías e Obras, 1.072 queixas, 38 suxestións e 57 avisos.
- Parques e Xardíns, 598 queixas, 39 suxestións e 61 avisos.

- Policía Local, 508 queixas, 14 suxestións e 39 avisos.
- Seguridade e Tráfico, 425 queixas, 76 suxestións e 33 avisos.
- Aqualia, 188 queixas, 0 suxestións e 0 avisos.
- Electromecánicos, 234 queixas, 19 suxestións e 25 avisos.
- Medio-ambiente, 119 queixas, 10 suxestións e 11 avisos.
- Laboratorio e Desinfección, 71 queixas e 1 aviso.
- Alcaldía, 67 queixas, 4 suxestións e 1 avisos.

Este resumo indica claramente que a maioría das queixas atópanse concentradas nos grandes servizos municipais mais achegados aos cidadáns como son limpeza e o mantemento das rúas e dos parques e xardíns, supoñendo estas 56,61% e os de seguridade e tráfico co 19,19%, concentrando entre ambas 3 de cada 4 queixas que se presentan no Concello

Mais todas estas estatísticas, aínda que son importantes para coñecer as carencias que os cidadáns aprecian na xestión dos servizos municipais e no seu labor de mellora na calidade de vida, non serían importantes se non tiveramos en conta cantas destas queixas e suxestións tiveron resposta, tanto favorable como desfavorablemente, ó longo do ano 2006. A análise destes datos aínda que só poden ser analizados dende o mes e setembro, ofrecen enormes disparidades de criterio na súa tradución cuantitativa, pois debido á aplicación pouco rigorosa da guía de xestión sen aplicar o protocolo, impide apreciar na súa totalidade a resposta ofrecida aos cidadáns, aínda que si nos permite apreciar que algúns dos servizos que teñen unha maior incidencia na recepción das queixas son a súa vez os que ofrecen maior volume de resposta e en prazos aceptables aínda que mellorables. Nestes casos podemos apreciar o seguinte:

- Limpeza ten contestado ao 81,27% das queixas presentadas nun prazo medio de 75 días.
- Electromecánicos respondeu ao 58,97% das queixas presentadas nun prazo medio de 38 días.

Esta situación que atopamos, resultado dun escaso interese na mellora da xestión da atención á cidadanía na xestión dos seus dereitos e inquietudes, obríganos a que no prazo máis breve posible poñamos á Comisión de Reclamacións e Suxestións a velocidade de cruceiro, dando a coñecer o funcionamento da mesma á cidadanía da nosa cidade e coa colaboración de todas e todos os empregados municipais e coa definición de novas e transparentes ferramentas de medida dos

resultados da xestión, ofrezamos de xeito obxectivo aos nosos veciños e veciñas uns resultados próximos aos establecidos no regulamento da comisión, que lles permita sentir que esta administración lles escoita e é sensible diante das súas inquietudes e opinións.

Por último só me queda agradecer a súa atención e reiterar a miña ledicia por contar de novo coa colaboración de D. Luis Espada Recarey no posto de Valedor do Cidadán e co apoio e interese demostrado polo noso Alcalde no funcionamento e mellora da eficacia desta comisión.

Moitas grazas

SR. FIGUEROA VILA: Sr. alcalde, cuestión de orde. O noso grupo está fóra de xogo porque resulta que se este informe que acaba de ler o Sr. concelleiro non se lle entrega á oposición, non podemos facer ningunha matización nin ningunha proposta. Ademais, nas xuntanzas que se realizaron en ningún caso se puxo enriba da mesa este informe.

Polo tanto expoñemos unha vez máis a nosa queixa do ocultismo que ten porque a oposición non ten coñecemento e acaba de se decatar aquí do procedemento deste Pleno cando o que sempre se fixo foi o informe correspondente por parte do Sr. Valedor.

Non podemos opinar con respecto a ningunha cuestión e parécenos un xeito pouco democrático por parte do goberno de facer unha presentación perante este Pleno. Consideramos que se hai algún informe o lóxico é que a oposición o teña. Se houbo varias xuntanzas da Comisión de Suxestións e Reclamacións que se presentase nesa comisión.

A nosa queixa formal perante este Pleno por esta forma de proceder do goberno.

A PRESIDENCIA: Sr. Figueroa, o punto terceiro da orde do día di "Informe anual da Comisión Especial de Queixas e Suxestións". Por tanto o que se ven de facer e ler ese informe e no seu momento para o seu debate, disporán vostedes de toda a información se non a teñen neste intre, non sei cal foi o procedemento da comisión.

SR. RIVAS GONZÁLEZ: Sr. Figueroa, coido que estamos a falar de algo o que o seu grupo ten que ser coñecedor xa que falamos das suxestións e queixas do no 2006, comisión que vostedes presidían e que estiveron na Corporación ata o mes de maio

polo que disporán destes datos. A min pasáronmos unha vez que tomamos esta nova comisión pero vostedes son coñecedores de todas elas e seguramente dispoñen do seu informe. Vostedes saberán que era o presidente no seu momento e coido que ó mellor están un pouco descoidados pensando máis noutras cousas que nisto que en todo caso é tan importante para os cidadáns.

A PRESIDENCIA: Sr. Valedor do Cidadán, ten a palabra.

SR. ESPADA RE CAREY, VALEDOR DO CIDADÁN: Sr. Alcalde, Sras. e Sres. concelleiros, amigos e amigas, por unha serie de circunstancias acumulativas, neste Pleno extraordinario conxúganse dous feitos diferenciados, un acábase de concretar co acto da toma de posesión do Valedor do Cidadán e outro, xa programado, está relacionado coa presentación do Informe Anual, o cal tamén se leva a cabo nun Pleno extraordinario.

Así pois, como xa estaba previsto e anunciada a presentación do Informe Anual, de forma semellante á metodoloxía utilizada en anos anteriores, procederei a desenvolver esta parte e, finalmente, a modo de epílogo deste acto, procederei de forma sucinta unha serie de reflexións sobre a etapa que xa foi e a que comeza hoxe.

É a primeira vez desde que se iniciou a andaina desta Institución do Valedor do Cidadán que o Informe Anual se presenta despois dos meses de abril ou maio, tal como era habitual. A razón estriba en que no mes de maio houbo eleccións municipais e non se levaron a cabo convocatorias de Plenos municipais extraordinarios e regrados até despois de varios meses.

Coa volta á normalidade administrativa, hoxe atópome perante vostedes para dar cumprimento á normativa que rexe as funcións deste órgano denominado Valedor do Cidadán.

En relación co Informe anual convén lembrar que é preceptivo, de acordo coa normativa que rexe o funcionamento do Valedor do Cidadán, presentar un informe anual que, pormenorizadamente, dea conta de toda a casuística relacionada coas queixas presentadas, así como as recomendacións que este órgano levou a cabo ao longo do ano 2006.

Este informe preséntase con absoluta independencia e autonomía perante o Pleno municipal, mantendo que é comunmente aceptado que o perfil da función de



calquera Valedor debe incluír tres características peculiares e diferenciadoras:

- Máis autoridade que poder
- Máis xustiza que dereito
- Máis humanismo que burocracia.

O Valedor do Cidadán non nace da desconfianza na xestión municipal, xa que o seu obxectivo é, ao fin e ao cabo, equilibrar as actuacións das distintas instancias, integrar o máis posíbel os dereitos individuais coas esixencias colectivas do Concello e do seu ámbito social, mellorando as relacións entre os diferentes sectores e compoñentes individuais da cidadanía de Vigo.

O obxectivo do Valedor do Cidadán non é fiscalizar senón colaborar coa Administración Local, independentemente da súa ideoloxía, pois o fin supremo das súas funcións reside na consecución dun viguismo integrador, para o cal debe dar a coñecer os defectos observados no funcionamento desa Administración co obxectivo de que subsanen sen imposicións senón con recomendacións ao Pleno, admitindo que, nalgunhas ocasións, pode haber diverxencias cos órganos executivos, mais relembro a Heráclito, quen nos deixou escrito que “a harmonía máis bela nace do confronto das diferenzas” e, por tanto, calquera consenso que non implique a admisión de diferenzas, non ten espazo na nosa sociedade, constatando que é moito máis o que nos une do que nos separa.

No Informe Anual que se presenta teñen vostedes, ao igual que os editados en anos anteriores, un resumo estatístico das actuacións desenvolvidas ao longo do ano pasado. Estas dividíronse en entrevistas, consultas e expedientes. De forma sucinta e en aras de plasmar unha visión fixa de todas elas, descríbense estas actuacións por áreas temáticas mantendo en todo momento e para unha mellor comparación, ese necesario punto de obxectividade e equilibrio.

Obxectividade que é, ao fin e por último, a capacidade de analizar unha situación desde diferentes ángulos. Vocábulo que nos permite tamén ser conscientes das propias debilidades e avaliar así as virtudes con realismo.

A modo de resumo estatístico na páxina 262 teñen vostedes o total das 484 actuacións plasmadas porcentualmente en orde de maior a menor. Figuran en primeiro lugar as relacionadas con Mobilidade e Seguridade (31,2%), seguidas das de Urbanismo (21,69%) e Medio Ambiente (11,36%). Por outra parte, distribuíndo separadamente estas actuacións, na páxina 259 pormenorízanse as entrevistas realizadas onde se pon de manifesto que as relacionadas con Mobilidade e

Seguridade representan o 33,3% de todas elas, cifradas en 342, seguidas das de urbanismo (22,2%) e, en menor extensión, as de medio ambiente e xestión municipal cun 9,4% para cada unha delas.

As consultas por correo electrónico seguen as mesmas tendencias encontradas e sinaladas no apartado anterior, pois o 25,1% e o 22,2% de todas elas se relacionan con temáticas de mobilidade e medio ambiente, respectivamente.

Finalmente e en relación aos expedientes abertos, as Áreas de urbanismo, mobilidade e seguridade e xestión municipal con 30,37%, 26,58% e 15,18%, respectivamente, ocupan as primeiras causas de reclamacións ou queixas.

Por outra parte cumpre sinalar que tamén se analizaron, no ano 2006, expedientes que se corresponden con actuacións iniciadas en anos anteriores (véxase páxina 257). Así pois, como se pode constatar, no ano 2007 pasaron a trámite 6 expedientes do ano 2002, 5 do 2003, 11 do 2004, 9 do 2005 e 48 do 2006, fundamentalmente relacionados con temáticas de urbanismo, mobilidade e seguridade e medio ambiente.

Perante este resumo con datos obxectivábeis que acaban de presentar convén propoñer una serie de reflexións que paso a enumerar:

Se se ten en conta que só un terzo de todas as entrevistas realizadas (324) conclúen co inicio dun expediente e que ademais as consultas vía correo electrónico se contestan directamente, coas réplicas e contrarréplicas correspondentes e, polo tanto, esta actividade non se transmite ás respectivas concellerías, resulta difícil entender que con este filtrado e traballo previo, que só afecta a expedientes, non haxa a necesaria e preceptiva colaboración por parte dalgunhas concellerías as cales vulneran a letra e espírito do Regulamento que o Pleno da Corporación Local aprobou no seu día. O traballo non é estéril en canto ás entrevistas levadas a cabo practicamente sen limitación de tempo nin ás consultas, pois ambas actuacións cumpren unha parte importante entre os cometidos desta institución do Valedor do Cidadán.

Tan difícil é colaborar nos expedientes cando baixo a firme crenza deste Valedor, presuntamente están violándose algúns dos dereitos cívicos da cidadanía?

Nas entrevistas que mantivemos aprendemos moito dos interlocutores que viñeron libremente a nos expor as súas queixas ou reclamacións. Hai que escoitalos con atención, falar e preguntarlles. Naturalmente todos eles fixéronnos reflexionar porque nos ensinaron e, ao final da conversación, sempre hai que utilizar un

criterio, un método, que xeralmente no ven nos manuais.

Os síntomas do interlocutor que diariamente pasan pola oficina do Valedor do Cidadán son todos moi semellantes, variando só a descrición da súa queixa e, en todos os casos, transmitida con moito senso porque nos fan chegar as súas sensacións de maneira coherente, podendo captar así o que lles acontece e a súa indignación polo que consideran unha vulneración dos seus dereitos cívicos, tendo cumprido cos seus deberes.

Porén, dígolles que fuxo totalmente de calquera actitude autocompasiva, pois solicito a todo ser humano o máximo esforzo e vontade, xa que somos hóspedes da vida e ser hóspede, metafóricamente falando, é “deixar a casa que visitache un pouco mellor a como a encontrache”.

Escoitar non é fácil e aprender a facelo levome moito tempo, lembrándolles sempre a todos eles e en todo momento que a verdade só se conquista coa verdade.

Así pois, aprendamos uns dos outros, pois unha sociedade que despreza o coñecemento e experiencias dos seus membros é unha sociedade que non ten futuro. Debemos escoitar máis.

En relación cos expedientes quixera facer unha reflexión sobre a coordinación

O artigo 103 da Constitución española subliña taxativamente que a Administración pública, sexa cal for, serve con obxectividade os intereses xerais e actúa de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á lei e ao dereito. O mesmo artigo di que os órganos da Administración do Estado son creados, rexidos e coordinados de acordo coa lei. Este precepto tamén afecta ás outras Administracións públicas segundo a sentenza do Tribunal Constitucional 85/1983.

A coordinación implica “a fixación de medios e sistemas de relación que fagan posíbel a información recíproca, a homoxeneidade técnica en determinados aspectos e a acción conxunta das administracións ou dos órganos dunha mesma administración, coordinadora e coordinada no exercicio das súas respectivas competencias, de xeito que se acade a integración de actos parciais na globalidade do sistema. Esta integración que toda coordinación persegue, trata de evitar contradicións e reducir disfuncións que, de subsistir, impedirían ou cando menos dificultarían o funcionamento do mesmo”.

A temática da coordinación municipal debería formar parte das preocupacións

esenciais dos expertos en organización municipal. Sería preciso coordinar non só as áreas, senón tamén os distritos e unhas e outros cos organismos autónomos e coas empresas públicas que integran o sector municipal público.

Os entes locais ampliaron notablemente as súas funcións e, por outro lado, os cidadáns esixen máis á súa administración máis próxima, o que obriga ás administracións a considerábeis esforzos, acadando decisións que van por riba das súas competencias, as cales tiveron que asumir para non se afastar da realidade máis achegada.

Esta introdución serve para sinalar que actualmente existen 12 expedientes a partir de 2005 sen resposta definitiva e nalgúns deles obrígase a que os cidadáns, denunciante de situacións de contaminación acústica, sexan eles os que soliciten á Policía Local a realización das medicións sonométricas. Trámite non procedente pois o cidadán unha vez presentada a denuncia perante ou Concello, este a través da Concellería correspondente ten que instar á Policía Local a que efectúe as comprobacións que sexan oportunas e pertinentes. Por outro lado, non se debe esquecer a sentenza do TS de 22/09/1995 sobre os axentes medidores.

E dentro das denominadas peculiaridades administrativas, poden Vdes. observar no texto, algunhas como:

- Desde maio de 2005 está pendente de se resolver un recurso de reposición segundo unha última notificación recibida. Así pois, máis de dous anos. O art. 117 da Lei 30/1992, fixa un mes.
- Desde o ano 2004 estababase pendente de informe do arquitecto técnico que se emite, por fin, no 2007, trinta meses despois.
- Desde Xuño do ano 2006, data de remisión dun expediente ao servizo de inspección, estase aínda á espera do informe do mesmo, segundo unha última notificación recibida.
- Desde Marzo de 2006 estase pendente de resolver un recurso de reposición, segundo notificación recibida recentemente. Pero xa pasaron 18 meses . O art. 117 da Lei 30/1992, fixa un mes.

A modo de epílogo teño que lembrar que o Código Europeo de Boa Conduta Administrativa, resolución do Parlamento Europeo do 06/09/2001, de obrigado cumprimento, proclama, entre outros, os seguintes principios:

- Imparcialidade e independencia; abstención por interese persoal.
- Actuacións imparciais, xustas e razoábeis.

- Dilixencia, corrección, cortesía e accesibilidade.
- Caso de erro, presentación de excusas e corrección de efectos negativos da forma máis rápida posíbel.
- Acuse de recibimento e indicación de funcionario responsábel ou competente.
- Traslados urxentes dos expedientes ao órgano competente.
- Dereito a ser escoitado.
- Decisións motivadas.
- Indicación de recursos a utilizar.
- Notificacións por escrito.
- Facilitar información de trámites.

Deixei intencionadamente como último punto de reflexión o tema da contaminación acústica.

Parece ser que perdemos o mundo da intimidade. Ficar na casa en silencio convértese nun luxo. Cada vez é máis difícil estar só; isto é, escoitarse a un mesmo. A mocidade, por outra parte, considera que a cultura do ruído é unha forma de liberación. Xa que logo é un problema social, tal vez un dos contaminantes do que se falará máis neste século e do que, paradoxalmente, ten máis difícil solución xa que dependerá do grao de civismo da sociedade, que expón e resolve o permanente compromiso entre os dereitos e deberes da cidadanía.

A razón desta longa introdución sobre este tema reside en poñer de manifesto e dar definitivamente solución a un conflito recorrente que é causa de desacordos entre o Concello e o Valedor do Cidadán.

A policía local está facultada na realización de medidas acústicas, se se adapta ás directrices emanadas da Lei 37/2003 de 17 de Novembro e do Real Decreto 1513/2005 do 16 de Decembro. Por outra parte tamén o están as empresas e entidades homologadas de acordo como se indica: “Así mesmo, as empresas ou entidades homologadas segundo os criterios que se fixan no Regulamento de protección contra a contaminación acústica, aprobado polo Decreto 150/1999, do 7 de Maio e que estean acreditadas por ENAC para desenvolver inspeccións de ruído ambiental segundo criterios recollidos na norma UNE-EN ISO/IEC 17020, poderán emitir informes ben de oficio ou a instancia de parte ou a requirimento do Concello”.

E finalmente, a tramitación de queixas sobre contaminación acústica pódese realizar por dúas vías:

Por denuncia. As persoas físicas ou xurídicas presuntamente prexudicadas por contaminación acústica poden formular a denuncia por calquera dos medios previstos na Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

As denuncias poderán formularse contra persoas físicas ou xurídicas; contra veciños ou establecementos e contra organismos ou particulares.

De oficio. O Concello pode iniciar a tramitación dun expediente sancionador por contaminación acústica de oficio, sabedor da problemática existente en determina zona, local ou establecemento da cidade.

Con estes condicionantes que se acaban de citar resulta paradoxal que nalgunha ocasión se teña que dilucidar se son correctas as medidas propostas polo Valedor do Cidadán e emitidas por unha entidade homologada ou as informadas pola Policía Local perante unha mesma queixa veciñal e teña que resolver a Maxistratura. Por certo, sempre a favor da proposta do Valedor do Cidadán porque, señoras e señores concelleiros, o que se entrega ao cidadán/á que denuncia feitos relacionados coa contaminación acústica que lle afecta, é un informe semellante a este. Completo. Cunha análise pormenorizada das medidas tomadas no lugar do conflito.

Isto acontece cando o asunto se xudicializa e a persoa física ou xurídica ten medios económicos para custear o proceso e presenta o informe recibido da oficina do Valedor. Pero, que ocorre con aqueles outros que non poden xudicializalo por falta de recursos?

Pois ben, a lei galega do 11 de agosto de 1997, de protección contra a contaminación acústica de Galicia, da que me correspondeu a honra de ser un dos redactores da mesma, prevé no seu artigo 18 a posibilidade de que os Concellos creen os seus propios órganos de mediación e arbitraje para a solución dos conflitos que deriven da contaminación acústica, nos que participarían os veciños; quizais este sexa un dos camiños que debemos afondar máis na nosa cidade para abordar a complexidade dos conflitos xerados polo ruído.

Pódese, en casos excepcionais neste específico tema, axudar a aqueles cidadáns/ás que non teñen recursos económicos para xudicializar un proceso que o Valedor considera que se violan os dereitos cívicos, pero que o Concello non llos recoñece? Encóntrase a cidadanía de Vigo en iguais condicións perante algunhas Resolucións municipais que, en principio, violan os seus dereitos?

A modo de información final sobre este tema, que esperamos se solucione polo ben

da cidadanía porque todos estamos na mesma barca, cun mesmo obxectivo común, que é a consecución dun viguismo integrador sen fronteiras, propóñense tres opcións:

1.- A Policía Local dispón de coñecementos e equipos necesarios (que ninguén pon en dúbida) para a realización dos controis de ruído na rúa ou vivendas, que realizarían perante denuncia ou cando o consideren necesario. Deste modo, o control do proceso é total. No caso de que fose unha entidade homologada, esta tería que facer un informe que logo remitiría á Policía Local para que posteriormente envíe os resultados ao recorrente.

2.- Por entidades homologadas. Con este sistema, a Policía Local non emprega tempo na realización destas medidas. Non existen, neste caso, gastos na adquisición, mantemento e control dos equipos, fixándose un custo para a realización de cada ensaio. Non obstante, requírese establecer un sistema de control que ratifique que todo o proceso se fai de acordo coas normativas establecidas ao deixar en mans de terceiros a parte máis operativa do proceso.

3.- Centro Municipal de Acústica (existente en cidades como Madrid, Valladolid, Bilbao, Alicante). Trátase dunha mestura das dúas opcións anteriormente expostas. Neste caso, o número de controis está en función da capacidade do centro cando ditamine as inspeccións acústicas relacionadas coas medidas de enxeñería. Medida de enxeñería é unha inspección que permite verificar o cumprimento ou non de actividades, instalación, establecemento ou comportamento inspeccionados aportando, tras a valoración nos laboratorios, criterios de penalización polo resultado final da inspección.

Actualmente existen máis de medio centenar de Defensores Locais ou con outras denominacións (Sindic de greuges, defensor do cidadán, defensor do veciño,...) creados polos Plenos dos Concellos, cunha maioría determinada, para salvagardar os dereitos dos veciños nas súas relacións coa Administración municipal e para iso poderá supervisar a súa actividade. Nesta lista existen algúns de carácter provincial, isto é, abranguen toda a provincia, como acontece nas de Córdoba e Málaga. Pola contra, nesa mesma Comunidade Autónoma andaluza, os de Jerez de la Frontera e de Granada, por exemplo, se estenden só ao ámbito municipal.

Nesta lista, onde predominan os concellos cataláns (entre eles os de Barcelona, Terrasa, Mataró, Sabadell, Girona, Reus, Badalona, etc) existen tamén outras comunidades como as do País Vasco (Vitoria entre elas) ou a Valenciana e de

Baleares (quen non coñece polas súas repercusións ecolóxicas ao municipio de Calviá).

O número destes Defensores locais vai medrando anualmente, véxase o caso de Oviedo, onde recentemente se creou a figura da Defensor do ovetense, pero aínda non se procedeu ao seu nomeamento.

Os distintos regulamentos, competencias e liñas de actuación reflíctense na primeira tese de doutoramento, xa concluída, pendente da súa defensa, realizada por un profesor da Universidade Carlos III, Ricardo Cabrales, quen tivo a deferencia de me enviar o texto enteiro para a miña información, dentro da inevitábel confidencialidade das súas conclusións, até que, en breve, se proceda á súa lectura diante do tribunal académico correspondente.

Disponse, polo tanto, dos nomes e direccións dos defensores así como dos seus informes anuais. Todos eles dispoñen destes informes publicados polo Valedor do Cidadán vigués. E este é o punto de reflexión que quero manifestar perante este Pleno.

Escollín, a modo comparativo, unha cidade dun número de habitantes semellante a Vigo, industrial, pertencente á área metropolitana de Barcelona, cal é Badalona.

Os datos estatísticos do informe anual de 2006 revelan certa similitude: informacións diversas, en total 577, que expuxeron cuestións que non foron tratadas por esa institución (isto é, non requiriron levar a cabo expedientes, pois en todos os casos se convidou ao reclamante a forma de solucionar ou orientar a problemática que expoñía). No noso caso concreto, serían a suma de entrevistas máis consultas, en total 405. Sen embargo, un 13% do total de todas as súas actuacións necesitaron a apertura do correspondente expediente, que, neste caso ascendeu a 84, moi similar ao caso de Vigo.

Xa que logo, con estas formulacións inicialmente expostas, onde reside a diferenza entre os dous Informes anuais das cidades de Badalona e Vigo?

Pois simple e claramente en que Badalona poden facer estatísticas deses 84 expedientes (distribuídos en temas sobre administración xeral, ordenación do territorio, seguridade cidadá, servizos xerais, temas tributarios) e todos, absolutamente todos, puideron analizarse. Fíxense ben con que resultados: o 62% pechados e con resolución favorábel á persoa reclamante. O 38% pechados e con resolución non favorábel á persoa reclamante. Así posto, terminados e concluídos o 100% de todos os analizados, ficando na situación de trámite, isto é, aínda non



concluídos, pero en proceso de resolución, só o 18% dos 84 casos iniciados no ano 2006.

Eu non podo facer este tipo de estatísticas. Que estatísticas se poden facer cos datos que figuran da páxina 249 en adiante!

Que máis quixese a cidadanía viguesa de dispoñer deste tipo de datos, onde hai resposta, debate, recomendación e resolución do 100% dos expedientes analizados e cuxa media para a súa resolución, de cada un deles, foi de 64,4 días. Vigo ten expedientes sen resolver que duran anos! E moitos deles non se puideron nin sequera comezar por falta de colaboración municipal.

O informe da defensa da cidadanía de Badalona (como así se denomina) consta de 100 páxinas, o de Vigo é 264, pero na maioría delas reflicten unha “queixume” permanente pola incapacidade da súa resolución.

E aquí reside a reflexión final. Eu creo ter cumprido con rigor as obrigas inherentes ao cargo previstas na normativa aprobada polo Pleno para este tipo de figura (Valedor do Cidadán). E así foi, tanto nas actuacións de oficio (13 monografías publicadas sobre temáticas que afectan á cidadanía viguesa, algunhas delas distribuídas por España e Europa), como nas actuacións por iniciativa de parte. Pero vostedes non cumpriron. Refírome loxicamente de forma xenérica ás Corporacións anteriores, extensíbel tanto ás que formaron goberno como as que estiveron na oposición. As primeiras por activa e as segundas por pasiva.

Ninguén, absolutamente ninguén, me indicou algún matiz, obxección, aclaración ou actuación complementaria sobre os expedientes que figuran nos Informes Anuais de anos anteriores. Se os leron, deben de estar escritos cunha enorme claridade para que non requirise comentario ningún, en cuxo caso deberían beneficiarse os cidadáns/as reclamantes dos expedientes, pero a realidade dinos que non é así.

Polo tanto, vostedes teñen que cambiar. Se, en efecto, queren dilucidar se se violan ou non os dereitos da cidadanía nalgunhas actuacións municipais. Como? Simplemente cumprindo as normativas que vostedes elaboraron e aprobaron para esta figura. Non o facer, como até agora, é enganar á cidadanía.

Remato este informe anual preceptivo, paso á segunda parte e serva esta segunda parte á que fixen referencia ao comezo da miña intervención e teño que sinalar unha serie de eventos que forman parte da memoria desta xeira, primeira do Valedor do Cidadán.

En primeiro lugar, agradezo publicamente a confianza depositada por D. Carlos

González Príncipe e Mariló Cabaleiro que pensaron na miña persoa para desempeñar esta función. Tentei, co meu traballo, que as súas expectativas se visen cumpridas.

Ao longo desta xeira catro persoas tiveron ou teñen as máximas responsabilidades de goberno. A D. Lois Pérez Castrillo agradézolle o seu interese por esta figura do Valedor do Cidadán, que quixo, en todo momento potenciar. En relación con D. Ventura Pérez Mariño, dado o seu curto período de rexedor, non se puido, inevitabelmente, levar a cabo programacións conxuntas. Pola contra, si se realizaron con D<sup>a</sup> Corina Porro xa que ao longo destes últimos tres anos e medio estableceuse unha grande fluidez de comunicación que permitiu analizar temáticas variadas, alcanzándose distintos graos de resolución e compromisos, moito máis nas relacións coas actuacións de oficio que nas de instancia de parte. Neste punto quero formular unha reflexión para facer constar o interese que D<sup>a</sup> Corina me ten manifestado por diversos temas ambientais e que realicei neste tempo, a través de convenios asinados por ela coa nosa Universidade.

De D. Abel Caballero, o catedrático máis antigo da Universidade de Vigo, a quen lle correspondeu preceptivamente impartir a primeira lección maxistral desta institución académica no curso 1990-91, e a quen coñezo desde esa data, compartindo con el semellantes inquietudes docentes, agradézolle o inicio dos trámites que implicaron á proposta de nomeamento, e que fago tamén extensiva aos representantes do PP e do BNG.

Tentei nas miñas actuacións de oficio achegar a Universidade á sociedade viguesa, coa firme crenza de que ademais da investigación básica e aplicada que lle corresponde exercer a esta institución académica, existen outras actuacións que deben adecuarse ás demandas da sociedade que a sustenta, que se cristalizan en convenios de colaboración (Concello-Universidade), convenios que deben administrativamente axilizarse, perante os longos e tediosos procesos administrativos, antes de proceder á súa sinatura entre a Alcaldía e Reitoría.

Nestes últimos días, e co obxecto de dispoñer dunha mellor información sobre os Defensores locais, escribín e/ou dialoguei por teléfono con practicamente a totalidade dos compoñentes deste colectivo, que crece notabelmente cada ano. Así, a modo de exemplo, a maioría destas institucións foron creadas nos últimos seis anos, once delas no período 2005-07. Polas informacións recibidas, practicamente en todas elas, o período de mandato é de cinco anos. Decidiuse así, segundo me

comunica o Sindic de Greuges de Catalunya, para que dure un ano máis que o consistorio e non depender dunha soa corporación.

En relación ao carácter de exclusividade na súa dedicación, encóntranse todas as posturas posibles: exclusiva ou parcial.

En relación aos informes anuais de Vigo, o común denominador de todos os escritos recibidos por parte dos outros defensores sobre a colaboración municipal, o Sindic de Greuges de Catalunya que coordina a todos os Defensores locais cataláns, remite o seguinte escrito:

*“Non podemos entender esta falta de consideración á institución que representas. Aquí, en Catalunya, non se constatou ningún problema semellante. Todos os Concellos que decidiron crear esta Institución saben que é como se tivesen pedras nos zapatos, pero acéptana como un método de mellora na administración da cidade e, por suposto, colaboran ó cen por cento”.*

Ben, este é o meu manifesto. Poden vostedes contar comigo se actúan, todos, goberno e oposición, ao igual que o fan actualmente os máis de 60 concellos de España. Isto é, colaborando e cumprindo as normativas que aprobaron para a defensa dos dereitos da cidadanía.

Finalmente a modo de epílogo, teño que dicirles que todo Valedor é un árbitro, non un xuíz. Non procura a xustiza senón a equidade. Isto é, o equilibrio entre os dereitos e deberes cívicos. Nesta procura da verdade cívica, se expón sempre a reflexión que conduce á pregunta: Como é que se acada esa verdade cívica, a verdade dese equilibrio que restablece os dereitos dos cidadáns?

Paulo Coelho deixounos escrito un relato sobre esta faceta que transcribo e fágoo literalmente tal como estaba escrito:

*“¿Que é a verdade? O presidente dun tribunal de Xustiza de Catalunya nun xuízo celebrado o 30/1/2001 debería indagar cal das versións do estupro ofrecidas pola vítima, unha nena de 11 anos, era a máis próxima á realidade. Os avogados que asistían ao interrogatorio non crían que esta puidese evitar as contradicións na súa declaración. En certo momento fixeron unha pregunta de carácter case filosófico: Que é a verdade? É aquilo que ti te imaxinas ou o que pedíronche que contases? A nena calou uns instantes, pero deseguida respondeu: a verdade é o mal que me fixeron.*

O presidente dese tribunal, xurista de recoñecido prestixio, dixo que esa foi unha das definicións máis brillantes que escoitou en toda a súa carreira profesional”.

Porque, donas e señores concelleiros, a busca da verdade (como o relatado por Paulo Coelho) de calquera conflito cívico que tenta de restablecer o equilibrio entre os dereitos e deberes da cidadanía, esa verdade só se consegue coa verdade. Os clásicos xa nos deixaron escrito que a verdade resplandece por si mesma, mentres que a mentira necesita sempre complicidade.

Grazas pola súa atención.

A PRESIDENCIA: Moitas gracias, señor Valedor do Cidadán pola súa exposición. Non habendo petición da palabra de ningún grupo e agradecéndolle ó Valedor do Cidadán a súa exposición, remátase este Pleno extraordinario e levántase a sesión.

E sen ter máis asuntos para tratar, o Sr. Presidente deu por rematada a sesión, ás dez horas e catro minutos, da que se redacta a presente acta; como secretario dou fe do seu contido e incorpórase ó libro de actas do Pleno autorizada coa miña sinatura e máis a do Excmo. Sr. Alcalde-Presidente, conforme ó previsto no artigo 110.2 do RD 2568/1986.

kv/rs.

O ALCALDE,

O SECRETARIO XERAL DO PLENO,

Abel Caballero Álvarez

José Riesgo Boluda.

#### **DILIXENCIA:**

Esténdese para facer constar que a presente acta corresponde á sesión extraordinaria do Pleno do día 29 de outubro de 2007. Consta de once folios da serie A numerados do 1593794 ao 1593804, e números do 491 ao 501. Aprobouse

-----  
S.Extr. 29.10.07

na sesión ordinaria do Pleno do día 20 de decembro de 2007.

Vigo, a 20 de decembro de 2007  
O SECRETARIO XERAL DO PLENO,

José Riesgo Boluda

**DILIXENCIA:**

Esténdese para facer constar que o presente libro de actas comprende seis actas, sendo a primeira a sesión constitutiva da Corporación que tivo lugar o día 16 de xuño de 2007, e a última a sesión extraordinaria do 29 de outubro de 2007.

Vº e Pr.,  
O ALCALDE,

Vigo, a 20 de decembro de 2007  
O SECRETARIO,

Abel Caballero Álvarez

José Riesgo Boluda.