

Expte. DI-1771/2008-2

**Excmo. Sr. CONSEJERO DE MEDIO
AMBIENTE DEL GOBIERNO DE ARAGÓN
Pº María Agustín 36. Edificio Pignatelli.
50004 ZARAGOZA**

Zaragoza, a 5 de junio de 2009

ASUNTO: Sugerencia relativa a la obligación de tramitar las solicitudes y Recordatorio de deberes legales

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 13/11/08 tuvo entrada en esta Institución queja denunciando la falta de respuesta y actuación del Gobierno de Aragón ante unas denuncias por indebida utilización de su logotipo oficial.

En la misma se hace alusión a que un empresario del sector de reciclado de aceite denunció ante el Departamento de Medio Ambiente el uso indebido del logotipo del Gobierno de Aragón por una empresa de gestión de residuos de aceites vegetales usados cuyo nombre comercial es "N.S.R."

Señala el interesado que, a la vista de la posibilidad de incluir este logo en la publicidad de su empresa, dedicada también al reciclado de aceites, solicitó información al respecto, pero desde el Gobierno de Aragón le indicaron que no estaba permitido tal uso. Sin embargo, ha observado que aquella empresa lo sigue utilizando en su trabajo habitual y en la captación de nuevos clientes, para lo que se presenta, amparada en dicho símbolo, como una empresa apoyada directamente por el Gobierno de Aragón y dependiente del mismo, lo que les ha facilitado nuevos contratos, en clara competencia desleal respecto a las demás empresas del sector.

Con el fin de clarificar esta situación, presentó un escrito al Departamento de Medio Ambiente, al que no le han dado respuesta, ni ha tenido noticia de ninguna actuación al respecto, puesto que la situación denunciada sigue igual.

SEGUNDO.- A la vista de la queja, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. A tal objeto, se envió con fecha 25/11/08 un escrito al Consejero de Medio Ambiente recabando información sobre la cuestión planteada en la queja y las acciones llevadas a efecto tras la recepción de la denuncia arriba indicada.

TERCERO.- La solicitud de información se reiteró en fechas 15 de enero y

16 de marzo de 2009, sin que haya sido atendida. Ello ha supuesto que desde esta Institución no se haya podido instruir el expediente que resulta habitual tras la recepción de quejas, habiéndose visto dificultada de cumplir el cometido que le asigna el Estatuto de Autonomía de Aragón y la *Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón*, y el ciudadano desasistido de la protección y defensa de sus derechos que le confiere la misma.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- Sobre los requisitos para utilizar el logotipo del Gobierno de Aragón.

La utilización de los símbolos del Gobierno autonómico está sujeta a un procedimiento que controla la Comisión de Comunicación Institucional, órgano creado por Decreto 161/2000, de 26 de julio, con el fin, entre otros, de coordinar la política de comunicación del Gobierno de Aragón. Su informe previo y autorización es precisa en todas las actuaciones de comunicación social que se financian con cargo a los presupuestos de la Comunidad Autónoma o en colaboración con la misma, pero también para cualquier uso, en comunicación pública, de una logomarca dependiente del Gobierno de Aragón, bien sea en publicidad, publicaciones de folletos, libros, productos audiovisuales o informáticos, o en acciones promocionales: objetos, actos, ferias, suplementos informativos, etc.

Para obtener esta autorización se establece un procedimiento que se inicia con la solicitud del interesado, quien deberá justificar su acción y ajustarse a las indicaciones que se le marquen, de acuerdo con las normas de comunicación institucional aprobadas a tal efecto.

Lógicamente, cualquier utilización de los símbolos o logotipos deberá hacerse en actividades promovidas por el Gobierno de Aragón y sus organismos, o cuando se trate de particulares, apoyadas o financiadas por estos y siempre bajo su control, con el fin de evitar la utilización indebida y la confusión de los ciudadanos ante actividades o iniciativas que se presentan como promovidas por la Administración autonómica, pero no son tales, induciendo a engaño a los usuarios y con perjuicios para terceros, como ocurre en el caso objeto de queja donde, según se manifiesta, los particulares han contratado con la empresa denunciada la gestión de sus aceites usados por razón de la, aparentemente, directa vinculación con el Gobierno de Aragón de quien les ofrecía este servicio, sin que en realidad sea así.

Por regla general, en las convocatorias que se efectúan para llevar a cabo determinadas actividades fomentadas por la Administración en que está prevista la utilización de los logotipos de Gobierno de Aragón y sus órganos se indica con claridad donde y como deben figurar estos, y se establece, como requisito previo a la publicación, que se aporten los datos básicos de la solicitud (identificación, contenido, inversión, etc.) y se solicite informe y se obtenga autorización de la Oficina del Portavoz, al que deberá haberse enviado una prueba para verificar que se ajusta al Manual de Identidad Visual Corporativa del Gobierno de Aragón.

Consecuencia directa de la obligación de sujetarse a un procedimiento y de obtener autorización para poder utilizar los símbolos del Gobierno de Aragón es la

interdicción de su utilización indebida, debido al engaño que supone para los usuarios de un determinado servicio y el demérito de la imagen de aquel, máxime si el servicio no se presta en las condiciones que le son exigibles y con perjuicio para otros interesados; como señala la exposición de motivos del Decreto 161/2000, la imagen corporativa es un valor de carácter inmaterial de nuestra Comunidad Autónoma mediante el que se divulgan o promocionan aspectos de la propia actividad institucional y de los servicios públicos o de sectores sociales o productivos, y de ahí deriva la obligación de velar por la buena imagen y la correcta utilización de los símbolos que la representan.

Segunda.- Sobre la obligación de coordinación interadministrativa.

Como se ha indicado, la autoridad competente para conceder las autorizaciones de uso de las marcas y logotipos del Gobierno de Aragón es la Comisión de Comunicación Institucional. Sin embargo, el ciudadano afectado, titular de una empresa de reciclado de aceites, dirigió su reclamación al Departamento de Medio Ambiente, órgano del Gobierno competente en materia medioambiental, junto con la exposición de diversas infracciones en la actividad de recogida de aceite; sin embargo, no recibió contestación.

El hecho de que la reclamación se haya presentado en un órgano distinto del que tiene la competencia en materia de comunicación institucional no es óbice para que desde dicho Departamento de Medio Ambiente se hubiese informado de la situación a la Comisión anteriormente aludida, por dos razones:

- Según establece el artículo 1 del *Decreto 161/2000, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se crea la Comisión de Comunicación Institucional*, se trata de un “*órgano colegiado de carácter interdepartamental, con el fin de promover y garantizar la racionalización del gasto público, así como la coordinación entre los distintos Departamentos en relación con la política de comunicación del Gobierno de Aragón*”, y en cuya composición están presentes todos los Secretarios Generales Técnicos de los Departamentos. Por tanto, la materia que aquí se trata no es ajena a ningún Departamento del Gobierno de Aragón.
- Por otro lado, la *Ley de Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón* establece diversos principios de actuación administrativa para garantizar la correcta tramitación de todas las solicitudes y trámites de los ciudadanos. Junto a la declaración de personalidad jurídica única que hace su artículo 2.2, el artículo 43 se refiere a los principios de colaboración, auxilio y mutua información, con la obligación de los órganos administrativos de “*facilitarse recíprocamente la información precisa para el adecuado desarrollo de sus competencias*”, y el artículo 44 a la coordinación de los Departamentos y los organismos públicos de la Comunidad Autónoma “*para una mejor consecución de los objetivos del Gobierno de Aragón*”. Por último, el artículo 51 concreta esta obligación de actuar coordinadamente en situaciones como la que nos ocupa, al disponer “*Los órganos administrativos que por error reciban instancias, peticiones o solicitudes de los ciudadanos darán traslado inmediato de las mismas al órgano que resulte competente para conocer de dichos documentos y lo comunicarán al interesado*”.

Tercera.- Sobre la obligación de atender las peticiones ciudadanas y de colaborar con el Justicia de Aragón.

El artículo 16 de nuestro Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, establece en su párrafo 2º el derecho ciudadano “a formular solicitudes, peticiones, reclamaciones y recursos ante las Administraciones Públicas y a que éstos sean resueltos en los plazos adecuados”, en el marco de lo regulado por las leyes; ello conlleva una correlativa obligación administrativa para dar satisfacción a este derecho.

En el mismo sentido, el artículo 42 de la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, ordena a la Administración a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, debiendo ser la resolución congruente con las peticiones formuladas por el interesado, e impone al personal al servicio de las Administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos y a los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver la responsabilidad directa del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

En el caso que nos ocupa, el Departamento de Medio Ambiente debía haber dado respuesta al ciudadano, por doble concepto: en lo relativo al uso indebido del logotipo del Gobierno de Aragón, trasladando su solicitud a la Comisión de Comunicación Institucional y haciendo saber este hecho al interesado; y para comprobar la veracidad de las irregularidades de la empresa de reciclado de aceites objeto de la misma, en ejercicio de su competencia para “*la vigilancia, inspección y sanción de las actividades de producción y gestión de residuos*” (Artículo 1.2.g del Decreto 281/2007, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Medio Ambiente).

Por otro lado, la falta de respuesta a las sucesivas peticiones efectuadas desde el Justicia para obtener información relativa a la queja supone un incumplimiento de la obligación que la *Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón* establece de colaborar con esta Institución, en los siguientes términos:

Artículo 19º-1. *Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.*

2. Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora.

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley

4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Medio Ambiente las siguientes **SUGERENCIAS**:

Primera.- De forma genérica, para que cuando reciba una denuncia cuya tramitación y resolución corresponde a otro órgano de la Administración de la Comunidad Autónoma, dé traslado de la misma al que resulte competente e informe de ello al ciudadano; en el presente caso, para que la traslade a la Comisión de Comunicación Institucional.

Segunda.- Para que cuando reciba una denuncia en el ámbito de sus competencias materiales, como aquí ocurre, efectúe su comprobación e inicie el expediente que proceda según su naturaleza.

Tercera.- Se formula **Recordatorio de Deberes Legales** a dicho Departamento, tanto de su obligación de contestar las solicitudes que formulen los ciudadanos como de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones, conforme a lo establecido en artículo 19 de la referida *Ley 4/1985*.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE