



2017
INFORME



I Congrés Internacional de Síndics Locals. Girona
Fotografia cedida pel FòrumSD

2007 - 2017
Deu anys en defensa dels drets
de la ciutadania de Viladecans

Març del 2018

AJUNTAMENT DE VILADECANS

Bona tarda a tothom

Senyor alcalde, senyores regidores, senyors regidors.

Per primera vegada comparec davant vostès per donar compte del informe de l'any 2017.

Aquest informe es divideix en **cinc parts**:

- La **primera part** és la **classificació** dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel **FòrumSD**, que és l'**associació de** síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.
- La **segona part** recull les **dades estadístiques**, primerament les atencions globals (consultes i queixes) i després un anàlisi estadístic de les consultes i de les queixes. Com també hi ha una comparativa de l'estadística de l'activitat de la Sindicatura amb el FòrumSD de l'any 2016.
- La **tercera part** es fa una **descripció** de les queixes gestionades, tant les iniciades durant l'any com les d'anys anteriors que encara eren en tràmit. Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, de les actuacions realitzades, de les conclusions, de les reflexions, de les recomanacions, així com també, la resposta en aquelles que l'Ajuntament ha donat a les recomanacions realitzades.
- La **quarta part** es fa una **síntesi** de les activitats, trobades i jornades formatives que he assistit com a Síndic local.
- La **cinquena i darrera part**, com **annexos**, es detallen entre d'altres, unes estadístiques relacionades a la pàgina web de la Sindicatura i una enquesta de qualitat.



Durant aquest exercici i seguint l'acord del Fòrum de síndiques i síndics, defensores i defensors locals de Catalunya es va acordar la utilització d'un document comú per a classificar les actuacions de les sindicatures locals de Catalunya.

Les actuacions corresponents al exercici 2017 són les següents:

- Consultes, informació i assessorament 96.
- Queixes derivades 8.
- Queixes d'àmbit municipal 22.
- Actuacions d'ofici 5.

El que fa un total de 131 actuacions.

A les 35 queixes iniciades l'any 2017 hem d'afegir 16 expedients que van quedar pendents d'alguna actuació a la finalització de l'any 2016. Així doncs durant l'any 2017 s'han gestionat 51 expedients. Aquets són en grans trets les actuacions de la Sindicatura en quant a queixes, consultes i assessorament.

Viladecans, la ciutat on visquem tots plegats la construïm entre tots i totes, és el lloc on convivim, on és relacionem socialment amb nostres veïns i veïnes, és el centre neuràlgic de la vida en comú i per tant de la participació, la col·laboració i la solidaritat.

La ciutat són les persones que convivim des de les nostres diferències ideològiques, religioses, idiomàtiques, socials, culturals i econòmiques. El respecte a la diversitat a la diferència i a la dignitat entre nosaltres és fonamental per fer una societat millor, més justa, més solidària, més igualitària i amb més equitat. La igualtat i l'equitat tenen que anar col·lides de la ma.

Les persones, els ciutadans i ciutadanes de Viladecans no són números, no són expedients, a darrera de cada queixa, de cada consulta hi ha una realitat social o al menys la realitat d'aquest ciutadà o ciutadana que s'apropa a la sindicatura angoixada per un problema.

Des de la Sindicatura intentem solucionar aquest problema anant més enllà de la norma i fent propostes i suggeriments per millorar entre tots i sobre tot, vostès senyor regidors i senyores regidores com representants de la ciutadania que tenen la capacitat de canviar les normes i la responsabilitat de que els ciutadans i ciutadanes de Viladecans siguin més feliços.

Aquest any 2017 ha continuat essent un any difícil i complicat tant econòmicament com socialment. La recuperació econòmica no està afectant a tothom per igual és una data constatable que els rics són més rics i els pobres més pobres.

Els problemes d'habitatge en lloc de solucionar-se van a pitjor tenim un dèficit en vivenda social i un encariment dels pisos de lloguer. Sembla que no hem après res de la bombolla immobiliària.

Altres problemes com, la pobresa energètica, l'atur, la retallada de recursos a la llei de dependència, a la sanitat, a l'ensenyament, la infravalorització de les pensions, el treball precari, el baixos salaris. Hi ha molta gent que no veu la sortida del túnel ni tan sol la llum al final del túnel.

Resta molt per fer si volem fer una societat més justa.

Si me hem permeten aprofitaré per fer unes propostes:

- 1º creació d'una oficina d'assessorament energètic.
- 2º facilitar l'accés amb transport públic al nou cap-3.
- 3º establir un sistema d'autoritzacions d'aturada a les zones restringides de vianants, en especial aquelles persones que tenen autorització d'accés dels acompanyants dels residents amb discapacitat, infermetat aguda o que tenen la mobilitat reduïda.
- 4º una major sensibilitat per les molèsties que causen els sorolls. La contaminació acústica pot provocar greus danys a la salut.
- 5º difondre la institució del Síndic de greuges fent més visible al peu de les resolucions. La comunicació de que en el nostre ajuntament existeix aquesta institució.

Per finalitzar vull l'agrair la inestimable col·laboració del José Luis Castañé. Així com la col·laboració de tots els departaments de l'ajuntament i sense menysvalorar a ningú. Destacar la labor dels nostres Serveis Socials que en aquest període de crisi han sigut i són probablement els que més a prop han escoltat les penúries de la gent.

Moltes gràcies per la seva atenció i resto la seva disposició.

José Luis Nicolas Arocas

Síndic Municipal de Greuges de Viladecans

Viladecans, 22 de març de 2018

Sumari	Pàgina
INTRODUCCIÓ	1
1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	2
2. DADES ESTADÍSTIQUES	3
2.1 Atencions realitzades	3
2.1.1 Tipus d'atencions	
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior	
2.1.2 Mitjà utilitzat	
2.1.3 Per edats	
2.1.4 Iniciativa de les actuacions	
2.1.5 Per districtes	
2.2 Consultes rebudes	6
2.2.1 Classificació per competència	
2.2.2 Classificació per àmbit municipal	
2.3 Queixes rebudes	7
2.3.1 Classificació per competència	
2.3.2 Classificació per situació	
2.3.2.1 Motivació principal	
2.3.2.2 Àmbit de competència municipal	
2.3.3 Classificació per la resolució	
2.4 Situació queixes gestionades	9
2.4.1 Gestionades durant l'any	
2.4.2 Temps mitjà d'arxiu	
2.4.3 Propostes realitzades durant l'any	
2.5 Queixes acumulades amb propostes	11
2.5.1 Propostes acumulades	
2.6 Comparativa amb el FòrumSD any 2016	12
2.6.1 Consultes i queixes	
2.6.2 Atencions per milers d'habitants	
2.6.3 Respostes a les recomanacions	

3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA	14
Dades numèriques	
El Dret a un Habitatge digne i el paper dels municipis	
3.1 Administració general	16
3.1.1 Tributs	
3.1.2 Sancions	
3.1.3 Padró i registres	
3.2 Ordenació del territori	33
3.2.1 Medi Ambient	
3.2.2 Soroll	
3.2.3 Activitat econòmica	
3.3 Serveis a les persones	37
3.3.1 Habitatge	
3.3.2 Salut i Benestar	
3.4 Via pública	43
3.4.1 Llicències	
3.4.2 Manteniment	
3.4.3 Trànsit	
3.5 Queixes derivades	57
3.5.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	58
ANNEXOS	59
I. Pàgina web	
II. Enquesta de qualitat	
III. Full de queixa i requisits	
IV. Tràmit d'una queixa	

INTRODUCCIÓ

Es fa públic el onzè informe anual que correspon a l'any 2017. Inclou l'activitat portada a terme durant l'any des de la Sindicatura, recull les atencions realitzades, diferenciades en consultes i queixes. També inclou expedients d'anys anteriors que s'ha fet gestions durant l'any.

Aquest informe es divideix en **cinc parts**:

- La **primera part** és la **classificació** dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel **FòrumSD**, que és l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.
- La **segona part** recull les **dades estadístiques**, primerament les atencions globals (consultes i queixes) i després un anàlisi estadístic de les consultes i de les queixes. Com també hi ha una comparativa de l'estadística de l'activitat de la Sindicatura amb el FòrumSD de l'any 2016.
- La **tercera part** es fa una **descripció** de les queixes gestionades, tant les iniciades durant l'any com les d'anys anteriors que encara eren en tràmit. Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, de les actuacions realitzades, de les conclusions, de les reflexions, de les recomanacions, així com també, la resposta en aquelles que l'Ajuntament ha donat a les recomanacions realitzades.
- La **quarta part** es fa una **síntesi** de les activitats, trobades i jornades formatives que ha assistit el Síndic local.
- La **cinquena i darrera part**, com **annexos**, es detallen entre d'altres, unes estadístiques relacionades a la pàgina web de la Sindicatura i una enquesta de qualitat.

Des de 1990 que el municipi de Lleida va escollir al primer *ombudsman* local, es va iniciar el projecte de crear la institució del Síndic/a com a òrgan unipersonal depenent de l'Administració municipal que té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes.

La base legal de la institució es troba en la Llei municipal i de règim local i té la finalitat de supervisar l'actuació de l'Administració municipal i dels serveis públics que en depenen, especialment tot allò que fa referència als drets i llibertats establerts en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de normativa d'aplicació a l'àmbit local.

Des d'aquests inicis la institució ha anat evolucionant paral·lelament al desenvolupament normatiu i la modernització de l'administració local, com a prioritat, el Síndic vetlla pel respecte a les persones i als seus drets, per això els continguts de les seves intervencions han canviat en funció dels diferents àmbits d'actuació.

La Sindicatura treballa a proposta de les queixes presentades pel ciutadà o d'ofici quan valora que la seva intervenció així ho requereix. Normalment la seva intervenció esdevé per reaccionar davant un acte administratiu, bé perquè es considera que no ha estat motivada, bé existeix manca de conformitat o per la falta de resposta a una instància. Cal tenir en compte, que la tramitació de la queixa no afecta els terminis previstos per a l'exercici d'accions en via administrativa o jurisdiccional.

És a dir, que no hi ha suspensió del temps que ha de transcórrer per poder presentar els recursos i les demandes en les respectives vies, es configura doncs com una alternativa per a la resolució d'una situació que genera un conflicte entre l'administració i el ciutadà.

La contribució de la Sindicatura envers el desenvolupament de la bona administració ha estat significativa i ha fomentat moltes millores dins dels procediments administratius perquè han configurat un espai d'apropament entre l'administració i el ciutadà.

Cal posar en valor aquesta funció en aquests moments en que la crisi econòmica demana un esforç més important de tots cap a una millora del servei a la ciutadania. Sense descartar la importància que aquest treball consistent en la intermediació de la sindicatura entre l'administració i el ciutadà ha aconseguit que es concreta en fomentar la transparència i el bon govern.

1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS

A les trobades i reunions del **FòrumSD** (síndics, síndiques, defensors i defensores locals) van acordar la utilització d'un document comú per a classificar les actuacions dels síndics municipals, amb la finalitat d'obtenir unes dades globals de les intervencions realitzades pels síndics locals de Catalunya. Les dades que es presenten en aquest quadre corresponen a l'any 2017.

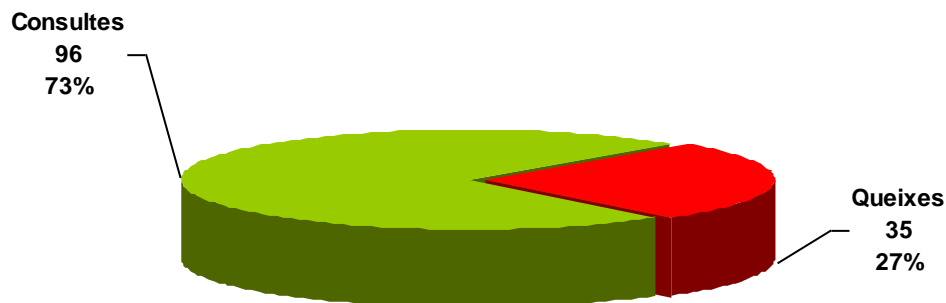
Consultes, Informació, Assessorament		TOTAL	96
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo		0
	Síndic de Greuges de Catalunya		8
	Altres defensors		0
	Altres derivacions		0
	TOTAL DERIVADES		8
Queixes àmbit municipal	Mediació - Solució amistosa		0
		Acceptada total	5
	Estimades amb recomanació	Acceptada parcialment	2
		NO acceptada	2
	Admeses	Pendent de Resposta	0
		Desestimades	3
		Arxivades sense greuge	3
		Arxivades per desistiment	0
		En tràmit	7
	NO admesa		0
TOTAL QUEIXES		22	
Actuacions d'ofici		Acceptada total	1
	Amb recomanació	Acceptada parcial	0
		No acceptada	0
		Pendent de resposta	1
	Arxivada sense recomanació		1
	En tràmit		2
TOTAL ACTUACIONS D'OFICI		5	
TOTAL ACTUACIONS		131	

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ATENCIONS REALITZADES

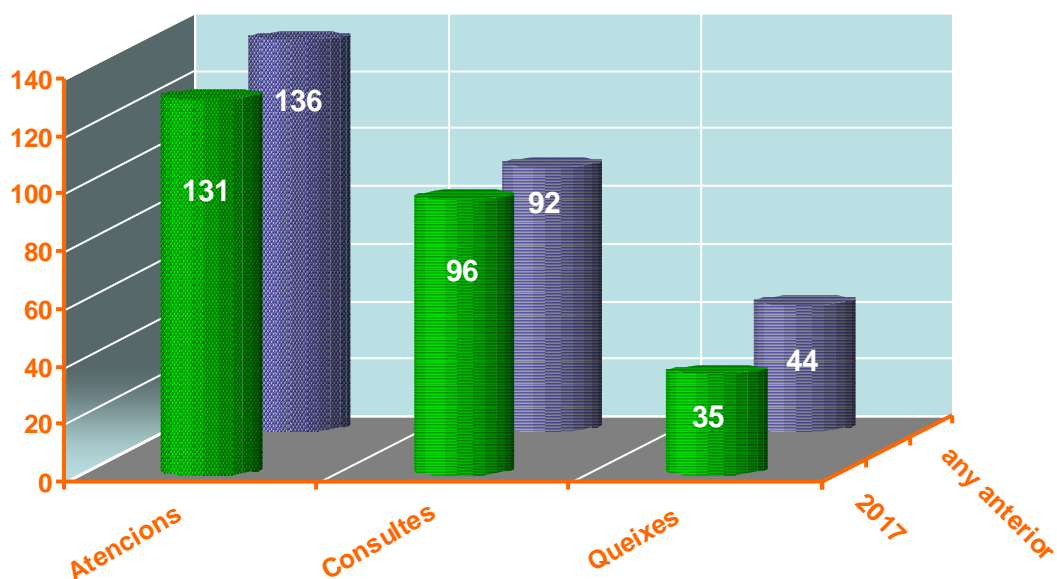
2.1.1 TIPUS D'ATENCIONS

Han estat 131 atencions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2017. De les quals 96 són consultes i 35 han estat considerades queixes envers l'administració.



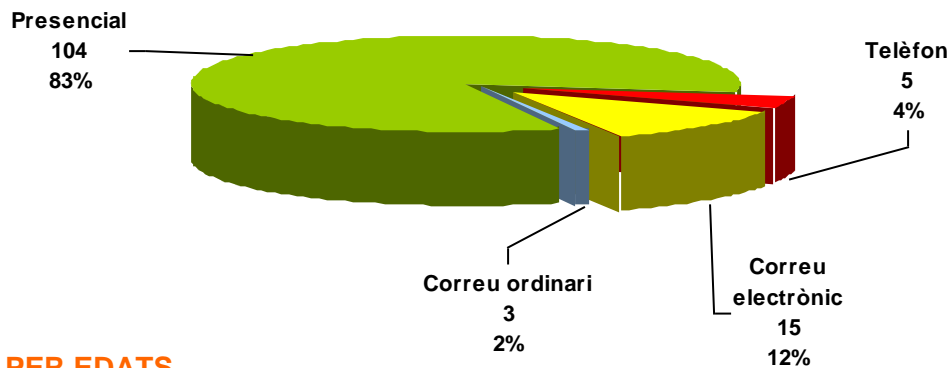
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2016 amb l'any anterior. Es comprova que ha hagut una disminució del 4% en les atencions. Aquesta disminució es reflecteix principalment a les queixes amb una disminució del 20 %.



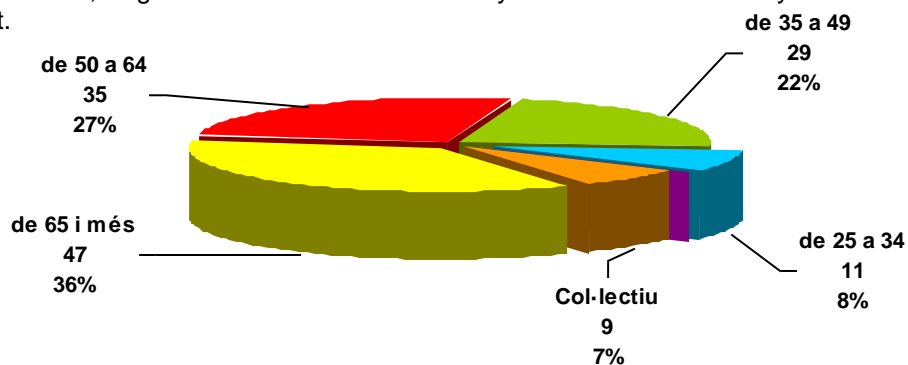
2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 131 atencions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, com cada any, ha estat l'atenció presencial a l'oficina i en valors relatius és més alt que els anys anteriors.

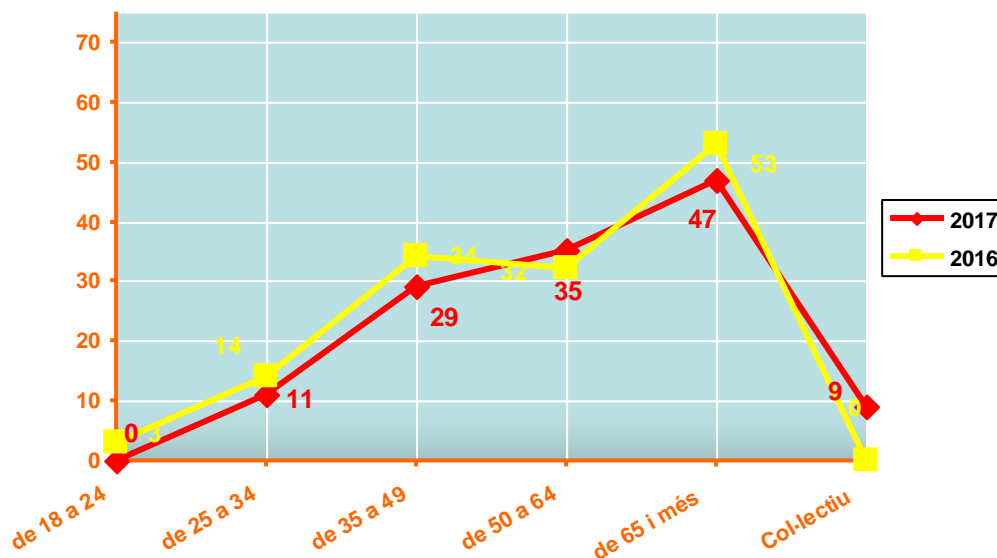


2.1.3 PER EDATS

De les 131 atencions (queixes i consultes), existeix una major presència de la franja de més grans de 65 anys amb un 36%, seguidament els de 35 a 49 anys i els de 50 a 64 anys amb un 22% i un 27% respectivament.

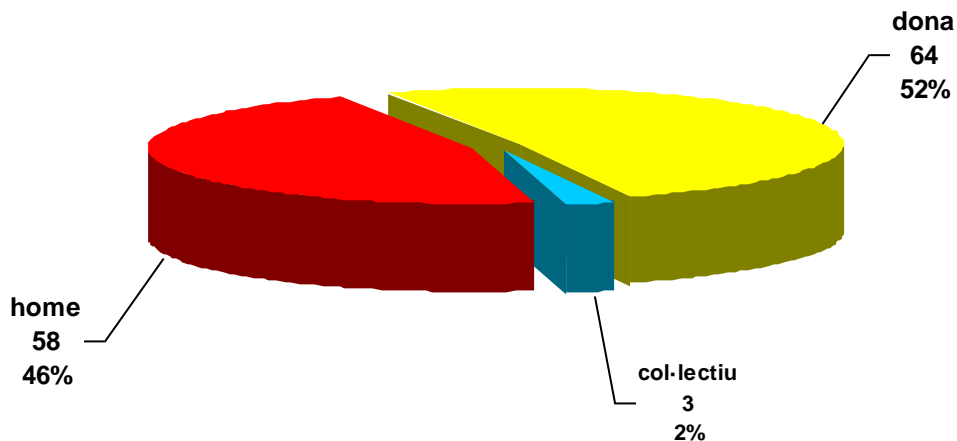


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre els anys 2016 i el 2017. Es destaca la disminució de tots els trams amb excepció dels de "50 a 64 anys".



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Aquest any 2017 contràriament a l'any 2016, la presència de la dona és major respecte a l'home alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura. Com cada any es manté equilibrada la presència dels dos gèneres.



2.1.5 PER DISTRICTES

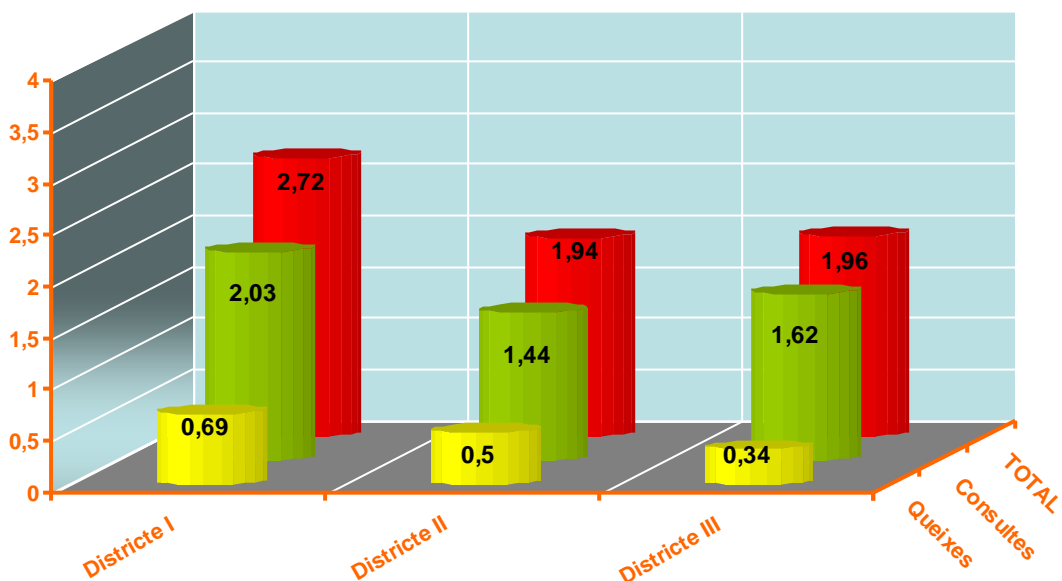
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'atencions que es va realitzar per cada miler d'habitants en cada districte.

De la població total de cada districte s'ha tingut en compte per realitzar aquest rati els **majors de 18 anys**. En aquest sentit en atencions per cada miler d'habitants el **districte I** ha hagut 2,72. Per tant, respecte l'any anterior, la presència del **districte I** disminuït un 7%. En el **districte II** ha hagut 1,94, que disminueix un 15%. i en el **districte III** ha hagut 1,96, és a dir una disminució de l'1%.

Districte I: Barri Antic, Eixample Centre (una part), Sales, Grup Sant Jordi i Torre Roja / Campreciós.

Districte II: Eixample Centre (una part), La Montserratina, El Ginestar i Mas Ratés

Districte III: Can Sellarés, El Poblat Roca, Can Palmer-Can Batllori, l'Alba-Rosa, Can Guardiola i Torrent Ballester.

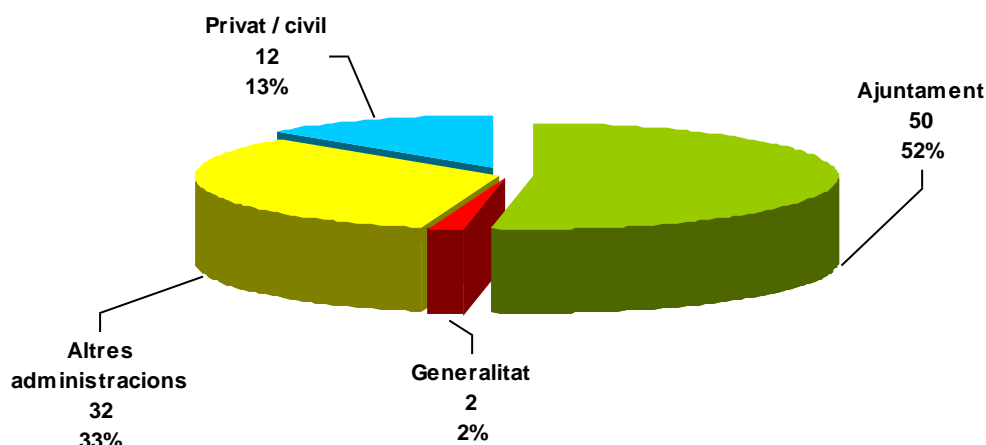


2.2 CONSULTES REBUDES

Per la seva importància, cal destacar la tasca de les atencions que realitza la Sindicatura, per això es fa un anàlisi i es classifica per l'àmbit competencial.

2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

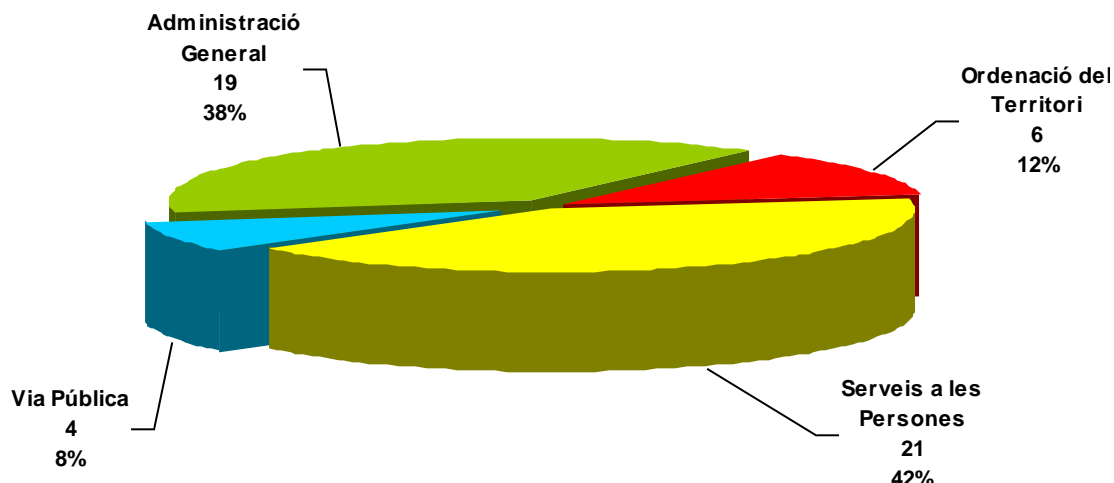
Les 96 consultes han estat classificades per competència. Destacar que el 52% van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 2% de competència de la **Generalitat**, un 33% de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 13% han estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 50 consultes classificades de competència municipal, no van ser recollides com a queixes perquè no s'havia esgotat la via administrativa o no s'havia realitzat cap acció davant l'Ajuntament, en aquest sentit s'informa d'aquesta circumstància a la ciutadania.

Aquestes consultes de competència municipal, han estat classificades en quatre temàtiques de l'Ajuntament de Viladecans, per la qual cosa es comprova que un **42%** correspon majoritàriament a temes de **Serveis a les Persones**, seguit amb un 38% els temes relacionats amb **d'Administració General**.

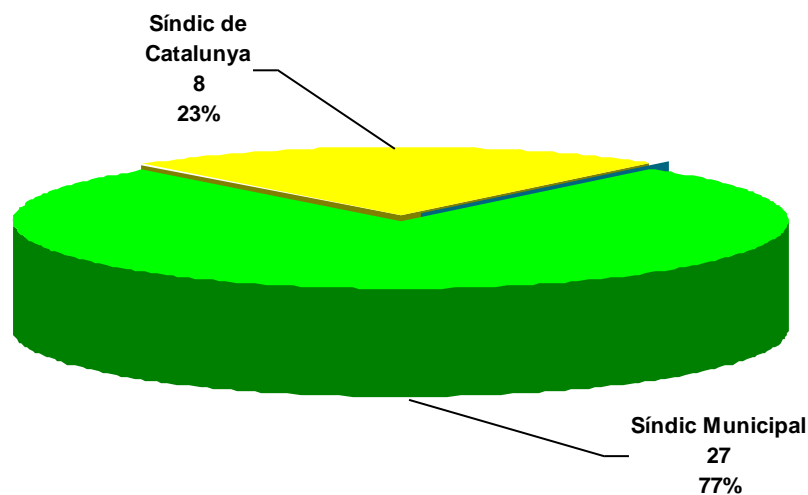


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les atencions realitzades, s'han tramitat com a **queixes** un total de **35**. La resta d'atencions han estat considerades consultes atès que no complien els requisits per tractar-les com a queixes.

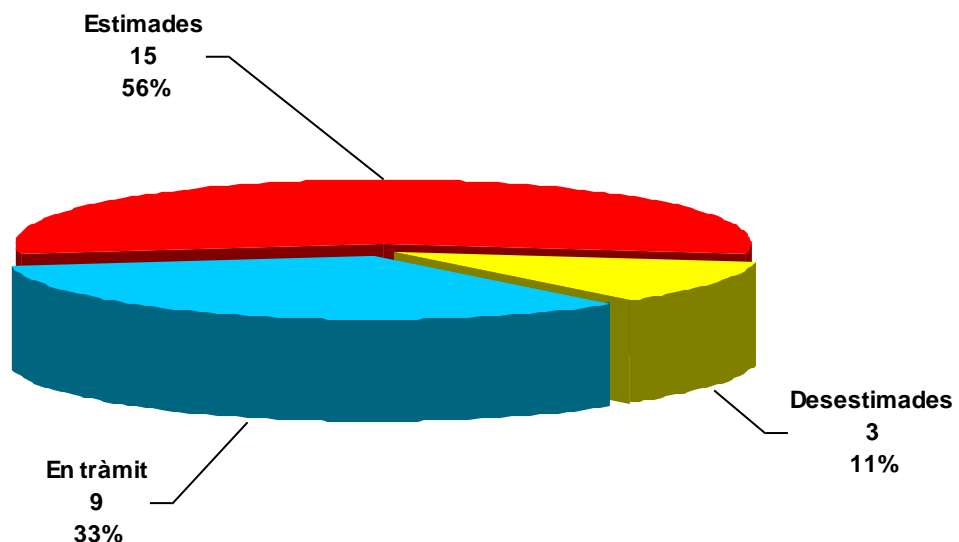
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels **35** expedients de queixa, el **77%** són de **competència municipal** i la resta han estat **derivades** al Síndic de Catalunya..



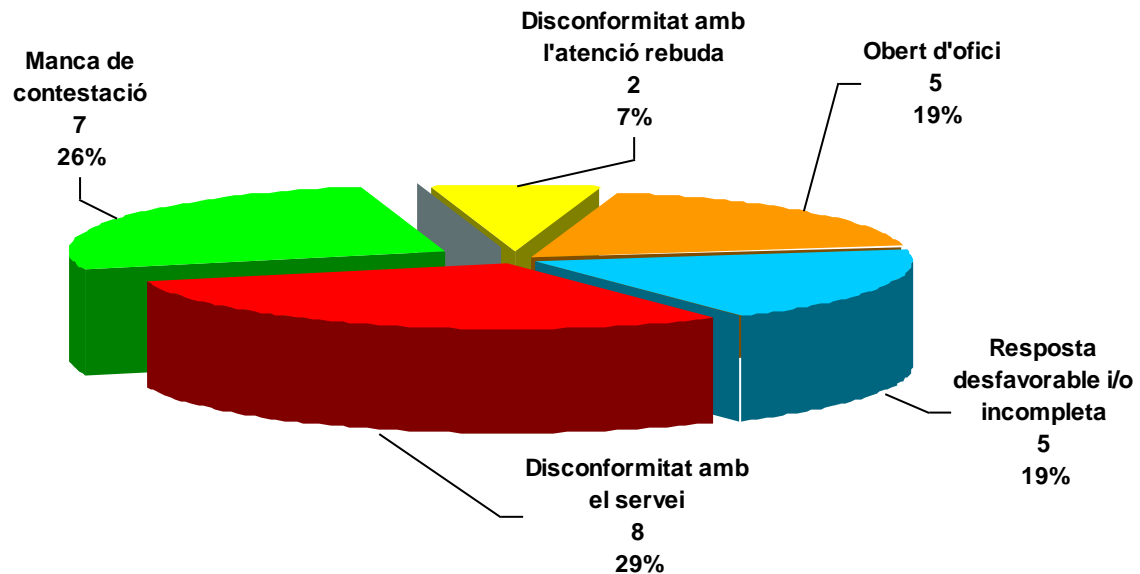
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les 27 queixes **d'àmbit municipal**, s'han **resolt 18 queixes**, de les quals, 15 han estat estimades, i 3 han estat desestimades. En conseqüència, 9 queixes han quedat en tràmit.



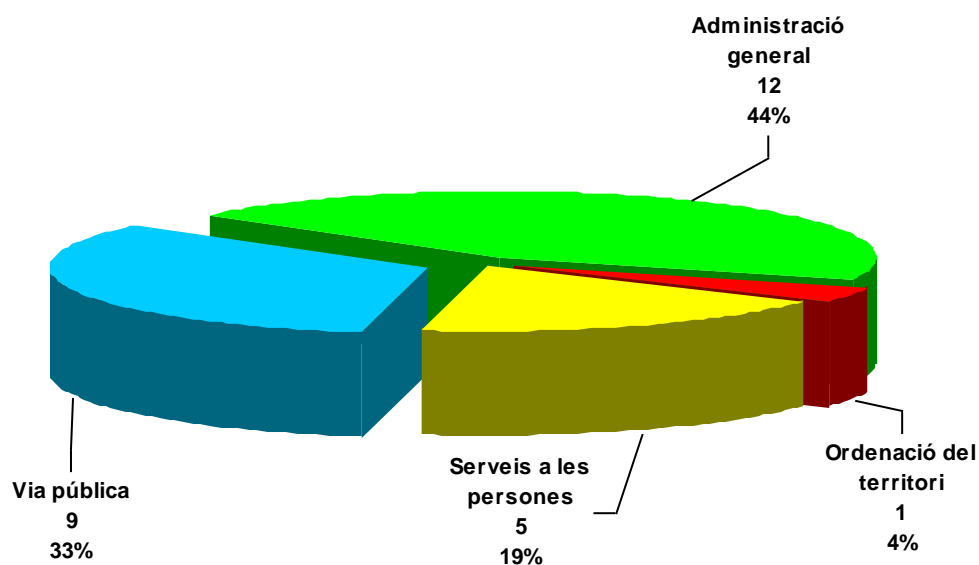
2.3.2.1 Motivació principal

De les 27 queixes d'àmbit municipal, la causa principal que va motivar la queixa, majoritàriament són per la **“disconformitat amb el servei”** amb un 29%, que ha baixat de l'any anterior que estava en un 43%, seguidament amb un 26% la **“manca de contestació”**.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

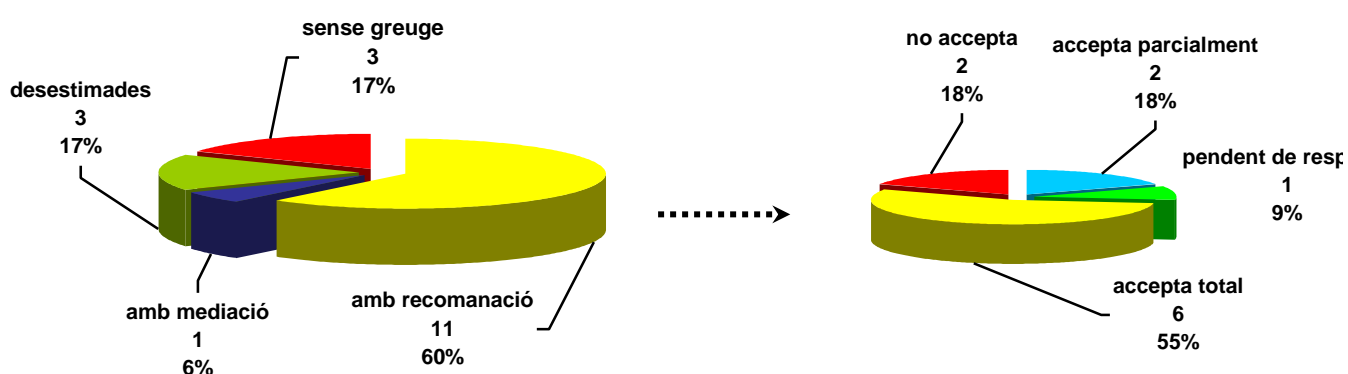
En aquesta gràfica es classifiquen les 27 queixes en quatre temàtiques de competència municipal.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 27 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2017, 9 queixes estan en tràmit, per tant s'han **resolt 18 queixes**, de les quals un total de **11 queixes han tingut propostes** (recomanacions, suggeriments i/o recordatoris). La qual cosa representa un 60% de les resolucions efectuades. A més a més, una de les resolucions ha estat resolta per mediació. Les mediacions són aquelles que s'han resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable pel ciutadà.

De les 3 queixes amb propostes, l'ajuntament no accepta una, per tant queden pendent de rebre la resposta de dos queixes amb propostes per part de l'ajuntament.

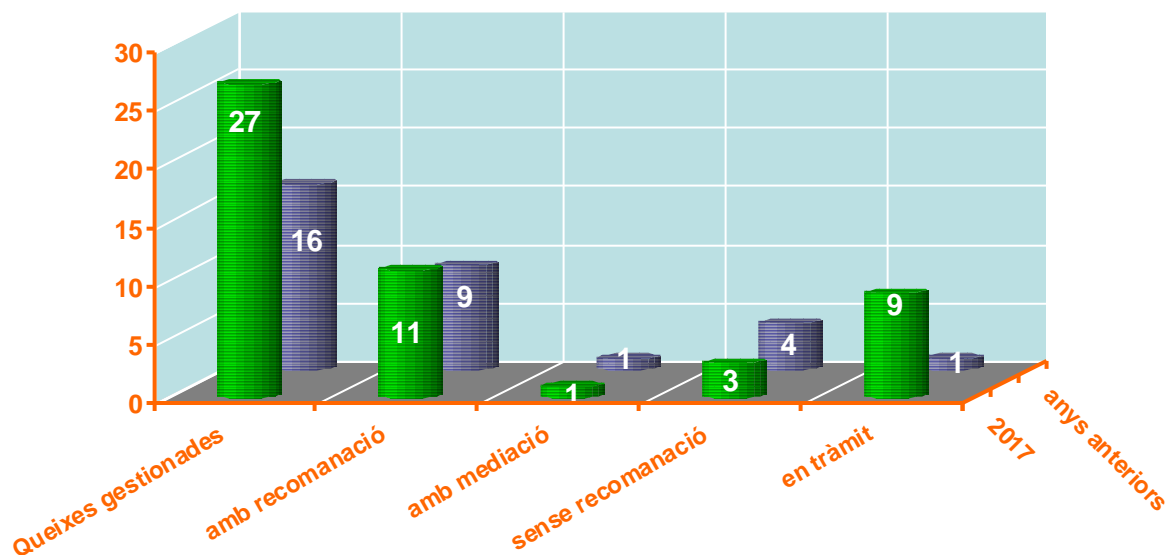


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2017 s'han gestionat **en l'àmbit municipal** un total de **43** queixes, 27 de l'any 2017 i 16 d'anys anteriors. Són aquelles que s'han iniciat durant l'any i totes aquelles iniciades en anys anteriors que mancaven gestions al tancament de l'anterior informe.

2.4.1 GESTIONADES DURANT L'ANY

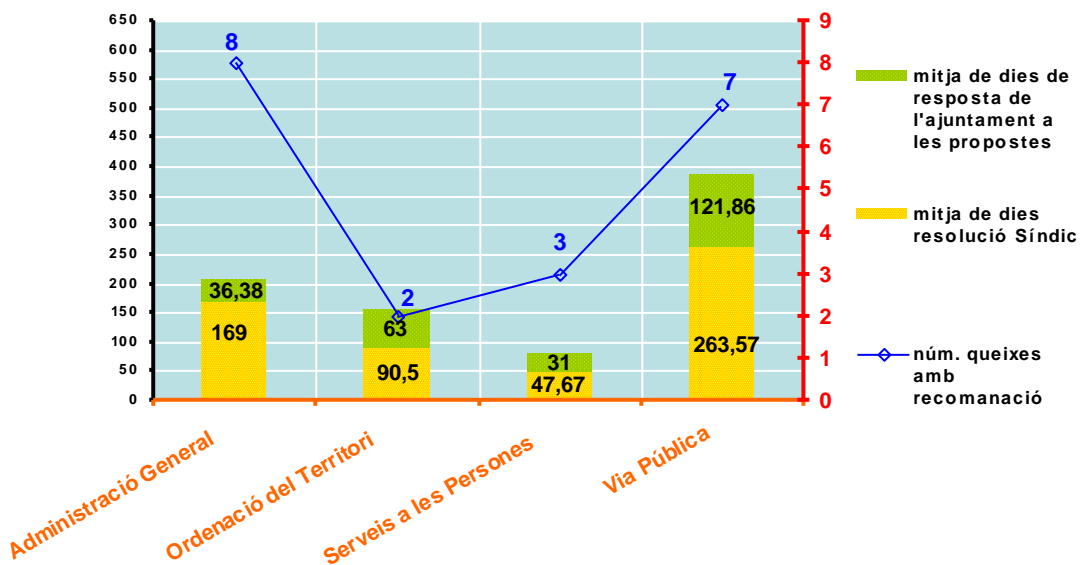
De les 43 queixes gestionades d'àmbit municipal, 20 han tingut propostes, 2 han estat resoltes per mediació, 7 sense cap recomanació i 10 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució, 9 són de l'any 2017 i 1 de l'any 2016. Les altres 4 que no surten a la gràfica van ser desestimades.



2.4.2 TEMPS MITJÀ D'ARXIU

La gestió de les queixes comporta dos períodes de temps diferenciats. Un primer període comptat des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic. Un segon període comptat des de la resolució del Síndic i fins que el Síndic rep la resposta de l'ajuntament. Aquest segon període només a les resolucions que ha hagut alguna recomanació.

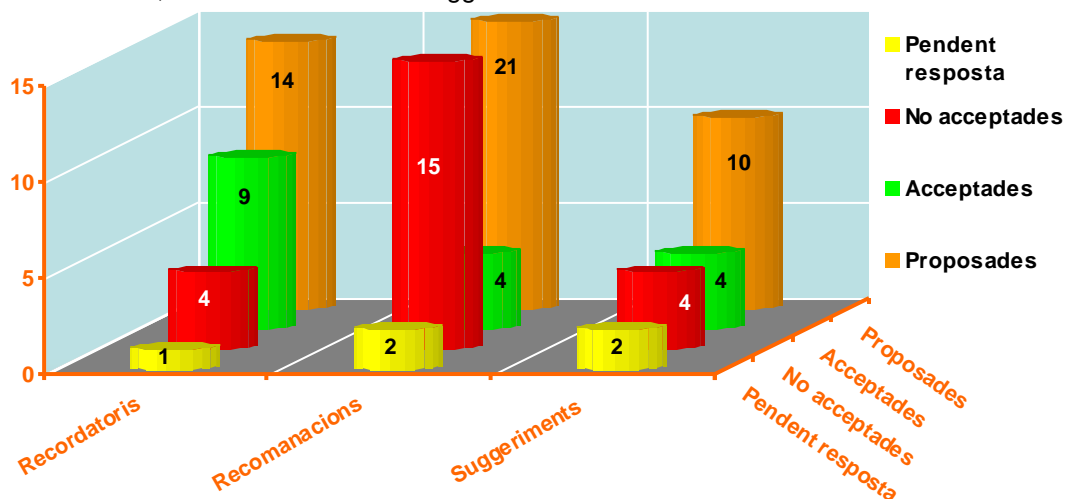
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que han estat en tràmit les 20 queixes que han tingut propostes 11 corresponent a l'any 2017 i 9 d'anys anteriors. Han estat classificades per àmbit municipal. Així com la mitja de dies que l'ajuntament ha trigat en donar resposta a les propostes plantejades pel Síndic.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **20 queixes** amb propostes, 11 corresponen a queixes de l'any 2017 i les 9 restants es van iniciar en anys anteriors. Aquestes resolucions contenen un total de **45 propostes**, desglossades en 14 recordatoris, 21 recomanacions i 10 suggeriments. És a dir, que una resolució pot tenir més d'una proposta.

En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta. Es pot veure que de les 45 propostes realitzades, han acceptat 9 recordatoris, 4 recomanacions i 4 suggeriments; no han acceptat 4 suggeriments 15 recomanacions i 4 recordatoris. Queda pendent de resposta 1 recordatori, 2 recomanacions i 2 suggeriments.

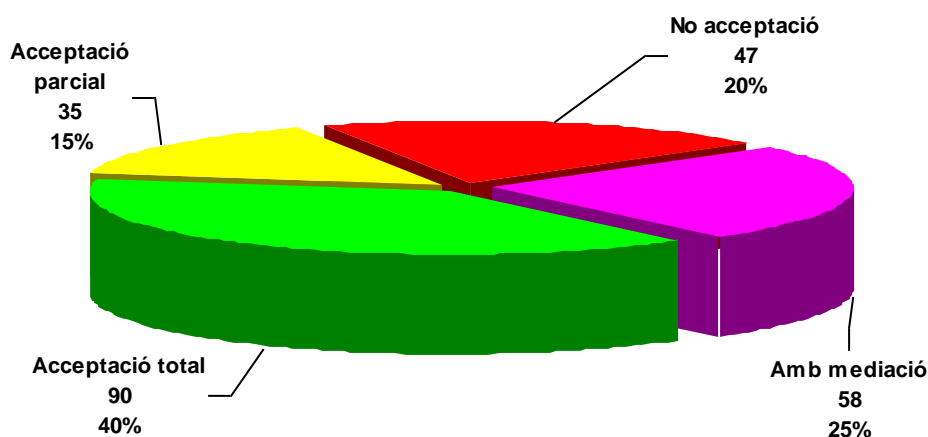


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2017 l'ajuntament ha donat resposta a 173 queixes. És a dir a la totalitat de queixes amb propostes. De les quals han estat acceptades totalment 90 queixes.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb recomanacions, en aquest mateix període s'ha resolt per mediació un total de 58 queixes, les quals representa que s'ha resolt favorablement pel ciutadà en el tràmit de la queixa.

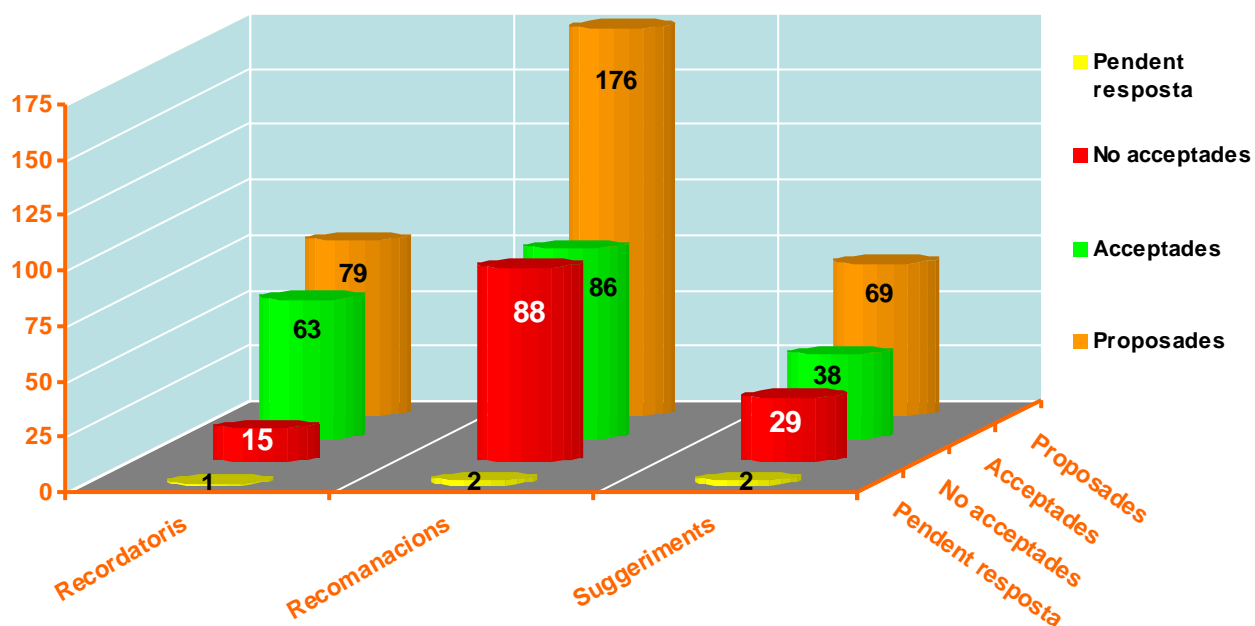
En conseqüència, un 65% de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat favorable per a la ciutadania, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge ha baixat respecte l'any passat, que va ser del 66%.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les 173 queixes amb propostes des del 2007 fins el 2017, contenen un total de 324 propostes, desglossades en 79 recordatoris, 176 recomanacions i 69 suggeriments.

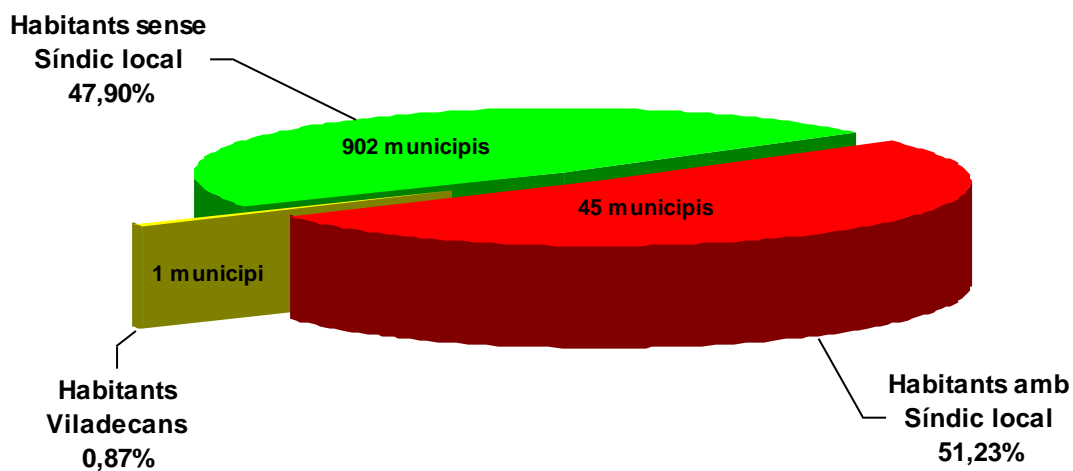
En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta.



2.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2016

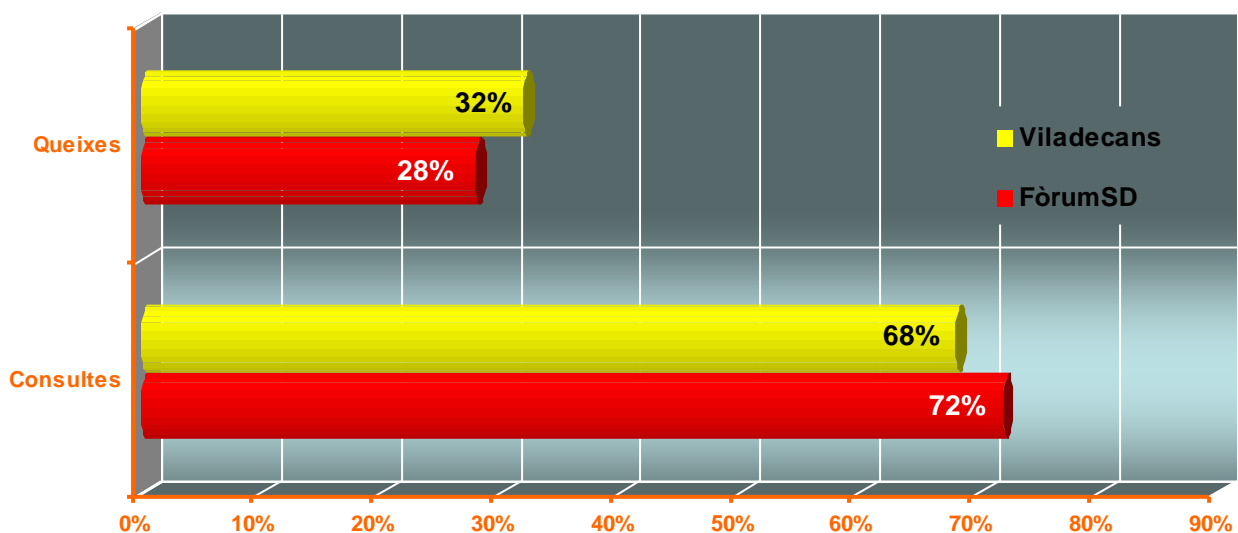
El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha **948 municipis** i una població de **7.477.131 d'habitants a l'any 2016**. Del total dels municipis de Catalunya, **46 tenen Síndic** de greuges municipal, els quals atenen a un total de 3.895.585 habitants, és a dir, el **52,10 %** dels habitants de Catalunya disposen de Síndic Local.

El FòrumSD durant l'any 2017, recull els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen **a l'any 2016**, atès que cadascun dels Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2017 i un cop recopilades s'edita i publica el "IX Recull d'Informe dels Síndics Locals".



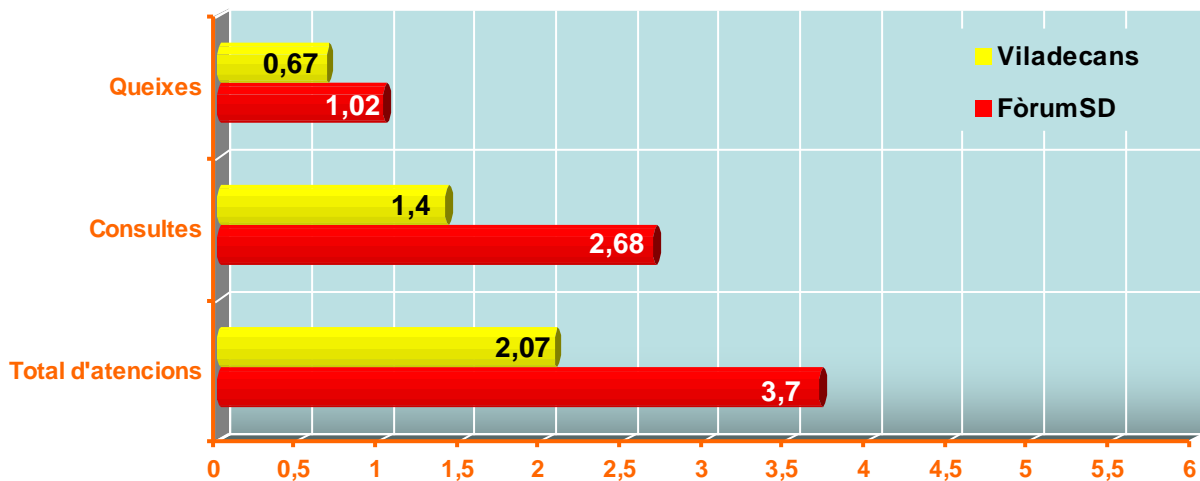
2.6.1 CONSULTES I QUEIXES

Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2016. A la gràfica es representa els valors relatius de les queixes i les consultes.



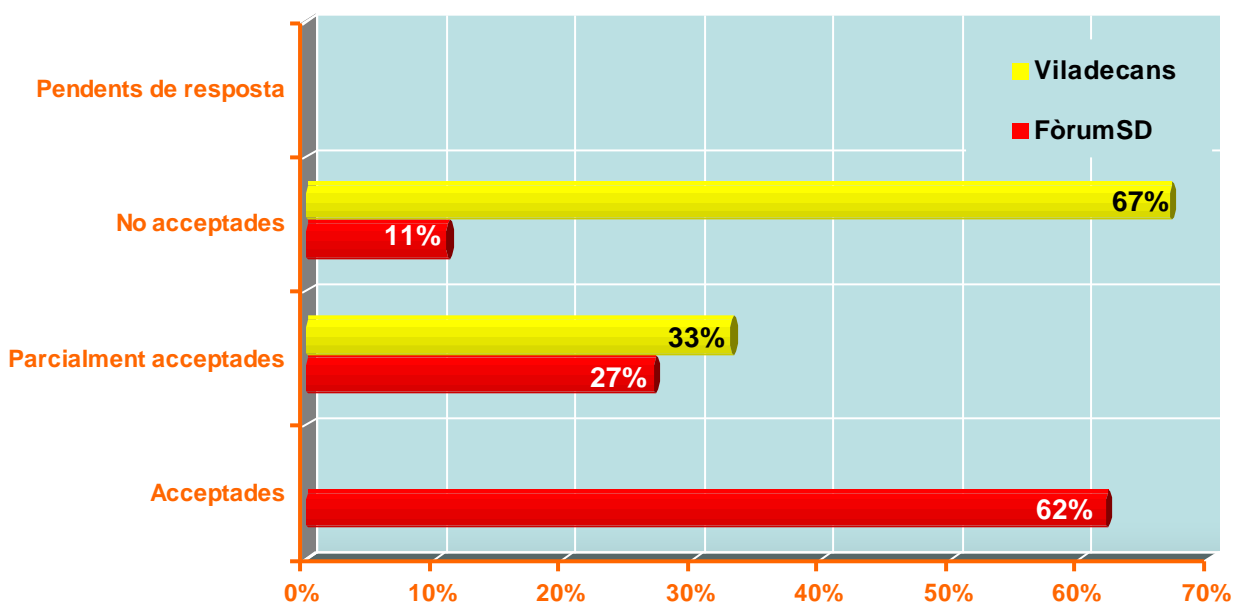
2.6.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

En aquesta gràfica es representa les atencions per cada miler d'habitants, tant de queixes com de consultes. Viladecans està per sota de la mitja de les dades del FòrumSD, en el número d'atencions per cada miler d'habitants tant en queixes com en consultes.



2.6.3 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

En aquesta gràfica recull el percentatge de les respostes que s'han rebut per part dels Ajuntaments a les recomanacions realitzades pels Síndics. Per una banda les respostes dels ajuntaments a cada Síndic local agrupades i recollides pel FòrumSD i per l'altra banda les respostes de l'Ajuntament de Viladecans.



3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes gestionades a llarg de l'any 2017. És a dir, 35 queixes rebudes i iniciades l'any 2017, així com les 16 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2016. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2017 un total de 51 queixes.

La distribució d'aquests expedients s'ha realitzat per àmbits i temàtiques.

En el detall i descripció de les queixes gestionades que es descriuen en aquest informe, d'acord amb la següent distribució per àmbits i temàtiques, només consten 47 que són aquelles que van ser admeses a tràmit i les 4 restants van ser desestimades.

TEMES	Subtemes	anys anteriors	2017	Total
3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				19
	3.1.1 Tributs	2	1	
	3.1.2 Sancions	4	5	
	3.1.3 Padró / registres	1	5	
	3.1.4 Informació /atenció		1	
3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				5
	3.2.1 Medi ambient	1		
	3.2.2 Soroll	1	1	
	3.2.3 Activitat econòmica	2		
3.3 SERVEIS A LES PERSONES				6
	3.3.1 Habitatge		2	
	3.3.2 Salut i benestar	1	3	
3.4 VIA PÚBLICA				13
	3.4.1 Llicències	1	2	
	3.4.2 Manteniment	1	2	
	3.4.3 Trànsit	2	5	
3.5 DERIVADES				8
	3.5.1 Síndic de Greuges Catalunya		8	
	Totals	16	35	51

El Dret a un Habitatge digne i el paper dels municipis

L'habitatge és una necessitat bàsica de tot ésser humà per poder gaudir d'una vida digna, tal i com ho estableixen els tractats internacionals des de la Declaració Universal dels Drets Humans, que va ser la primera en reconèixer el dret a un habitatge digne, l'any 1948. La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat també estableix que "tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre, i les autoritats municipals han de vetllar per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos".

La Constitució Espanyola (CE) insisteix que "els poders públics han de promoure les condicions necessàries i establir les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret, i han de regular la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per tal d'impedir-ne l'especulació."

Tot i això, la realitat social es manifesta ben allunyada de les declaracions programàtiques. En els darrers anys han augmentat les dificultats de la gent per accedir a un habitatge digne a causa de la crisi econòmica i l'augment dels preus del lloguer i la venda. Aquesta circumstància, basada en un model econòmic centrat en la construcció i l'especulació, ha incrementat l'import de compra al voltant del 300 per cent en els últims deu anys. Una situació que ha sobrepassat amb escreix el que es considera socialment acceptable.

En aquest escenari, aquests darrers anys hem viscut el fracàs de les polítiques públiques d'habitatge. Durant els anys de bonança econòmica les Administracions no han prioritzat la funció social de l'habitatge i molts ajuntaments han afrontat el tema prioritzant els aspectes lucratiu del sector immobiliari. L'Ajuntament de Barcelona, per exemple, ha venut una part important del seu escàs sòl a promotors privats i les promocions s'han centrat, bàsicament, en habitatges de venda.

Les competències pròpies dels ajuntaments són l'establiment d'un pla propi d'habitatge, així com la promoció i gestió del parc d'habitatge públic. Els ens municipals tenen la competència de la promoció i gestió dels habitatges amb protecció oficial, segons la normativa de règim local. Avui en dia, i degut a la crisi econòmica i social, les Administracions locals, infradotades de recursos, són les que reben en primera instància l'impacte social de les problemàtiques en matèria d'habitatge, donat que són les més properes a la ciutadania.

Durant el període 2005-2008, la Síndica de Greuges de Barcelona, per exemple ha anat rebent queixes relacionades amb problemes en aquest àmbit, principalment en relació amb la dificultat d'accés a un habitatge a causa dels elevadíssims preus, fora de l'abast de la majoria de ciutadans i, sobretot, dels que tenen rendes més baixes. S'ha posat també en evidència la insuficiència dels de promoció pública, tant de lloguer com de propietat, amb una llarga llista d'espera, així com la manca d'habitatges d'inclusió social. Una constant dels dos darrers anys ha estat la impossibilitat de moltes persones de mantenir o renovar el contracte de lloguer a causa dels preus que demanaven els propietaris. Un altre dels problemes d'alguns llogaters amb rendes baixes ha estat l'assetjament que manifesten haver patit com a conseqüència d'una manca de conservació dels edificis o, fins i tot, de l'infrahabitatge. L'ús turístic d'alguns pisos ha estat, també, l'origen de queixes per molèsties diverses i constants.

Sense perdre de vista que la política d'habitatge requereix del compromís actiu de l'Estat i la Generalitat de Catalunya, tal i com estipulen els articles 47 de la CE i 26 de l'Estatut d'Autonomia, s'hauria de dotar als municipis de més recursos i instruments legals per poder exercir de finestra única a l'hora de garantir aquest dret.

Per una banda, cal un esforç més gran dels ajuntaments per augmentar substancialment l'oferta d'habitatge de lloguer amb protecció oficial i les ajudes existents de forma que es faciliti l'accés a una llar a les persones i famílies amb rendes més baixes. En aquesta oferta hi hauria d'haver un percentatge ampli d'habitatges reservats per a l'adjudicació en base a barems socials i econòmics.

Els ajuntaments també han de dotar el fons d'habitatge de lloguer social per emergències amb el nombre de llars suficients per poder cobrir totes les situacions reals degudament acreditades que es puguin produir. També caldria revisar el condicionament reglamentari per garantir l'atenció en el casos amb infants en risc, aplicant el principi legal de l'interès superior de l'infant sobre qualsevol altre interès legítim implicat.

D'altra banda, els ens municipals també han d'establir un programa conjunt amb els serveis socials per donar sortida als casos de risc d'exclusió social que, sense ser emergències pròpiament dites, requereixen d'un suport socioeducatiu mitjançant els pisos d'inclusió en règim jurídic assistencial no sotmès a la Llei d'Arrendaments Urbans.

Resum executiu - Monografies FòrumSD "El Dret a l'habitatge"

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

Taxa habitatge d'ús turístic

EXP. 2015Q432

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de desembre de 2015 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no estar d'acord amb la resolució donada per la taxa d'habitatge d'ús turístic, atès que comparant amb municipis propers existeix una gran diferència.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

“La ciutadana presenta recurs davant l'ajuntament contra la taxa que l'han liquidat per habitatge d'ús turístic, atès que l'han cobrat una taxa fixa per import 560€ i una taxa variable per import de 1.575,42€ calculat a raó de 4,34 € pels 363 m2 de l'habitatge, pel que fa un total de 2.135,42 €.

Manifesta el seu desacord atenent que d'altres municipis a part de que es cobra menys, només cobren una quota fixa, i cap concepte variable afegit. Indicant Barcelona 200 €, Gavà 200€, Castelldefels 500€ i Sitges 400 €.

La resolució de l'ajuntament argumenta la desestimació de la reclamació, atenent que apliquen el que està aprovat a les ordenances fiscals pel ple municipal i el compliment de la llei conforme la taxa es per la intervenció administrativa en l'activitat de la ciutadania, sense que es superi el límit establert pel conjunt de les quotes recaptades els costos dels serveis regulats i prestats en l'ordenança.

En el tràmit de la queixa el Síndic fa unes consideracions a l'ajuntament conforme tenint en compte que els ajuntaments poden establir i exigir taxes i que aquestes venen limitades a la pròpia norma, no troba cap relació o justificació en el cost d'aquest ajuntament pugui multiplicar-se quasi per 10 en relació amb l'Ajuntament de Barcelona. Considerant que en la quota fixa ja és el doble Viladecans (560) respecte Barcelona (270).

En aquest sentit, el Síndic afegeix que l'aplicació de la quota variable que va en funció del metres quadrats de l'habitatge, que suposa a la ciutadana un import addicional de 1.575,42 i planteja a l'ajuntament saber quins són els conceptes de valoració que fan incrementar els costos del servei prestat i que tingui relació amb els metres quadrats.

L'ajuntament respon al Síndic que tenint en compte que la tramitació dels habitatges turístics tenen la mateixa quota que les tramitacions de declaració responsable per l'obertura d'establiments no subjecte a cap règim d'intervenció específic (art. 137 Ordenança d'intervenció municipal ambiental, de seguretat pública de Viladecans), al tenir tramitació semblant tramitacions que cobreixen de forma genèrica o agregada un 52% dels costos municipals, mitjançant la tarifa fixa. Afegint que sobre la quota variable, al ser molt imprevisible el nombre de metres pels quals es gira anualment, motiu pel qual, es deixa un gran marge per tal que el conjunt de les quotes girades no superin els costos totals suportats per part dels serveis municipals.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que NO HI HA GREUGE**, perquè considero que l'ajuntament té competències per establir taxes pròpies, d'acord amb l'article 57 del Reial Decret Legislatiu 2/2004, Reguladora de les Hisendes Locals i que la taxa aplicada a la ciutadana ha estat d'acord amb l'ordenança municipal fiscal 1.08 aprovada pel Ple municipal.

Cal considerar que l'import de la taxa per la prestació d'un servei o per la seva prestació d'una activitat no podrà excedir, en el seu conjunt, del cost real o previsible del servei o activitat de que es tracte, o en el seu defecte, del valor de la prestació rebuda.

En aquest sentit cal indicar que no ha quedat acreditat que la taxa cobrada superés el cost del servei rebut per la ciutadana.”

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de gener de 2017** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 399 dies

Reclamació de l'IBI de l'anterior propietari

EXP. 2016Q476

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 d'octubre de 2016 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no estar d'acord amb el procediment de reclamació per haver declarat insolvent al titular obligat del pagament (l'anterior propietari), atès que treballa o es titular d'un taller de serralleria al carrer Garrofer, 51 de Viladecans.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 446 dies

Reclamació de l'IBI de l'anterior propietari

EXP. 2017Q497

El Síndic va rebre una sol·licitud el 5 de juliol de 2017 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que la liquidació de la Plusvàlua realitzada l'any 2014 per l'herència de l'habitatge del germà de la mare, no li van aplicar la bonificació del 95% per tant no van tenir en compte que els germans tenien una relació de convivència d'ajuda mútua formalitzada amb escriptura pública, consegüentment va pagar la quantitat de 9.299,12 €. El 16/02/2017 va sol·licitar la revisió de la liquidació i la devolució de les quantitats que correspongui i no ha estat admesa a tràmit la revisió i l'informen que no compleixen els requisits per la bonificació.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

L'ajuntament al mes de maig de 2014, va girar la liquidació de l'Impost de l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU), plusvàlua, a nom de la ciutadana per haver adquirit l'habitatge heretat del seu germà amb el que tenien una relació de "Convivència d'Ajuda Mutua" a l'empara de l'article 240-1 i següents de la Llei 25/2010 de 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, realitzat mitjançant escriptura pública l'11 de gener de 2011.

La ciutadana va pagar la liquidació que va rebre de l'ajuntament el 26-5-2014.

La ciutadana presenta instància a l'ajuntament en data 16-02-2017, demanant la rectificació de la liquidació i la devolució de les quantitats que correspongui, al entendre que té dret a la bonificació de fins el 95% establert a l'ordenança, tenint en compte la relació de "convivència d'ajuda mútua" que tenien el difunt i la seva germana i no es va aplicar a la liquidació que va pagar.

L'ajuntament respon a la instància que no s'admet a tràmit la sol·licitud, indicant que el recurs de reposició és extemporani, al haver passat més d'un mes des de que va rebre la notificació de la liquidació. Sense perjudici de la no admissió a tràmit, l'informa que no compleix els requisits establerts de ser ascendents o descendents de primer grau o cònjuge o parella del difunt, per tal d'aplicar-li la bonificació de fins el 95%.

CONSIDERANT la normativa vigent entre d'altres

Per començar i abans d'entrar en el fons de la queixa, hem de tenir en compte que l'acte resolutori que l'ajuntament que ha emès en resposta al ciutadà, **no admet a tràmit la petició que el ciutadà ha realitzat**, en el sentit de revisar una liquidació de d'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU) abonat l'any 2014 i la devolució dels ingressos indeguts corresponent a la diferència entre la quantitat abonada i la calculada amb l'aplicació de la bonificació.

L'ajuntament no admet a tràmit la petició, per considerar que el ciutadà ha presentat un recurs de reposició contra la liquidació del concepte IIVTNU en virtut de l'article 14 del RDL 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals (LHL), en la **revisió dels actes en via administrativa**. I també amb l'article 22 de l'Ordenança 1.0 General de Gestió, Inspecció i Recaptació dels Tributs i altres ingressos de dret públic municipals.

En aquest sentit, cal considerar que el compliment de l'obligació tributària posa fi al procediment tributari, d'acord amb l'article 100 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributaria (LGT). Per tant, cal tenir en compte que la legislació vigent, permet altres procediments especials de revisió, contemplats a l'article 216 de la LGT. En conseqüència quan el ciutadà demana la devolució d'un ingrés indegut i per això ha demanat una rectificació de la liquidació abonada, s'ha de considerar que es realitza de conformitat amb el que estableix l'article 221.4 de la LGT *"quan un obligat tributari consideri que la presentació d'una autoliquidació ha donat a lloc un ingrés indegut, podrà instar la rectificació de l'autoliquidació d'acord amb el que disposa l'apartat 3 de l'article 120 d'aquesta llei"*. L'article 120.3 regula *"Quan un obligat tributari consideri que una autoliquidació ha perjudicat de qualsevol mode els seus interessos legítims, podrà instar la rectificació de dita autoliquidació d'acord amb el procediment que es reguli reglamentàriament"*

L'article 220.1 de LGT, estableix que *"l'òrgan u organisme que hagués dictat l'acte o la resolució de la reclamació rectificarà en qualsevol moment, d'ofici o a instància de l'interessat, els errors materials, de fet o aritmètics, sempre que no hagi transcorregut el termini de prescripció"*.

L'article 66 de la LGT estableix el **termini de prescripció en quatre anys**, per tant, entre la liquidació l'any 2014 i la sol·licitud de rectificació i devolució d'ingressos indeguts, no ha passat els quatre anys de prescripció.

Cal tenir en compte l'article 34 de la LGT, que determina els drets i garanties dels obligats tributaris, on contempla entre d'altres el dret al reconeixement dels beneficis o règims fiscals que resultin aplicables.

Per tant, considero que la petició realitzada pel ciutadà, no era pas un recurs potestatiu de reposició en via administrativa (art. 22 Ordenança 1.0 i article 14 LHL), si més no, una petició de devolució d'ingressos indeguts (art. 30 Ordenança 1.0 i article 221 LGT), per tant conseqüentment la rectificació de l'acte administratiu de la liquidació de l'impost (article 25 Ordenança 1.0 i artículo 120 LGT).

Després de considerar que la petició del ciutadà ha de ser admesa a tràmit, s'ha d'analitzar el fons de la queixa referent a l'aplicació de la bonificació a la liquidació de l'IIVTNU, on la resolució **informa** al ciutadà que *"respecte l'aplicació de la bonificació de fins el 95% de la quota del tribut la senyora [...] no complia un dels requisits establerts com és de ser ascendents o descendent de primer grau o cònjuge o parella del difunt"*.

En aquest cas, l'article 5.1 de l'**Ordenança Fiscal núm. 1.05** de l'any 2014 indica que la bonificació de la quota de l'impost serà a favor dels seus descendents de **primer grau** i adoptats, els cònjuges, els membres de les unions estables de parella, i els seus ascendents de primer grau i adoptants.

Article de l'ordenança en relació amb l'article 108.4 de la LGT que estableix que *"les ordenances fiscals podran regular una bonificació de fins el 95 per cent de la quota íntegra de l'impost, en les transmissions de terrenys, [...] per causa de mort a favor dels descendents i adoptats, els cònjuges i els ascendents i adoptants."*

La ciutadana, beneficiària de la transmissió per la mort del seu germà, mantenia a més a més del parentiu de germans, una relació de **"convivència d'ajuda mútua"** regulat a l'article 240 de la Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, com així ho acredita mitjançant escriptura pública de data 11 de gener de 2011.

De ben és sabut que la relació de germans és considerada de segon grau (article 918 Codi Civil Espanyol), però la qüestió és identificar a quin grau es pot considerar la relació de "convivència d'ajuda mútua".

En aquest sentit, la Llei 2/2014, de 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic, on el punt 5. modifica l'apartat 1 de l'article 36 de la Llei 19/2010, de 7 de juny, de regulació

de l'impost sobre successions i donacions, que estableix que *“En les adquisicions per causa de mort entre membres d'una relació de **convivència d'ajuda mútua**, els adquirents **queden assimilats a la resta de descendents del grup II** que defineix l'article 2, al efecte de l'aplicació de les reduccions que s'estableixen a les seccions primera i sexta i al efecte d'aplicació del coeficient multiplicador per la determinació de la quota tributaria”*.

L'article 2 de la Llei 19/2010, regula les reduccions per parentiu, establint al Grup I i Grup II, les que corresponent al **primer grau** de parentiu, al Grup III pels de segon i tercer grau; i al Grup IV pels de quart grau o graus més distants. Conseqüentment la llei **assimila la relació de convivència d'ajuda mútua al primer grau de parentiu** als efectes del fet d'adquisicions per causa de mort.

Si bé és cert, aquesta assimilació es fa a efectes de l'impost sobre successions i donacions, de competència autonòmica per part de la Generalitat de Catalunya. Però hem de tenir en compte que aquesta relació de “convivència d'ajuda mútua” està regulada només a Catalunya, per tant, no existeix cap regulació a l'estat espanyol que reguli aquesta relació.

Per la qual cosa, considero que davant **un mateix fet imposable** “l'adquisició d'una propietat per causa de mort” ha de tenir la mateixa consideració de relació entre el difunt i l'adquirent, davant dos impostos, malgrat un sigui de regulació autonòmica i l'altre depengui de la regulació estatal. Significant que assimilar la relació de “convivència i ajuda mútua” al **primer grau**, no considero que sigui contrària a la normativa estatal, si més no, la desenvolupa i adequa a la realitat social. Realitat anàloga que l'ordenança fiscal realitza al incloure les unions estables de parelles. Per tant, es podria considerar que aquesta relació de “convivència i ajuda mútua” està emparada per la normativa vigent per poder aplicar la bonificació de fins el 95% de la quota de l'impost.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada pel ciutadà en representació de la mare, al no acceptar a tràmit la reclamació presentada el 16-2-2017, de revisió i rectificació de la liquidació de l'IIVTNU de l'any 2014, i conseqüentment la devolució d'ingressos indeguts.

Considero que la normativa empara el procediment especial de revisió sol·licitada pel ciutadà, malgrat no hagi especificat la normativa aplicable i és en aquest sentit que s'ha d'entendre la seva petició i no pas un recurs de reposició.

Per altra banda, i davant que l'ajuntament en la seva resolució ha entrat a informar el dret o no de l'aplicació de fins el 95% de la quota de l'impost, doncs només ha tingut en compte la relació de germans entre l'adquirent i el difunt, i no ha valorat l'altre relació de “convivència d'ajuda mútua” que ha acreditat a la petició.

En conclusió considero que l'ajuntament ha d'admetre a tràmit aquesta petició per no haver prescrit i emetre una resolució on es valori la relació entre l'adquirent i el difunt, més enllà de la de germans, en el sentit d'assimilar la relació de convivència d'ajuda mútua al primer grau tal i com ho contempla la normativa catalana.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** revisar la resolució emesa en data 1 de març de 2017 per la Tinència d'alcaldia de Pressupostos i Ordenances de l'Ajuntament de Viladecans, en el sentit d'admetre a tràmit la sol·licitud realitzada pel ciutadà en representació de la seva mare, amb la finalitat de poder valorar més adequadament el dret o no a obtenir la bonificació de fins el 95% de la reducció de la quota de l'impost.
- **RECOMANA també**, que en la resolució que realitzi es contempli i consideri, que la relació de “Convivència d'ajuda mútua” és assimilable al primer grau, tenint en compte que en un altre impost, **amb la mateixa naturalesa i fet imposable** així ho contempla.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de juliol de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **24 d'octubre de 2017**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“DESESTIMAR LES RECOMANACIONS atès que el període per presentar recurs contra una liquidació és d'un mes des de l'endemà a la notificació del càrrec. En aquest cas el recurs es va presentar aproximadament 3 anys i 9 mesos després d'abonar la liquidació. És a dir, és una liquidació ferma i consentida, liquidada correctament, segons la normativa aplicable en el moment de l'acreditació del tribut 11/02/2014.

Per tant, no procedeix admetre a tràmit l'obertura de l'expedient 40/2017-ALEGRL en via administrativa.

Com a conseqüència, tampoc procedeix la consideració de possibilitat de beneficiar a les persones considerades com a "convivència d'ajuda mútua", degut en aquest cas en la presentació extemporània de la sol·licitud del benefici i del recurs de reposició contra la liquidació practicada, així com la manca d'aquest tipus de convivència com a potencials beneficiaris de la bonificació.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 20 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 91 dies

3.1.2 SANCIONS

Sanció estacionament Av. Molí

EXP. 2015Q426

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 d'octubre de 2015 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció que ha rebut per una parada que va fer el 12/5/2015 a laavinguda Molí, malgrat tenir l'autorització d'accés a la zona. Ha presentat al·legacions i recurs i han estat desestimats. La parada va estar motivada per la mobilitat reduïda del seu pare, doncs la parada va ser per acompanyar-lo a casa seva, atès que el ciutadà no és resident de la zona. Va aportar justificants metges que acrediten l'estat dels seus pares.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va ser sancionat per estacionar a l'avinguda Molí, el qual té permís d'accés, per això va presentar al·legacions que van ser desestimades adduint que té permís per accedir però no per aturar-se o estacionar.

Davant de la disconformitat amb la resposta, va presentar una instància indicant que les raons de tenir permís d'accés a l'avinguda Molí, és perquè els seus pares viuen allí, i requereixen atencions i transports per motius mèdics, la qual cosa suposa fer parades o estacionaments. L'ajuntament va resoldre el recurs de reposició indicant que no es permet aturar.

Per aquest motiu, el ciutadà presenta queixa al Síndic, que en el tràmit de la queixa el ciutadà aporta noves proves, informes mèdics dels seus pares que acrediten una limitació de mobilitat i necessiten de terceres persones, així com unes fotografies on s'aprecia el lloc on va ser sancionat i entrant el seu pare al vehicle.

Davant d'aquestes proves el Síndic transmet les consideracions a l'Ajuntament conforme és incongruent i contradictori que es permeti passar i no es permeti aturar o estacionar a les persones autoritzades, especialment, per les que no tenen plaça d'aparcament, tenint en compte que els pares necessiten l'ajut de terceres persones per desplaçar-se, la qual cosa comporta una parada o estacionament per acompanyar en el desplaçament als seus pares del vehicle a casa seva o viceversa.

L'ajuntament manté la posició que la sanció imposada s'ajusta a dret, doncs no es constata el temps en el qual el vehicle va estar estacionat per realitzar l'acompanyament de la persona gran, o si el vehicle va ser estacionat més enllà del temps adequat i necessari.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que la sanció imposada és del tot injusta, atès que el ciutadà sancionat no hi viu al lloc, i va obtenir el permís d'accés com a conseqüència de que els seus pares hi viuen a la zona i tenen necessitat de terceres persones per a la seva mobilitat quotidiana.

Considero que és inútil i incongruent donar un dret d'accés i no permetre aturar-se o estacionar per recollir o deixar als seus pares.

Per tot això, considero que els autoritzats que no disposin de plaça de pàrquing, han de poder estacionar o aturar-se el temps indispensable per fer la funció que han de desenvolupar, com per exemple els vehicles que per la seva funció han de fer una càrrega o descàrrega de materials als establiments o particulars de la zona. Que en aquest cas és per atendre la mobilitat de persones.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** anul·lar la sanció imposada al ciutadà per ser injusta i incongruent.
- **SUGGEREIX** permetre l'estacionament o parada als autoritzats d'accés que no disposin de plaça de pàrquing, el temps indispensable, en llocs on no dificulti la circulació d'altres vehicles.
- **SUGGEREIX també**, que s'informi als autoritzats dels límits que comporta l'autorització atorgada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de gener de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **14 de març de 2017**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ per els arguments exposats anteriorment i que determinen el motiu (reitera la resolució portada a terme, ja que no es pot constatar el temps en el qual el vehicle va estar estacionat per realitzar l'acompanyament de la persona gran, o si el vehicle va ser estacionat més enllà del temps adequat i necessari, per tant la sanció imposada s'ajusta a dret)

DESESTIMAR ELS SUGGERIMENTS ja que la parada es diferent al estacionament i està regulada directament a la llei de Seguretat Vial que es tracta directament aquesta casuística i els conductors dels vehicles coneixem”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 449 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 55 dies

Sanció C. Sant Marià. Carrer tallat

EXP. 2016Q445

El Síndic va rebre una sol·licitud el 8 de març de 2016 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció que l'han posat per haver sortit, del pàrking que té al carrer Sant Marià, en contra direcció fins arribar al carrer Santa Teresa, doncs segons les seves al·legacions que va presentar, es va trobar amb el carrer tallat amb uns cons per uns treballadors que estaven fent treballs de la fibra òptica, la qual cosa tal i com en altres ocasions que tallen el carrer, només tenia la possibilitat d'una sortida.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

“El ciutadà va ser sancionat per captació d'imatges al carrer Sant Marià, sortint del carrer en sentit contrari.

El ciutadà està autoritzat a circular en la zona restringida per ser veí i fa ús del carrer de manera diària per estacionar al pàrking situat en aquest carrer.

En les al·legacions efectuades pel ciutadà va indicar que al sortir del pàrking es va trobar amb el carrer tallat per sortir i per això va sortir per l'entrada del carrer. Desconeixen si va ser autoritzat per l'ajuntament, ni del temps que va estar tallat. Amb posterioritat va esbrinar i així ho va al·legar que era pel cablejat de la companyia Orange.

L'Ajuntament va desestimar les al·legacions per no constar cap obra que afectés la circulació i el recurs perquè el ciutadà va reconèixer els fets i no acredita la causa que pugui justificar la conducta denunciada.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament aporta document que no els hi constava cap obra que pogués afectar el tall de carrer pel que fa al clavegueram i de l'aigua no potable.

El Síndic indica que no es van contestar totes les al·legacions presentades pel ciutadà, doncs el ciutadà va indicar que va ser per un cablejat de la companyia Orange i l'ajuntament només tenia informe referent al clavegueram i l'aigua no potable.

L'ajuntament manifesta que no pot concloure que la impossibilitat per circular fos total, doncs tenen un informe d'una enginyeria que treballa per una empresa de telecomunicacions.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que l'ajuntament ha pogut constatar, en el tràmit de la queixa, amb un informe d'una enginyeria que treballa per una empresa de telecomunicacions, però no pot concloure que la impossibilitat per circular fos total, però tampoc pot determinar que es pogués circular.

En aquest sentit considero i tenint en compte que el carrer és molt estret, la qual cosa comporta que qualsevol intervenció en aquest carrer, pot provocar el tall de la circulació. A més a més, és incongruent que un ciutadà que fa un ús diari del carrer al tenir una plaça de pàrking, faci una sortida en contra direcció, sense que tingui una causa justificada que l'impedeixi sortir de la forma habitual.

Tant la captació d'imatges del carrer com el ciutadà no poden negar el fet d'haver circulat en sentit contrari, això no vol dir que sigui justa la sanció imposada. Per tant, i malgrat que la denuncia ha estat degudament tramitada, considero que una vegada rebudes les al·legacions que van justificar aquesta acció, es tindria que haver anul·lat la sanció, doncs l'ajuntament ha de practicar totes les proves, que en aquest cas no ho va fer, doncs només va comprovar obres de clavegueram i d'aigua no potable, sense tenir en compte el fet del cablejat per la companyia de telecomunicacions, al·legat pel ciutadà.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** anul·lar la sanció imposada al ciutadà, per no haver practicat totes les proves en la resolució sancionadora i no poder acreditar que es pogués circular pel treball efectuat per l'enginyeria de telecomunicacions.
- **SUGGEREIX** que sol·liciti a les companyies operadores de telecomunicacions, que presentin un comunicat o declaració de les seves actuacions a la via pública, tenint en compte que d'acord amb la Llei 9/2014 no es pot exigir l'obtenció de llicència o autorització prèvia d'instal·lacions.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de gener de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **14 de març de 2017**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

*“DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ un cop analitzada la seva reclamació [...] no es pot concloure que la impossibilitat de circular pel carrer fos total. Hi ha un informe referencial, però no contundent d'una enginyeria que manifesta treballar per una empresa de telecomunicacions, i per tant la resolució adoptada per l'ajuntament s'ajusta a dret.
ACCEPTAR EL SUGGERIMENT donant trasllat a l'Àrea d'Espai Públic.”*

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 316 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 55 dies

Sanció plaça reservada discapacitat

EXP. 2016Q466

El Síndic va rebre una sol·licitud el 21 de juny de 2016 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la desestimació a les al·legacions que va presentar per una sanció que va tenir el vehicle del seu fill en la plaça d'aparcament que té reservada pel seu vehicle, doncs el seu fill li va deixar el vehicle durant la reparació del vehicle autoritzat per l'estacionament a la reserva. Manifesta també que necessita un vehicle pel seu desplaçament ordinari per la seva discapacitat, per tant, una vegada acreditat que el vehicle autoritzat estava al taller i ell va fer ús d'un altre vehicle, s'hauria d'haver estimat les al·legacions amb les proves aportades i anular la sanció imposada.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El fill del ciutadà rep una denuncia per estacionar el seu vehicle en la plaça reservada per discapacitats del seu pare.

El ciutadà presenta al·legacions indicant i acreditant que el vehicle autoritzat a utilitzar la plaça reservada estava en el taller en el moment de la denuncia i que el seu fill li va deixar fer ús d'altre vehicle per la necessitat de mobilitat i va estacionar en la plaça que ell té autoritzada.

L'ajuntament desestima les al·legacions per la presumpció de veracitat i ratificació de l'agent, i a més a més per haver admès el ciutadà la comissió del fet sancionat.

En el tràmit de la queixa el Síndic fa les seves consideracions indicant que si bé la denuncia ha estat degudament realitzada, doncs la matrícula no coincidia amb la placa de reserva, però una vegada acreditat la raó i la circumstància dels fets relatats del taller i la utilització del vehicle del fill per la seva mobilitat del titular de la plaça d'aparcament, es tindria que haver anul·lat la denuncia.

L'ajuntament respon que no està autoritzat a la persona a estacionar en la plaça reservada amb altre vehicle no autoritzat. I que en tot cas, el ciutadà autoritzat, hauria de comunicar aquest fet, per tal d'haver-li autoritzat provisionalment altre matrícula per estacionar en la lloc reservat. Per la qual cosa no procedeix anul·lar la sanció, doncs la denuncia va ser imposada correctament ja que el vehicle estacionat no estava autoritzat.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat, per les següents consideracions:

Quan s'atorga la reserva d'espai públic a una persona discapacitada que té una mobilitat reduïda per facilitar la mobilitat de la persona titular, es senyalitza amb la matrícula del vehicle que determini la persona beneficiària del dret.

Quan hi ha un vehicle amb distinta matrícula de la senyalitzada, l'agent procedeix a sancionar al vehicle que està estacionat en la plaça reservada. La qual cosa no es discuteix.

Però quan s'acredita que la persona beneficiària del lloc reservat i senyalitzat, té el vehicle en el taller i ha fet ús d'altre vehicle, que en aquest cas és del fill, i estaciona en el lloc que té habilitat per facilitar la mobilitat de la persona autoritzada, s'hauria d'anul·lar la denuncia, per estar degudament justificat l'estacionament d'altre vehicle, doncs el que ha de prevaldre en tot moment és l'ús de la persona discapacitada de la plaça d'estacionament i no pas el vehicle amb el que ha estacionat de forma temporal.

El dret del ciutadà ha d'estar per sobre de la matrícula que indiqui el senyal de reserva d'estacionament del propi ciutadà.

Per tant, considero que la denuncia inicial ha estat ajustada a dret, però no considero que la resolució sancionadora s'ajusti al dret que té el ciutadà a fer ús de la plaça que té reservada per facilitar-li la mobilitat, malgrat sigui amb un altre vehicle, tenint en compte que va justificar aquesta circumstància a les al·legacions presentades, és a dir després dels fets denunciats, per la qual cosa alhora de resoldre s'han de tenir en compte els fets acreditats i al·legats en temps i forma.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** anul·lar la sanció imposada al vehicle, atès que el vehicle denunciat va ser usat pel ciutadà, el qual té dret a fer ús de la plaça reservada. Tenint en compte que ho va al·legar en el tràmit del procediment sancionador.
- **SUGGEREIX** informar a que tots els que tenen plaça d'aparcament reservada amb matrícula, del fet de que quan tinguin la necessitat temporal o definitiva d'ús d'altre vehicle diferent a la matrícula senyalada, haurien de comunicar-ho a l'ajuntament.
- **SUGGEREIX també**, acceptar les comunicacions posteriors a una denuncia, de les circumstàncies que han provocat l'ús d'altre vehicle en la plaça reservada per la persona titular del dret, donat que el dret és per la persona discapacitada i no del vehicle. Sempre i quan estiguin degudament acreditades.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de febrer de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **27 de febrer de 2017**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ, si es va tenir en compte els fets al·legats, però no justifiquen els motius per anul·lar la denuncia i sanció imposada.

Existeix un protocol de tràmit de sol·licitud de llicència d'ocupació de via pública per a reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat que estableix els drets generats i les obligacions generades, per tan DESESTIMAR EL SUGGERIMENT.

DESESTIMAR EL SUGGERIMENT ja que totes les al·legacions i recursos posteriors a la denuncia són valorades i informades jurídicament.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut..... 230 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut:..... 21 dies

Embargament sanció trànsit. Sense notificació

EXP. 2016Q475

El Síndic va rebre una sol·licitud el 6 d'octubre de 2016 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que després de rebre una notificació en el mes de desembre de 2014, d'una denuncia de trànsit del 20 de novembre de 2014, va presentar al·legacions el 30 de desembre de 2014, del que no ha rebut cap resposta, ni tampoc cap comunicat en relació a aquesta denúncia, fins que ha comprovat que en el seu compte bancari té una retenció de 254,61 de l'ORGT, que l'han informat que té relació amb aquella denúncia.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà es persona a la Sindicatura manifestant que en el mes de novembre de 2014 es va aturar un vehicle policial al constatar del seu vehicle i li van dir que no podia estar aturat en aquell lloc, i van marxar. Al mes de desembre va rebre la notificació de denuncia d'infracció de circulació. Va presentar al·legacions amb tres motius i no ha tingut notícies fins que l'han embargat el compte bancari.

1. La denuncia no compleix, entre d'altres, certs requisits
 - a. Manca d'identificació del denunciat, atès estava present (art. 74.2b RDL 339/1990, de 2 de març Llei sobre Trànsit, circulació de vehicles a motor i Seguretat vial (LT))
 - b. Manca d'identificació del lloc exacte on van succeir els fets denunciats, doncs només consta Ctra. Barcelona (article 74.2 c de la LT).
 - c. No es va es va notificar en el moment de l'acte denunciat (art. 76.1 LT), doncs no era absent segons consta a l'informe de ratificació, on l'agent reconeix que va **“informar”** al conductor.

d.No consta al butlletí una justificació del perquè no es va lliurar en mà (art. 76.2 LT).

2. La justificació que consta a l'informe de ratificació del perquè no es va lliurar en el moment al conductor, va ser "**por motivos de servicio del agente**", no s'ajusta a cap de les previstes a l'article 76.2 de la LT i en l'article 10.3 del RD 320/1994 Reglament de procediment sancionador en matèria de tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat vial (RPST). Per tant, la manca de notificació en l'acte no resulta justificada.

La notificació de la denuncia conté contradiccions amb el butlletí i amb l'informe de ratificació de l'agent, doncs a la notificació indica que no va ser lliurada la denuncia per estar absent el conductor, quan ha quedat acreditat que el conductor era present d'acord amb l'informe de ratificació de l'agent.

Com també, existeix una contradicció entre la notificació i el butlletí de denuncia, en la tipificació del fet denunciat, doncs a la notificació indica "**estacionar el vehicle obstaculitzant la circulació o creant perill per a d'altres usuaris**", quan l'agent **no identifica cap perill** en el seu butlletí de denuncia.

A més a més considero que si el conductor estava present dins del vehicle en el moment dels fets, **és una parada** (definició en el punt 67 ANNEX I de la LT), per tant **no és un estacionament** (definició en el punt 68 ANNEX I de la LT), tal i com s'indica el butlletí i la notificació de denuncia.

S'ha de tenir en compte també, que ciutadà en resposta a la notificació de denuncia, malgrat **al·legar** en el seu escrit presentat el 30-12-2014 conforme **la denuncia no se'l va donar en el moment dels fets**, en resposta a la notificació rebuda que indicava que estava absent. **La resolució** de les al·legacions **no resol en aquesta circumstància**, per tant considero que no es compleix l'establir a l'article 138 Llei 30/1992 de Procediment Administratiu LRJPAC (vigent en el moment dels fets) pel que les resolucions han de resoldre totes les qüestions plantejades.

De conformitat amb l'article **10.2 del RPST**, estableix que les denúncies formulades pels agents de l'autoritat sense parar als denunciats **no seran vàlides** tret que constin en les mateixes i se'ls notifiqui les causes concretes i específiques per les quals no va ser possible detenir el vehicle.

En aquest sentit es pronuncia, entre d'altres, la Sentència del Tribunal Superior de Justícia del País Basc, núm. 848/2000 de 5 d'octubre i la Sentència del Jutjat Contenciós Administratiu núm. 1 de Gijón, núm. 165/2014 de 7 d'octubre.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA GREUGE** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que no va ser notificada la denuncia en el moment dels fets i es considera la denuncia com **no vàlida** (art. 10.2 RPST).

Cal considerar especialment que el ciutadà va al·legar aquesta circumstància de manca de notificació en el moment dels fets i a la resolució no es va tenir resoldre aquesta al·legació (art. 138 LRJPAC).

Tampoc, a l'anàlisi de l'expedient, han quedat acreditades les causes previstes a la normativa vigent (art. 10.3 RPST i 76.2 LT), del perquè no va ser notificada en el moment dels fets la denuncia corresponent.

Al marge dels fets que provoquen la no validesa de la denuncia de l'agent, per tant la nul·litat, existeixen altres irregularitats que també provocarien la nul·litat del procediment, entre d'altres, la manca d'una correcta identificació del lloc dels fets, la manca d'identificació de la persona infractora (estava present) (art. 74 LT), així com les contradiccions entre la notificació, el butlletí de denuncia i l'informe de ratificació de l'agent.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** es declari nul·la la denuncia amb número 290534 de data 20-11-14, per no haver estat notificada en el moment dels fets al presumpte infractor, sense que s'hagi acreditat l'existència d'una causa degudament justificada.

- **RECOMANA també**, que com a conseqüència de la declaració anterior, es revoqui la resolució sancionadora en base a la referida denuncia, amb la conseqüent devolució de les quantitats embargades, més els interessos legals des de la data del cobrament.
- **RECOMANA també** per futures denúncies en que no sigui possible notificar en l'acte els butlletins de denuncia per infraccions de trànsit, es consignin en el butlletí de denúncies les causes concretes, específiques i convincents del cas concret, previstes a la norma, que hagin impedit als agents denunciants notificar la denuncia a la persona infractora. Tenint en compte que s'han de rebutjar les expressions genèriques.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 de maig de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **16 de maig de 2017**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“Analitzada la fonamentació que motiva les recomanacions que es formulen per part de la Sindicatura Municipal de Greuges, no s'aprecia hagi existit cap mena de vulneració respecte dels drets fonamentals i les llibertats públiques (art. 24 del Reglament Orgànic Municipal), per la qual cosa DESESTIMAR LES SEVES RECOMANACIONS.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 215 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut:7 dies

Sanció zona blava amb tiquet

EXP. 2017Q487

El Síndic va rebre una sol·licitud el 6 de març de 2017 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució sancionadora rebuda, atès que desestimen les seves alegacions presentades pel que acredita que disposava del tiquet d'estacionament. I que la fotografia que l'han facilitat, té uns reflexos que dificulta la visibilitat per acreditar l'exposició del tiquet o no.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà és sancionat en data 7 de novembre de 2016 a les 10:50 en una zona controlada amb limitació horària (zona blava) per estacionar sense col·locar el distintiu que l'autoritza.

Al rebre la notificació de la denuncia presenta alegacions el 15 de desembre de 2016 aportant còpia del tiquet d'estacionament efectuat el 7/11/2017 a les 10:35 i amb validesa fins els 11:02, indicant que estava ubicat de forma visible.

L'ajuntament desestima les alegacions adduint la presumpció de veracitat de les denúncies efectuades pels agents de policia i per l'informe en el que el denunciant es ratifica i se'l facilita al ciutadà còpia de la fotografia i de l'informe de ratificació del denunciant.

Al rebre la resolució sancionadora, el ciutadà presenta queixa davant el Síndic en data 6 de març de 2017, manifestant la seva disconformitat amb la resolució, atenent que la fotografia aportada no s'aprecia res de l'interior i ell ja va aportar el tiquet que acreditava el temps d'estacionament en el moment de la denuncia.

En el transcurs del tràmit de la queixa davant l'ajuntament, aquest aporta còpia de l'expedient. A més a més indica que el ciutadà ha presentat recurs de reposició contra la resolució sancionadora.

El Síndic considera que l'actuació per part del ciutadà en presentar un recurs de reposició no és causa per suspendre les actuacions.

De la documentació rebuda consta, entre d'altres, la fotografia que té molts reflexos i no s'aprecia l'interior del vehicle per verificar l'existència o no del tiquet d'estacionament; així com el tiquet aportat pel ciutadà en les seves alegacions.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE**, perquè considero que la denúncia i sanció és nul·la en ple dret de conformitat amb l'article 47 de la LPACAP, per les següents consideracions:

No es pot imposar cap sanció per les infraccions tipificades sinó es compleix el procediment instruït d'acord amb el que disposa el capítol de procediment sancionador de la TRLT i les disposicions reglamentaries que el despleguen (article 83 garanties procedimentals del TRLT).

La denúncia no ha estat emesa d'acord amb els requisits establerts al TRLT (RDL 6/2015 de 30 d'octubre) i del reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial (RD 320/1994, de 25 de febrer), en concret al contingut de les denúncies establert a l'article 5 i els requisits regulats a l'article 7 c) del Reglament i article 87 d) del Text refós de la Llei de Trànsit, pel que fa a la identificació del denunciador, la qual cosa fa que aquesta manca de compliment del reglament no es pugui considerar com un element més de prova dels testimonis-denúncies del controlador, tal i com es condiciona a les sentències del Tribunal Suprem.

Per altra banda, la resolució pel que desestima les al·legacions presentades pel ciutadà i se'l sanciona, no ha estat degudament motivada (article 35 LPACAP), tant en la fonamentació jurídica, com en la pràctica de les proves.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, el compliment dels requisits establerts al reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit per fer efectives les denúncies de caràcter voluntari per fets de circulació, emeses pels controladors de les zones de regulació horària.
- **RECORDA també**, el compliment del contingut de les resolucions i l'adequada motivació.
- **RECOMANA** anul·lar la sanció imposada al ciutadà, per la manca de compliment del reglament de l'emissió de la denúncia i la manca de motivació i contingut de la resolució sancionadora.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 de maig de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **16 de maig de 2017**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Una vegada analitzada la fonamentació que motiva la recomanació i els records que es formulen per part de la Sindicatura Municipal de Greuges, no s'aprecia hagi existit cap mena de vulneració respecte dels drets fonamentals i les llibertats públiques (art. 24 del Reglament Orgànic Municipal), per la qual cosa DESESTIMAR La SEVA RECOMANACIÓ I ELS RECORDA"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 64 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut:7 dies

OFICI Sancions Av. Moli Carrer Pi tallat

EXP. 2017O492

Aquesta Sindicatura ha obert d'Ofici expedient relacionat amb **les sancions imposades a l'avinguda Molí el 5 de març de 2017 per tall a la circulació del carrer Pi**, motivat per la informació d'un ciutadà que ha estat sancionat, sense tenir alternativa de circulació diferent a l'accés a l'avinguda Molí.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per l'Ajuntament es desprèn el següent:

El **19 d'abril de 2017**, el Síndic demana informació a l'ajuntament per saber l'abast del número de persones sancionades.

El **10 de maig de 2017**, l'ajuntament dona resposta, aportant decret de data 20 d'abril de 2017, pel que informa que ha hagut 14 expedients sancionadors per la presumpta infracció del dia 5-3-2017, per "no obeir el destinatari un senyal de prohibició d'entrada". Que com a conseqüència de les al·legacions presentades per algunes de les persones sancionades, per la raó de que van tenir que circular per l'avinguda Molí en no tenir cap altra via alternativa, ja que el carrer del Pi es trobava tallat al trànsit. Per tot això s'ha resolt anul·lar les denúncies i arxivar els expedients sancionadors i que en el cas de que la multa

hagi estat abonada, ordenar a l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona la devolució de l'import pagat en concepte d'aquesta multa.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, atès que en el tràmit de la queixa, l'Ajuntament ha procedit a l'anul·lació de les denúncies i la devolució de les que han estat abonades.

Sense perjudici de l'actuació municipal per anul·lar les denúncies, cal considerar que aquesta situació es pot donar en més ocasions, per tant cal valorar les conseqüències alhora de concedir l'autorització per tallar un carrer per evitar notificar denúncies injustes.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de maig de 2017** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 28 dies

Sanció av. Molí dates nadalenques

EXP. 2017Q496

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de juliol de 2017 d'una ciutadana de Viladecans, en representació del seu fill, pel que manifesta que el 24 i 25 de desembre de 2016 el seu fill va ser sancionat per accedir a l'avinguda Molí. Manifesta la seva disconformitat de les sanciones atenent que d'altres anys hi havia tolerància per l'afluència de familiars en les dates nadalenques. També indica que d'altres familiars que van assistir a les reunions familiars, no van ser sancionats, per tant desconeix els criteris per sancionar a uns si i a d'altres no.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va ser sancionat per accedir a l'avinguda Molí els dies 24 i 25 de desembre de 2016, per no obeir el destinatari un senyal de prohibició d'entrada, d'acord amb el sistema de captació d'imatges.

El ciutadà va presentar al·legacions indicant que cada any han trucat i l'ha permès entrar sense ser sancionat.

La resolució desestimatòria de les al·legacions afirma que no s'ha donat cap instrucció en el sentit que en el període nadalenc es permeti el lliure accés a l'avinguda Molí.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament s'ha reafirmat que no existeixen toleràncies en determinades èpoques de l'any, ni es donen ordres a la Policia Local per tal de deixar de denunciar fets que incompleixin qualsevol normativa.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que no s'ha acreditat que existeixi permissivitat d'accés en èpoques nadalenques per accedir a l'avinguda del Molí.

S'ha de tenir en compte que s'ha de respectar els senyals de trànsit i en el cas concret existeix el senyal de prohibició de la circulació (R-100) amb la inscripció "Excepte vehicles autoritzats de 0 a 24 h i càrrega i descarrega de dilluns a dissabte de 7 a 10 h i de 15 a 17 h". En aquest sentit, el fet que el ciutadà no ha acreditat estar autoritzat per accedir, considero que la sanció ha estat degudament imposada.

Al marge de tot, considero que les excepcions a la norma es poden demanar a instància de les persones interessades i si l'administració ho considera adient, podria concedir-ho. Sense perjudici de que l'administració, d'ofici, també es pot plantejar aquestes excepcions, davant situacions excepcionals.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de setembre de 2017** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 76 dies

Retirada vehicle grua i senyal provisional

EXP. 2017Q515

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de desembre de 2017 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la retirada del seu vehicle de la via publica per part de la Policia Local i la sanció imposada. Malgrat haver presentat al·legacions i recurs, per considerar un incompliment en la senyalització, així com l'incompliment en temps previ que s'ha de col·locar les senyalitzacions provisionals, no s'han practicat les proves demanades. A més considera que la revisió de l'expedient sol·licitat en les al·legacions no s'ha realitzat doncs existeix un error en el procediment que podria provocar la nul·litat, tenint en compte que va ser denunciat per un concepte i ha estat sancionat per un altre.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 11 dies

3.1.3 PADRÓ I REGISTRES

Registre d'entrada per altres administracions

EXP. 2016Q480

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de desembre de 2016 d'un ciutadà, pel que manifesta que s'ha personat en diverses ocasions a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) per registrar una instància i documentació adreçada a altra administració de Catalunya, i en totes les ocasions l'han comentat que no estan preparats per registrar la instància. Finalment ho ha fet directament a l'Ajuntament de Castelldefels.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà ha presentat paral·lelament una instància a l'Ajuntament i altre al Síndic municipal de Greuges de Viladecans, queixant-se de la manca de servei en el registre d'entrada de l'Ajuntament de Viladecans, per registrar una instància adreçada a altra administració, en concret adreçada a l'Ajuntament de Castelldefels, de conformitat amb la Llei 39/2015.

Les vegades que va ser atès en l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), de l'Ajuntament de Viladecans, li van indicar que l'ajuntament no està preparat per realitzar aquest servei de registre electrònic i podia utilitzar altres mitjans contemplats a la normativa, com és el cas de correus.

De la resposta rebuda per l'ajuntament en el tràmit de la queixa, es desprèn que el ciutadà és funcionari de l'Ajuntament, concretament Policia Local, i que es va presentar uniformat les tres vegades i que és cert que l'ajuntament encara no està preparat tècnicament per atendre aquest servei o tràmit de registre electrònic regulat per la Llei 39/2015.

Que d'acord amb la mateixa norma, aquest servei no és obligatori fins l'octubre de 2018.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa plantejada pel ciutadà, per tenir una dependència funcional amb l'Ajuntament, de conformitat amb l'article 26.1. del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Viladecans que estableix aquesta excepció alhora de formular queixes davant aquesta Sindicatura.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de gener de 2017** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 42 dies

Manca d'empadronament

EXP. 2017Q485

El Síndic va rebre una sol·licitud el 21 de febrer de 2017 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que des de l'1 de desembre de 2015 que va sol·licitar l'empadronament d'ell i de la seva dona, encara no ha rebut cap resposta i no està empadronat al domicili sol·licitat.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va presentar una instància en desembre de 2015 per empadronar-se a un domicili de Viladecans amb la seva parella.

D'acord amb la documentació obtinguda de l'Ajuntament, resulta que el ciutadà va ser donat de baixa d'un domicili de Viladecans al gener de 2014 per inclusió indeguda.

En el mes de juny de 2016, el ciutadà i la seva parella es van empadronar en altre domicili de Viladecans diferent al sol·licitat en el mes de desembre de 2015.

La parella del ciutadà quan es va empadronar en el mes juny de 2016, provenia del padró de Badalona.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que l'actuació d'empadronament realitzat al mes de juny de 2016, anul·la la petició realitzada en el mes de desembre de 2015. Per tant, no s'acredita cap incompliment per part de l'Ajuntament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **20 d'abril de 2017** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 58 dies

Empadronament

EXP. 2017Q491

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 d'abril de 2017 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que des del 15 de març de 2017 que va sol·licitar l'empadronament d'ell i de la seva dona, encara no ha rebut cap resposta i no està empadronat al domicili sol·licitat.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va presentar una instància en el mes de març de 2017 per empadronar-se a un domicili de Viladecans amb la seva parella.

Des del mes de juny de 2016, el ciutadà i la seva parella estan empadronats en altre domicili de Viladecans diferent al sol·licitat, malgrat estar ocupant des del novembre de 2015 l'habitatge sol·licitat per empadronar-se.

No se'ls empadrona en el domicili sol·licitat, que és titular una entitat bancària, perquè està en curs un procés de desnonament a precari i estan pendent de rebre l'ordre de llançament.

Per tenir accés a un habitatge del parc públic d'habitatge de la Generalitat de Catalunya, requereix que hi hagi una ordre de llançament sobre l'habitatge.

D'acord amb Resolució de 16 de març de 2015, de la Sotssecretaria, per la qual es publica la Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció general de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als Ajuntaments sobre gestió del padró municipal, estableix en el punt 3.3 relacionat amb l'empadronament de persones sense domicili, que el Padró ha de reflectir el domicili on realment viu cada veí del municipi, i de la mateixa manera que la inscripció padronal **és completament independent de les controvèrsies jurídic-privades sobre la titularitat de l'habitatge**, ho és també de les circumstàncies físiques, higiènics -sanitàries o d'altre índole que afectin al domicili. En conseqüència,

infravivendas (barraques, caravanes, coves, etc, i fins i tot absència total de sostre) **poden i han de figurar com a domicilis vàlids** en el Padró. Tant és així, amb més motiu quan el domicili és un habitatge.

La norma fonamental que ha de presidir l'actuació municipal de gestió del Padró és la continguda en l'article 17.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, on diu que els Ajuntaments realitzaran les actuacions i operacions necessàries per mantenir actualitzats els seus Padrons de manera que les dades contingudes en aquests **concordin amb la realitat**.

La possibilitat que l'Ajuntament sol·liciti del veí «el títol que legítimi l'ocupació de l'habitatge» (art. 59.2 del Reglament de Població i Demarcació Territorial de les Entitats Locals) no atribueix a les Administracions Locals cap competència per jutjar qüestions de propietat, d'arrendaments urbans o, en general, de naturalesa jurídic-privada, sinó que té per única finalitat servir d'element de prova per acreditar que, efectivament, el veí habita al domicili que ha indicat.

Sense perjudici d'això, el gestor municipal podrà comprovar per altres mitjans (informe de Policia local, inspecció del propi servei, etc.) que realment el veí habita en aquest domicili, i en cas afirmatiu inscriure-ho en el Padró.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA GREUGE** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que porta residint al domicili que ha sol·licitat des de novembre de 2015, i encara no ha estat empadronat.

Per tant en el cas tractat l'adreça d'empadronament serà la que indiquin els serveis socials, que segons el seu informe, estan vivint des de novembre de 2015 al domicili sol·licitat pel ciutadà.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECORDA**, que el deure de realitzar les actuacions i operacions necessàries per mantenir actualitzats els seus Padrons de manera que les dades contingudes en aquests **concordin amb la realitat**
- o **RECOMANA** procedir a l'empadronament de les persones al domicili habitual, tal i com es desprèn de l'informe dels serveis socials.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **17 de juliol de 2017**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR el recorda i la recomanació per procedir a l'empadronament"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 43 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 47 dies

Empadronament indegut de persones desconegudes

EXP. 2017Q495

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de maig de 2017 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'han empadronat en el seu domicili dues persones d'origen marroquí, que no les coneix i que segons li van informar ho va realitzar el seu exmarit, que no viu al domicili.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana presenta via "carpeta ciutadana" el 23 de març i per instància el 24 de març la sol·licitud de baixa de dues persones que han estat empadronades en el seu domicili, presumptament pel seu exmarit.

D'acord amb la documentació obtinguda de l'Ajuntament, resulta que les dues persones havien estat inscrites en el padró el mateix dia que ella va manifestar la seva disconformitat amb l'empadronament d'aquestes dues persones. I al dia següent ho va manifestar i sol·licitar per instància.

L'ajuntament va comunicar 12 d'abril a la ciutadana l'inici del procediment establert per donar de baixa les dues persones per no residir en el domicili.

En el mes de maig, s'informa a la ciutadana que el procediment es troba en la segona de les tres fases que consta i que s'estima que finalitzarà el 3 d'agost de 2017.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que no s'acredita cap incompliment per part de l'ajuntament en l'execució del procediment establert per donar de baixa a persones que no resideixen al domicili. A més a més la ciutadana ha rebut informació escrita i verbal per part de l'ajuntament de l'estat de la seva petició.

Cal considerar que el procediment establert s'ha de respectar i complir per garantir l'eficàcia de les actuacions municipals.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2017** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 22 dies

Manca d'empadronament

EXP. 2017Q502

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 d'octubre de 2017 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que des del 21 d'octubre de 2016 que va sol·licitar l'empadronament, encara no ha rebut cap resposta després d'un any i no està empadronat al domicili sol·licitat.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va presentar una instància en el mes d'octubre de 2016 per empadronar-se a un domicili de Viladecans.

El ciutadà presenta una queixa a la sindicatura després d'haver passat un any sense resposta a la sol·licitud i sense haver-lo empadronat.

Després de tramitar la queixa per part del Síndic a l'ajuntament, al pocs dies han procedit a empadronar-lo en el lloc sol·licitat pel ciutadà.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que s'ha procedit a l'empadronament en el tràmit de la queixa.

Considero que per fer la inscripció al padró, una vegada la persona ha aportat els documents necessaris, s'ha d'inscriure en el moment de la sol·licitud.

Només en els casos especials, pot realitzar-se en un termini superior, per tal de que l'administració pugui realitzar les actuacions pertinents per verificar l'efectiva residència en el municipi de la persona sol·licitant. Però en cap cas pot excedir del termini màxim establert a la normativa vigent, i sempre ajustat a les dificultats tècniques que justifiquin el temps que s'ha trigat per efectuar la inscripció.

El termini màxim per resoldre l'empadronament és de tres mesos a partir de la sol·licitud, segons l'establert en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Significar que en el supòsit d'excedir-se del termini màxim de tres mesos per resoldre, el silenci administratiu, es considerat estimatòria, segons l'article 24 de la Llei 39/2015. I una resolució expressa posterior a la producció de l'acte només podrà dictar-se de ser confirmatòria del mateix.

De la documentació aportada per l'ajuntament, no s'acredita cap dificultat tècnica que justifiqui que s'hagi trigat un any per donar d'alta o modificar l'adreça en el padró del ciutadà.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, el deure de compliment dels terminis màxims per resoldre una petició d'empadronament.
- **RECOMANA**, en sol·licituds d'inscripció al padró especials, realitzar les actuacions i operacions necessàries en un temps raonable per resoldre les sol·licituds presentades sense arribar a esgotar el termini màxim establert a la normativa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **7 de novembre de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **15 de novembre de 2017**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR el recorda i la recomanació per procedir a l'empadronament"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 15 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut:8 dies

Manca d'empadronament

EXP. 2017Q508

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 de novembre de 2017, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va presentar una instància en data 15-09-2016 per empadronar-se a l'habitatge ocupada amb el seu fill i la seva filla i a data d'avui encara no estan empadronats.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 38 dies

3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 MEDI AMBIENT

Escombraries Camí Can Simón

EXP. 2016Q478

El Síndic va rebre una sol·licitud el 19 d'octubre de 2016 d'una ciutadana, pel que manifesta que no ha rebut cap resposta a la instància que va presentar el 23 de juny de 2015, en relació a l'abocament d'escombreries que es realitza en el descans del camí de Can Simón i de la neteja al marge del camí, pel perill d'incendi per acumulació d'herba seca.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va presentar una instància el 23 de juny de 2016, per queixar-se de l'abocament de bosses d'escombraires i la neteja del marge del camí.

En el tràmit de la queixa presentada per la ciutadana el 19 d'octubre de 2016, l'ajuntament ha donat resposta a la instància presentada per la ciutadana, en data 24 d'octubre de 2016. És a dir, 4 mesos després.

Del contingut de la resposta, l'ajuntament indica que disposa un servei de neteja que quan troben bosses d'escombraries són retirades. Com també disposa d'un servei de jardineria que neteja les fulles seques, sense que en l'actualitat hi hagi risc d'incendis.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el sentit de no haver donat resposta a la ciutadana i fer-ho quatre mesos després de la data de la instància i després d'haver iniciat el tràmit de la queixa.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECORDA** el deure del compliment de donar resposta a les instàncies i peticions que realitza la ciutadania.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de febrer de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **27 de març de 2017**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR EL RECORDA tenint en consideració que aquesta instància es va resoldre donant trasllat al servei responsable de la neteja del Camí de Can Simón i posteriorment es va donar resposta a la ciutadana una vegada comprovat que estava la realització de la mateixa feta, com ja li varem traslladar a vostè a l'informe tècnic elaborat per part de l'Àrea d'Espai Públic, amb data del 25 d'octubre de 2016"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 110 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 49 dies

3.2.2 **SOROLL**

Soroll activitat serralleria

EXP. 2016Q473

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de setembre de 2016 d'un ciutadà, pel que manifesta que continua tenint molèsties de soroll i vibracions provinents d'una serralleria, malgrat la resposta que va rebre de l'Ajuntament a principis del mes de juliol de 2016 conforme la serralleria tenia que fer unes mesures correctores en dos mesos, passat aquest termini no ha rebut cap notificació, ni comunicació de l'Ajuntament i continua tenint molèsties de soroll i vibracions.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà porta des del 4 de febrer de 2016 queixant-se de cops i sorolls d'una serralleria.

L'ajuntament ha realitzat diverses actuacions per inspeccionar els fets denunciats. No havent trobat indicis per manca d'activitat que acreditin els fets i així ho va fer constar a la notificació que va enviar al ciutadà en data 12 d'abril de 2016, doncs en una de les inspeccions va quedar constatat que estaven fent neteja del local per un traspàs de l'activitat.

El 12 de maig de 2016, el ciutadà torna a presentar una instància queixant-se que novament tenen molestes per cops i sorolls.

A l'acta d'inspecció que es realitza a finals del mes de maig, es determina que s'han de dur a terme unes mesures correctores i que es determina per fer unes proves a finals del mes de juny.

El 9 de juny el ciutadà torna a presentar una instància denunciant molèsties i el mateix dia es presenta la policia local on determina que a les 20:30 es comprova que s'escolta amb claredat un soroll de manipulació de metalls.

A finals de juny es realitza una avaluació d'immissió de soroll en el que s'acredita que la maquina de tall "tronzadora" compleix els requeriments normatius, però en canvi la màquina esmoladora i on es copegen metalls no compleixen els requeriments normatius. Per això es dóna un termini de dos mesos per prendre mesures correctores.

El 21 d'octubre de 2016, es realitza una prova santomètrica per comprova l'efectivitat de les mesures correctores i els valors obtinguts en els diferents escenaris i situacions plantejades són inferiors en tots els casos als 30 dBA en horari diürn.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, atès que l'ajuntament ha actuat davant les denúncies del ciutadà i ha quedat resolta la problemàtica en el tràmit de la queixa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de febrer de 2017**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 139 dies

Soroll festa popular

EXP. 2017Q510

El Síndic va rebre una sol·licitud el 21 de novembre de 2017, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada en data 19 de juny de 2017, del que es queixa del soroll que es va produir la nit del 17 de juny de 2017 per una festa popular a l'avinguda Molí que va durar fins la 1:30 de la matinada. Pel que demana que es mantinguin les limitacions i finalitzin a les 00.00 o es realitzin en altres llocs lluny dels habitatges o tancats.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 40 dies

3.2.3 ACTIVITAT ECONOMICA

Llicència d'activitats hípica

EXP. 2016Q447

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 de març de 2016 d'un ciutadà, pel que demana saber a quin nom consta la llicència d'activitats de la hípica, atès que el ciutadà consta com a titular des de l'any 1973, i que per estafa del seu soci, al qual té denunciat, aquest continua l'activitat sense ell.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà va presentar una instància per saber amb quina llicència actua l'hípica de la que ell ostentava llicència des de l'any 1973 i que davant del silenci per part de l'ajuntament, va presentar una queixa davant el Síndic.

De la informació i documentació facilitada per l'ajuntament es desprèn que el ciutadà va ser titular de l'activitat escola d'equitació des de l'any 1973 fins el 2003, que va ser revocada la referida llicència per haver quedat totalment desvirtuada les instal·lacions i dedicar-la a una discoteca-afterhours. El ciutadà havia presentat al·legacions conforme l'havia "subarrendat" una part.

El nou titular de l'empresa de les instal·lacions va presentar sol·licitud l'any 2005 el canvi de nom de la llicència per l'activitat d'escola d'equitació que a data de l'informe de l'ajuntament no està resolt a falta d'un informe urbanístic actualitzat atès que les darreres modificacions en el planejament afecten a aquesta activitat.

Malgrat això en el darrer informe del consorci per a la Protecció i la Gestió dels Espais Naturals del Delta del Llobregat de data 28 de juliol de 2014 indiquen que cal plantejar-se a mig termini l'eliminació d'aquestes instal·lacions i activitats dintre de la ZEPA i xarxa Natura 2000, malgrat que en cas de concedir la Llicència d'activitat per part de l'organisme competent, cal prendre unes mesures correctores per a que pugui seguir funcionant, afectant el mínim possible la resta de la ZEPA de la Murtra.

Tanmateix, en el tràmit de la queixa, l'ajuntament informa que els darrers impostos a nom del ciutadà van ser de l'any 2000 i 2001 i que consten totalment abonats. I que la taxa de Serveis relatiu a la Gestió de Residus Comercials, consten a nom del titular actual de l'activitat des de l'any 2007.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** atès que després d'haver presentat el ciutadà la instància el 4 de desembre de 2015, que l'ajuntament no ha donat resposta escrita, el ciutadà va tenir una reunió a les dependències municipals el 12 de febrer de 2016, on li van facilitar una còpia de la revocació de la llicència a l'any 2003 i que tenia al seu nom des de l'any 1973. Per tant, considero que no ha quedat acreditat cap incompliment per part de l'Ajuntament amb el ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de febrer de 2017**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 333 dies

Subvenció fem feina d'autoocupació

EXP. 2016Q479

El Síndic va rebre una sol·licitud el 8 de novembre de 2016 d'una ciutadana, pel que manifesta que no ha rebut cap resposta a la sol·licitud per l'obtenció de la subvenció "fem feina d'autoocupació 2016" que va presentar el 7 de març de 2016. Que de conformitat a l'acord de la Junta de Govern Local de data 21 de desembre de 2015, estableix que el termini màxim per resoldre i notificar la subvenció serà de 90 dies.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va presentar la sol·licitud el 7 de març de 2016 per l'obtenció de la subvenció "fem feina d'autoocupació 2016"

El 8 de novembre de 2016 la ciutadana presenta queixa al Síndic, atès que s'ha exhaurit el termini màxim establert de 90 dies des de la data de presentació de la sol·licitud per resoldre i notificar la subvenció, d'acord amb les bases reguladores aprovades per la Junta de Govern Local de data 21 de desembre de 2015.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament justifica que s'ha retardat l'expedient per problemes tècnics. Que la notificació de l'acord de la Junta de Govern Local de data 14 de novembre de 2016 pel que atorga la subvenció de 3.600 €, es va tramitar a partir del 25 de novembre de 2016.

La ciutadana, abans de rebre cap notificació, l'1 de desembre de 2016, va rebre transferència de 1.800€.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** per manca del compliment de les bases reguladores del projecte de foment de l'ocupació fem feina aprovat en la Junta de Govern Local de data 21 de desembre de 2015, que estableix que com a termini màxim de 90 dies per resoldre i notificar, comptats des de la sol·licitud, havent passat en aquest cas més uns 270 dies, és a dir, uns 9 mesos.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** el deure del compliment dels acords establerts a les bases reguladores aprovades per la Junta de Govern Local.
- **SUGGEREIX** que en casos similars, quan l'ajuntament no pugui complir les seves obligacions en el termini establert, informi als afectats dins del termini, dels motius i del temps que estimen es resoldrà la incidència.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de gener de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **5 d'abril de 2017**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“ACCEPTAR EL RECORDA, ja que la voluntat d'aquesta administració és complir els acords i els terminis dels mateixos.

ACCEPTAR EL SUGGERIMENT, de quan l'ajuntament no pugui complir les seves obligacions en el termini establert, informi als afectats dins del termini, dels motius i del temps que estimen es resoldrà la incidència.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 71 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 77 dies

3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 HABITATGE

Habitatge

EXP 2017Q511

El Síndic va rebre una sol·licitud el 30 de novembre de 2017, pel que manifesta la necessitat urgent d'un habitatge, atès que té previst un desnonament per manca de pagament pel 17 de gener de 2018 i viuen amb ella els 4 fills menors.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 31 dies

Habitatge

EXP 2017Q512

El Síndic va rebre una sol·licitud el 13 de desembre de 2017, pel que manifesta que la seva família amb 4 fills van ser desnonats i no disposa d'habitatge per viure. De vegades la família pot dormir en habitatges de coneguts però ell dorm al vehicle. Només algunes vegades per no tenir on dormir, han tingut que passar la nit al vehicle. Cobra el subsidi de l'atur 430,27€ i no pot pagar un habitatge. Té demanada la Renda Garantida i fins que no la rebi necessita de l'ajut de serveis socials per trobar un habitatge.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 19 dies

3.3.2 SALUT I BENESTAR

Assistència d'infant

EXP 2016Q474

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 de setembre de 2016, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que té un fill amb necessitats especials i permanents, per això sempre ha estat dependent dels ajuts econòmics socials. Els Serveis Socials com no li poden donar més ajuts econòmics, l'han recomanat que treballi. Ha trobat una feina que comença a primers d'octubre, per tant necessita urgentment que el seu fill estigui atès en l'horari laboral. Ha demanat aquest ajut presencialment i per instància i no han atès la seva petició d'atenció al seu fill.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana presenta instància a l'ajuntament i queixa al Síndic, demanant ajut per atendre al seu fill atès que havia trobat una feina i necessitava ajut pel cuidat especial del seu fill.

L'ajuntament respon al Síndic en el tràmit de la queixa que coneix la situació de la ciutadana. Des de la separació del matrimoni els ingressos han disminuït, però malgrat això disposa d'ingressos que superen els permisos per obtenir el PIRMI. L'ajuntament ha proposat a la ciutadana un suport d'inserció laboral a través de les ofertes dels plans d'ocupació del municipi, que li permetria compaginar feina i família, atès que el seu fill va a una escola d'educació especial al Prat de Llobregat de 9 a 17 h. Amb el servei de transport especialitzat. I que en els períodes vacacionals escolars, es buscaria un suport d'ajut a domicili i altres recursos tipus casals d'estiu o estades residencials temporals.

A més a més la ciutadana ha presentat una sol·licitud per un centre residencial pel seu fill, del que el departament competent de la Generalitat farà una valoració envers la situació i podria entra en llista d'espera del centre residencial.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** en el cas denunciat, atès que els serveis socials són coneixedors de la situació familiar i han estat proactius en l'atenció de les necessitats del menor que requereix atencions especialitzades.

Cal considerar que el menor està atès en un centre educatiu de 9 a 17 h de dilluns a divendres i que disposa de transport especialitzat. Per tant, la ciutadana li permet trobar feina dins d'aquest horari.

Tanmateix considerar que els serveis socials buscarien un suport d'ajut a domicili o d'altres recursos per atendre al fill en períodes vacacionals, en el cas que la ciutadana treballi.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de gener de 2017**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 114 dies

OFICI Menjar dels gats a la via pública

EXP. 2017O484

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** expedient relacionat amb el full informatiu de "**recomanacions relatives a l'alimentació d'animals a la via pública**", motivat per diversos correus queixant-se d'incompliments per part l'ajuntament de la normativa vigent, manifestant entre d'altres:

"Denunciamos que la normativa que prohíbe alimentar a las colonias felinas en la calle recientemente difundida por Ajuntament de Viladecans está vulnerando la sección F del artículo 5 de la Llei catalana de protecció dels animals de Catalunya [...] es responsabilidad del consistorio local velar por su bienestar y poner los medios para garantizarlo[...]"

[...] con un tríptico vergonzoso y una publicación en la web del ayuntamiento, donde se trata a los gatos ferales como plagas que atacan, salvajes, contagios, enfermedades, prohibición de alimentarlos con la correspondiente multa [...]"

Del fulletó informatiu de l'ajuntament s'indica, entre d'altres, les següents recomanacions:

"els aliments dipositats al carrer generen diverses molèsties: olors, brutícia, deterioro de l'espai i dels carrers, i també de les nostres terrasses i patis."

Les restes de menjar que donem als animals del carrer es descomponen i atrauen a insectes i rates, provocant plagues i proliferació de més animals salvatges a la zona.

La neteja de les restes de menjars i excrements en el carrer, a més de la intervenció per evitar problemes sanitaris i el manteniment del mobiliari urbà i dels jardins, és una despesa que paguem entre tots els ciutadans i ciutadanes de Viladecans.

A més, a qui infringeixi les ordenances i alimenta animals en la via pública se li pot sancionar amb multes de 250 euros”

El 21 de febrer de 2017, el Síndic demana informació a l'ajuntament i aquest dona resposta el 8 de març de 2017, mitjançant informe de la Cap del Departament de Salut Pública i Consum de data 2 de març de 2017, denominat “Programa d'activitats per la tinença responsable, promoció del cens, identificació, esterilització i adopció d'animals de companyia”, del que es desprèn entre d'altres:

“Actualment, Viladecans no compta amb una instal·lació municipal per a la recollida i custòdia d'animals, així que des del Departament de Salut Pública i Consum es gestiona la contractació i el seguiment de dues entitats protectores per a la gestió del projecte amb la finalitat de donar garantia de la qualitat i el benestar dels animals [...] Aquestes entitats estan registrades pel Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Medi Natural, requisit imprescindible per a realitzar tasques en relació amb la protecció i la defensa dels animals.

[...]Degut a la gran incidència d'accions indegudes de ciutadans que alimenten a la via pública, des del Departament de Civisme es recull i documenta els casos observats i els contrasta amb Salut Pública per tal de conèixer en quines zones s'està actuant per a esterilitzar els gats, ja que són alimentadors/res que treballen amb l'entitat contractada per l'Ajuntament per aquest servei [...]

Un cop es té coneixement de l'existència d'un cas, mitjançant la detecció directa o per informació rebuda de la ciutadania, les agents cíviques activen el següent protocol:

- *Recollir el màxim d'informació (llocs i horaris, etc)*
- *Localitzar l'alimentador/a i aplicar l'acció correctora: lliurar-li el tríptic informatiu [...] i explicar-li les conseqüències de la seva conducta incorrecta[...]*
- *En cas de reincidència o cas omís per part de l'alimentador o alimentadora, es comunicarà el cas a Sanitat segons els protocols establerts.*

En els darrers mesos, el Dept. de Civisme ha treballat en la realització d'un mapa de punts del municipi en els que ha proliferat la presència de gats i coloms. Una de les conclusions que s'extreu d'aquesta intervenció, és que, alhora de contrastar la informació dels alimentadores/res detectats/des, no coincideixen amb les persones col·laboradores [...] Aquest fet mostra que les actuacions de l'entitat col·laboradora amb l'ajuntament són accions encaminades a aconseguir el mateix objectiu, la no proliferació de gats al carrer, l'esterilització i el retorn dels individus al seu espai un cop han passat per control veterinari, entre d'altres, i no l'alimentació de forma indiscriminada, que no persegueix cap objectiu per si sol. [...] el missatge a difondre entre aquestes persones és que, si volen col·laborar amb la tasca, ho facin a través de l'entitat a qui l'ajuntament té encarregada aquest servei.

L'informe incorpora unes fotografies de zones de Viladecans amb coloms i gats menjant a la via pública, menjars sota vehicles, racons d'edificis, parcs, etc.

L'informe declara el cens de gossos, gats i fures amb 1.223, 22 i 1 respectivament.

L'informe indica que la gestió dels gats al carrer es realitza mitjançant conveni de col·laboració amb una entitat especialitzada, amb la realització d'unes tasques en les que es detallen, entre d'altres: actualització del cens de les colònies, esterilització de gats, afavorir l'adopció dels gats abandonats, recollida de gats ferits i establir contacte amb les persones que alimenten els gats per tal de dissuadir per no agreujar la problemàtica i alhora aconseguir la seva col·laboració i implicació.

Tanmateix informa que durant l'any 2015, han recollit/capturat 89 gats, han estat esterilitzats 73 i retornats al lloc de captura i 13 adopcions.

Per analitzar els fets denunciats i l'informe rebut i tenint en compte la normativa aplicable, es desprèn el següent:

De conformitat amb l'article 4.1.f) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local (LBRL), estableix que les administracions tenen la potestat sancionadora. Tanmateix l'article 25.2 j) estableix que ha d'exercir com a competència pròpia, la matèria de protecció de la salubritat pública.

L'Ajuntament de Viladecans contempla a l'article 61.27 de l'Ordenança Reguladora de la Tinença d'Animals de Viladecans (ORTAV), com a infracció lleu el fet *d'alimentar els animals a les vies o espais públics*. El referit fet a l'article 66 de l'ordenança indica que poden ser sancionades amb multes de 100 a 400 euros. I que al quadre d'infraccions publicat a l'annex I de l'ordenança, estableix que el fet d'alimentar els animals a les vies o espais públics es pot sancionar amb multa de 250€.

L'article 1 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC), estableix que la ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat. Com també que les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

L'article 4 del Decret Legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de Protecció dels Animals (DLTRLPA), regula les obligacions de les persones propietàries i posseïdores d'animals, entre d'altres la de donar-li a l'animal l'atenció veterinària bàsica per garantir-ne la salut. Tanmateix l'article 5.f) prohibeix no facilitar-los l'alimentació suficient, en aquest mateix sentit està regulat a l'article 9 f) de l'ORTAV.

L'article 14.2 del DLTRLPA, estableix que els ajuntaments han de portar un cens municipal d'animals de companyia en el qual s'han d'inscriure els gossos, els gats i les fures que resideixen de manera habitual al municipi. Tanmateix l'article 16.1 estableix que correspon als ajuntaments de recollir i controlar els animals abandonats, perduts o ensalvatgits i de controlar els animals salvatges urbans. Com també l'article 16.3 estableix que els ajuntaments han de disposar de centres de recollida d'animals abandonats o perduts adequades i amb prou capacitat per al municipi, o convenir la realització d'aquest servei amb ens locals supramunicipals o amb altres municipis. I segons l'article 16.4 es poden concertar l'execució amb entitats externes, preferentment amb associacions de protecció i defensa dels animals legalment constituïdes o amb empreses especialitzades de control i recollida d'animals de companyia. En aquest sentit, però amb apreciacions, està regulat a l'article 54 de L'ORTAV, on indica que l'ajuntament podrà disposar d'instal·lacions de recollida d'animals abandonats o perduts.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** en el cas denunciat, atès que l'Ajuntament compleix la normativa vigent en els següents termes denunciats en base a les meves consideracions:

Considero que la prohibició de donar de menjar als animals a la via pública no contradiu a les obligacions que tenen els propietaris o posseïdors dels animals a facilitar-los l'alimentació suficient, doncs no es sanciona el donar-los el menjar, si més no, el fer-ho a la via pública, per motius de salubritat i higiene, doncs l'activitat de donar-los menjar a la via pública de manera descontrolada, pot provocar insalubritat a la via pública. Per tant, no hem d'oblidar que la ciutat és de tots i tenim el dret de trobar-lo en condicions per desenvolupar la nostra vida social, per la qual cosa hem d'assumir el deure de conservar-lo i no degradar-lo.

En aquest sentit, hem de acceptar que les autoritats municipals fomentin per tots els mitjans que disposin, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants i el respecte de l'espai públic amb condicions òptimes de salubritat i higiene. Per tant, aquella persona que no compleix el deure de respecte de l'espai públic, està dins de les competències municipals imposar sancions per fets infractors tipificats adequadament. Sense perjudici de realitzar prèviament aquelles actuacions educatives per conscienciar i reconduir aquelles persones infractores en ares d'una bona convivència de tots els habitants. Per tant considero que les "recomanacions" que es donen al fullletó informatiu publicat, són adequades per

informar d'actuacions que poden provocar efectes contraproductius, com és el fet de donar menjar als animals a l'espai públic de forma arbitrària i descontrolada.

Del que es desprèn de l'informe rebut de l'ajuntament, considero que també compleix l'establir al cens dels gossos, gats i fures (art. 14.2 DLTRLPA) ; com també el compliment de disposar de centres de recollida, en aquest cas concertat amb una entitat externa (articles 16.3 i 16.4 DLTRLPA).

Per tot això, no he trobat cap incompliment de la normativa vigent en matèria de protecció, control dels gats, com tampoc en la potestat sancionadora per fets tipificats a l'ORTAV, com tampoc s'ha acreditat cap dels incompliments denunciats.

Sense perjudici de tot l'indicat, he trobat un error formal a l'ORTAV, que caldrà corregir, concretament a l'article 54, doncs en el seu redactat considera potestatiu (podrà) que l'ajuntament disposi d'instal·lacions de recollida d'animals abandonats o perduts, en canvi l'article 16.3 del DLTRLPA, estableix l'obligació (han de) de disposar dels centres de recollida. Per tant cal adequar el seu redactat a l'ORTAV.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA.-** revisar i adequar l'Ordenança Municipal Reguladora de Tinença d'Animals de Viladecans a la normativa de rang superior vigent.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **20 d'abril de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **16 de maig de 2017**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“ACCEPTAR PARCIALMENT LA RECOMANACIÓ, tenint en compte que no és un tema de gran urgència. Revisarà i adequarà aquesta ordenança en el moment que s'hagi de fer altres canvis d'aquesta ordenança.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 59 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 26 dies

Protecció dels gats

EXP 2017Q486

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 de febrer de 2017, d'una ciutadana en representació d'una coordinadora felina de Tarragona, pel que manifesta que la normativa que prohibeix alimentar a les colònies felines al carrer recentment difós per Ajuntament de Viladecans està vulnerant la secció F de l'Article 5 de la Llei catalana de protecció dels animals de Catalunya. Segons aquesta llei, està prohibit negar l'aliment als animals. A més, aquesta llei confereix la condició d'animal domèstic de companyia al gat, independentment de si és feral o domèstic (secció b art. 3) , així que és un animal protegit per llei. No només no se'ls pot negar aliment, sinó que és responsabilitat del consistori local vetllar pel seu benestar i posar els mitjans per garantir-ho aportant partides econòmiques a les entitats de protecció animal perquè realitzin una Gestió ètica de colònies felines, mitjançant el control poblacional realitzat mitjançant el mètode *CER (Captura/Esterilització/Retorno).

En l'estudi de la sol·licitud, la queixa queda inclosa en les actuacions que es porten a terme amb l'expedient d'ofici número **2017O484**, arran dels correus rebuts per diverses vies, motivat pel full informatiu publicat per l'ajuntament relacionat amb les "recomanacions relatives a l'alimentació d'animals a la via pública" en el que es pot sancionar aquest fet amb multes de 250€.

Per tot això, la resolució d'aquesta queixa ha estat la determinada a l'expedient d'ofici número 2017O484.

Atenció serveis socials. Subsistència

EXP 2017Q500

El Síndic va rebre una sol·licitud el 2 d'octubre de 2017, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que té necessitats de subsistència. Que només rep aliments de Cruz Roja una vegada al mes. Que està com a demandant d'ocupació i no percep cap ajut o prestació econòmica. Que ha demanat el PIRMI i no ha rebut resposta. I que com a conseqüència d'un accident a l'abril de 2017 va ser intervingut quirúrgicament on li van posar una placa i 4 cargols al turmell que l'ha provocat una dificultat de mobilitat i estant pendent d'una nova operació.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà manifesta que des de l'any 2015 que resideix a Catalunya, no rep ajuts per la subsistència, només aliments una vegada al mes per la "Cruz Roja" i l'assistent social no l'ajuda el suficient, per això va presentar una instància l'any 2015 demanant el canvi d'assistent social. Que a través de serveis socials de Viladecans ha presentat la sol·licitud per obtenir el PIRMI i no ha rebut resposta i es troba en una situació difícil per sobreviure.

Que al mes d'abril de 2017 va tenir un accident que li provoca una disminució de la mobilitat i està pendent d'una segona intervenció quirúrgica.

D'acord amb la informació facilitada pels serveis socials de l'Ajuntament de Viladecans:

El ciutadà resideix a Catalunya des de l'agost de 2015 es troba sense ingressos i no té dret a cap prestació econòmica segons l'oficina de Treball de la Generalitat de Catalunya.

A l'abril de 2016 se'l va donar de baixa del padró i des de llavors no consta empadronat en cap altre municipi.

Ha estat activat al banc d'aliments; com també al servei d'orientació laboral que no acudeix de manera continuada; derivació a Plans d'Ocupació de l'ajuntament, que no tramita la sol·licitud; entrevistes de seguiment dels serveis socials que falta d'assistència a visites.

La policia verifica que ja no resideix al domicili indicat des de fa dues setmanes.

També consta que va ser derivat al Servei d'urgències i emergències socials de Barcelona, que acudeix amb un amic, qui li costea el transport públic, però que no es queda per tenir que estar al dia següent a Viladecans a les 9 a una cita amb Serveis Socials.

El ciutadà s'ha personat en diverses ocasions a l'oficina de la Sindicatura per interessar-se per la seva situació, i se l'explica que ha de col·laborar i fer cas del que li diuen Serveis Socials, que ha d'acceptar el que li proposen.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que serveis socials han atès al ciutadà.

Considero que tenint coneixement de que el ciutadà resideix habitualment a Viladecans, però sense un domicili estable, es deuria d'ajudar en les gestions per tal regularitzar la situació d'empadronament en el municipi on habitualment resideix.

Els Serveis Socials han donat servei al ciutadà, malgrat que aquest no té resolt l'empadronament a Viladecans. Per tant considero que davant situacions de persones en situació d'exclusió social i residencial, s'ha de posar els recursos necessàries per ajudar, orientar i reconduir amb la finalitat de que la persona pugui millorar la situació, i si fos possible de manera independent per si mateix.

En aquest sentit cal recordar l'article XII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, estableix el dret general als serveis públics de protecció social, que amb l'article II de la referida Carta, la qual reconeix els drets a totes les persones que viuen en les ciutats signatàries, independentment de la seva nacionalitat. Per tant totes les persones que viuen a la ciutat tenen dret a rebre els serveis públics de protecció social.

A més a més de l'atenció que ha de rebre qualsevol ciutadà pels serveis públics de protecció social, s'han de fer polítiques d'ocupació per fer efectiu el dret al treball i així que les persones puguin disposar dels recursos suficients mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida, tal com està establert a l'article XIV de la Carta Europea. A la vegada desenvolupar accions formatives continuades.

Per fer efectiu aquest dret al treball, no només calen polítiques, doncs també la ciutadania ha de dipositar la confiança en el personal especialitzat de les administracions i seguir les instruccions que els hi donen per facilitar en la millora de la seva situació.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** ajudar al ciutadà en les gestions d'empadronament, atès que resideix en Viladecans, malgrat no tingui una residència estable.
- **SUGGEREIX** continuar amb la tasca d'ajudar, assessorar i orientar al ciutadà en tot el que sigui possible, per la seva reinserció laboral i social.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 d'octubre de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta **l'11 de novembre de 2017**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"La policia va realitzar la comprovació si realment vivia al domicili facilitat i actualment ja no viu en aquest domicili i desconexem on resideix actualment, no essent possible la seva recomanació fins que no disposi d'un habitatge, moment en el que serà possible sol·licitar l'empadronament.

Al respecte del seu suggeriment en tot moment ha continuat sent atès pels serveis socials fins al dia 25 de novembre d'aquest any que va realitzar l'última visita als serveis socials, de la qual no s'ha tornat a personar en cap oficina de Serveis Socials."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 29 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 41 dies

3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 LLICÈNCIES

Ubicació de terrassa aliena davant local

EXP 2016Q443

El Síndic va rebre una sol·licitud el 29 de febrer de 2016, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda en relació a la instància que va presentar motivada per la ubicació d'una carpa d'una terrassa de la cafeteria de l'edifici d'enfront, col·locada davant del seu local. La qual cosa manifesta que li causa un greuge, atès que no el pot llogar, perquè els que s'han interessat posen d'impediment que la carpa tapa la vista del local en una zona de vianants. A més a més indica que no li han demanat permís o parer per aquesta ubicació. Ha parlat amb personal de l'ajuntament per tal de que desplacin aquesta terrassa a un lloc on no molesti a cap comerç.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va presentar una instància queixant-se de la ubicació d'una terrassa d'una cafeteria davant del seu local, i que aquesta pertany a la cafeteria de l'edifici d'enfront.

L'ajuntament li respon que la terrassa compleix els requisits de la llicència.

Con motiu de la queixa davant el Síndic per part de la ciutadana, l'ajuntament decideix que la terrassa no utilitzi els tendals laterals.

La ciutadana es persona en nombroses ocasions tant a l'ajuntament com a l'oficina de la Sindicatura, manifestant els perjudicis que ocasiona que una carpa de la terrassa de la cafeteria estigui davant del seu local, donat que no el pot llogar i que tots es queixen de la manca de visibilitat del local per culpa de la carpa.

La ciutadana ha denunciat verbalment en diverses ocasions l'incompliment per part del titular de la terrassa, el fet de baixar els tendals laterals de la carpa. I demana el trasllat a altre lloc pròxim que no li perjudica.

L'ajuntament en tot moment manifesta que la terrassa i el tendal, compleix la llicència atorgada.

El Síndic malgrat els correus enviats a l'ajuntament i després de la reunió mantinguda amb responsables de l'ajuntament no ha rebut cap solució a la problemàtica plantejada per la ciutadana.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que la ubicació, davant del seu local, d'una terrassa amb carpa i tendals laterals que pertany a una cafeteria que està a l'edifici d'enfront, li vulnera els drets de servitud, tant el dret de pas com el de vista, malgrat que la llicència concedida compleixi els requisits establerts.

Considero que els titulars de llicències de terrasses tenen el dret a exercir la seva activitat en les mateixes, en els termes establerts a l'ordenança i en la resta de preceptes legals, però amb l'excepció que per circumstàncies imprevistes o sobrevingudes, urbanístiques o d'altre ordre, es podria revocar la llicència de manera justificada.

L'ajuntament malgrat tenir coneixement de la problemàtica plantejada per la ciutadana, s'ha limitat a indicar que la llicència és correcta, sense analitzar els perjudicis que comporta la llicència atorgada, ni buscar solucions alternatives. Per tant considero que ha existit una manca d'empatia.

La finalitat del Síndic és recomanar solucions que no perjudiqui a cap de les parts implicades en la problemàtica plantejada i tots puguin gaudir dels seus respectius drets.

En aquest sentit, el Síndic s'ha personat a la zona en concret i ha pogut corroborar les indicacions de la ciutadana, en el sentit de la possibilitat de desplaçar la terrassa amb la carpa en una zona adjacent a la ubicació actual, la qual podria ser una solució adient.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** modificar la ubicació actual de la terrassa en el tram immediatament ascendent del carrer, on no hi ha cap local comercial que es pugui vulnerar cap dret.
- **SUGGEREIX** que davant problemàtiques plantejades per la ciutadania, l'ajuntament sigui més empàtic que malgrat haver concedit llicències d'acord amb la normativa, ha de buscar alternatives més adients per totes les parts.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de gener de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **5 de març de 2018**, manifestant **ACCEPTAR PARCIAL**, doncs va indicar:

"L'ajuntament estudiarà la possibilitat d'implementar unes condicions especials i específiques per aquest carrer, de forma consensuada amb els representants del col·lectiu, donat el seu especial caràcter d'eix comercial i que aquesta situació es dona en altres casos."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 337 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 398 dies

Llicència terrassa en espai privat

EXP. 2017Q490

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 d'abril de 2017, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 29-12-2016, demanant que no s'autoritzi la instal·lació de taules d'una terrassa d'un bar en les zones privades de la comunitat. A més la terrassa està instal·lada.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va presentar una instància en el mes de desembre de 2016 demanant la no autorització de llicència de terrassa d'un bar en una zona privada, atès que la comunitat no ho havia autoritzat.

La ciutadana presenta una queixa a la sindicatura en el mes d'abril de 2017, després d'haver passat més de tres mesos sense resposta a la sol·licitud.

En el tràmit de la queixa es dona resposta a la ciutadana, en el mes de juny de 2017, donant-li la raó i informant-li que la terrassa del bar no s'instal·larà a la zona privada.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que s'ha donat resposta a la instància en el tràmit de la queixa.

Considero excessiu el temps de resposta a una instància, quasi sis mesos després des de la sol·licitud, quan és un tema que no s'acredita cap dificultat tècnica que justifiqui la demora.

El termini màxim per resoldre una sol·licitud, és de tres mesos a partir de la seva presentació, de conformitat amb l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECORDA**, el deure de compliment dels terminis màxims per resoldre una sol·licitud.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **21 de novembre de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **27 de novembre de 2017**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR el recorda per millorar els temps de resposta de les peticions del ciutadans"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 231 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut:6 dies

Llicència reserva estacionament discapacitat

EXP. 2017Q503

El Síndic va rebre una sol·licitud el 30 d'octubre de 2017, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que des de que va presentar la instància el 20 de gener de 2017, sol·licitant la reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat, encara no ha rebut resposta. Aquesta situació li perjudica en la vida quotidiana atès que necessita el vehicle, degut a la mobilitat reduïda que pateix.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significant que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 62 dies

3.4.2 MANTENIMENT

Entrada i sortides de vehicles qual. Dificultat per fanal

EXP 2015Q427

El Síndic va rebre una sol·licitud el 2 de novembre de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, en representació d'una comunitat de propietaris, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància que va presentar l'11 de juny de 2015, relacionat a la dificultat que tenen els vehicles de fer un ús normal del qual, degut a la ubicació d'un fanal.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana en representació de la comunitat del pàrquing presenta una instància en el mes de juny de 2015, sol·licitant el canvi d'ubicació d'un fanal que hi ha a la sortida del pàrquing, atès que els dificulta la sortida amb els vehicles, tenint que fer maniobres.

Davant la manca de resposta presenta queixa davant el Síndic en el mes de novembre de 2015.

En el tràmit de la queixa en el mes de novembre, l'ajuntament ha donat resposta, adjuntant informe tècnic i gràfic de recorregut de sortida de vehicles, indicant que no és necessari realitzar el desplaçament del fanal en qüestió, donat que l'accés està garantit, resposta que ha mantingut l'ajuntament en el tràmit de la queixa malgrat les consideracions efectuades pel Síndic que va indicar a l'ajuntament podria haver quedat amb els afectats per comprovar *in situ* la problemàtica plantejada i no resoldre-la amb un plànol que pot o no atendre les inquietuds de la comunitat de propietaris.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE**, en el cas denunciat, atès que la ciutadana ha patit la manca de resposta de l'ajuntament en el termini màxim establert, i només ha rebut aquesta resposta quan ha intervingut el Síndic.

Cal tenir en compte ha transcorregut 5 mesos i mig en donar la resposta a la instància presentada per la ciutadana i ha estat com a conseqüència de presentar una queixa al Síndic i no considero que la resposta presentés una especial dificultat tècnica que justifiqui la dilatació en el temps de la resposta.

Tanmateix considero que l'ajuntament amb la facilitat de la proximitat amb la ciutadania i de bon govern, a la vegada que va venir a prendre mesures de la zona afectada, podria haver quedat amb els afectats per comprovar *in situ* la problemàtica plantejada i no resoldre-la només amb un plànol que pot o no atendre les inquietuds de la comunitat de propietaris.

També considero que caldria haver plantejat a la comunitat de propietaris, al marge del posicionament tècnic de l'Ajuntament de no considerar necessari realitzar el desplaçament del fanal en qüestió, donat que l'accés està garantit, és informar del cost a aplicar en cas de que la comunitat de propietaris sol·liciti fer-ho al seu càrrec i no afecti a altres aspectes a considerar per l'ajuntament.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** el deure del compliment en donar resposta a les instàncies presentades per la ciutadania en el termini màxim establert.
- **RECOMANA**, comprovar *in situ* amb els sol·licitants, la problemàtica plantejada, al marge de la resposta tècnica que es pugui donar. I si fos el cas, donar alternatives, malgrat que aquestes puguin tenir un cost pels sol·licitants.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de gener de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de març de 2017**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"NO ACCEPTAR LA RECOMANACIÓ ja que s'ha comprovat que no existeix dificultat real en el cas en qüestió una vegada els tècnics han visitat el lloc motiu de la queixa i que quan la problemàtica existeix en altres casos, si que es preveu aquests desplaçaments amb cost pels sol·licitants si fos necessari."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 443 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 61 dies

Soroll per l'horari del camió d'escombraries

EXP 2017Q482

El Síndic va rebre una sol·licitud el 19 de gener de 2017, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que pateix el soroll dels camions d'escombraries pel servei que realitza a les 6 de la matinada i que ha demanat per instància que realitzin el servei més tard o un canvi d'ubicació per atenuar el soroll. Situació que l'afecta a la salut atès que disposa d'un informe metge per no poder dormir.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà presenta una instància a l'ajuntament el 22 de juliol de 2016, queixant-se del soroll que provoca els camions de recollida d'escombraries a les 6 de la matinada.

Al no rebre cap resposta presenta una queixa davant el Síndic el 19 de gener de 2017.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament manifesta que el servei de recollida comença a les 6 de la matinada i acaba a les darreres hores de la tarda i que la zona on viu el ciutadà està al inici de la ruta.

Tanmateix informen negativament el canvi d'ubicació dels actuals contenidors ja que la seva localització és correcte sense alternatives que millorin l'actual.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal RESOLC que HI HA GREUGE, primerament per la manca de resposta en més de 10 mesos, a una problemàtica tant sensible com és el de soroll que pot afectar a la salut humana.

L'ajuntament té una doble competència, per una banda recollir els residus i per un altre el deure de vetllar per la protecció del medi ambient sa. En aquest sentit també han de garantir una eficàcia dels serveis públics, amb garanties de respectar el dret a la salut.

Pel que fa a les molèsties manifestades de soroll, cal destacar que no s'ha fet cap actuació per acreditar el nivell de decibels que rep el ciutadà en el seu domicili.

En aquest sentit, considero que l'ajuntament hauria d'haver comprovat el grau de contaminació acústica que provoca el servei de recollida, i haver-ne interessat per la queixa presentada pel ciutadà, doncs d'acord amb la Llei del Soroll, s'han de prendre les actuacions que correspongui per **prevenir, vigilar i reduir la contaminació acústica**, per evitar i reduir els danys d'aquesta poden derivar-se per la salut humana.

El Síndic no ha d'indicar quina ha de ser la ubicació dels contenidors, atès que es determinen, per part de l'ajuntament, de manera discrecional, en funció de decisions tècniques i funcionals organitzatives. Però en canvi, el Síndic sí que pot recordar a l'ajuntament que ha de prevaldre l'interès prioritari del descans de la ciutadania a l'interès de les empreses concessionàries.

A més a més, considerant la normativa vigent pel que regula l'horari de funcionament de la maquinaria utilitzada en els treballs en la via pública, així com l'establir a l'OMRSV pel que fa a l'horari de les activitats de càrrega i descarrega de mercaderies, manipulació de productes, contenidors, materials de construcció o similars, he de considerar que per analogia, el servei de recollida de residus es deuria de plantejar fer-ho en un altre horari del que es realitza actualment.

En conclusió, hem de partir de la base que ens trobem davant d'una possible afectació de drets fonamentals. És per això, que cal harmonitzar la intimitat i inviolabilitat del domicili amb l'esmentat servei públic, dotant-lo de mecanismes silenciosos, sense perjudici de valorar altres mesures correctores.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, que el deure de respondre i resoldre les qüestions plantejades per la ciutadania.
- **RECORDA també**, que el compliment de la normativa en matèria de soroll, contaminació acústica i protecció del medi ambient, no només és d'aplicació per activitats i serveis privats sinó també per les activitats i serveis públics, tant siguin gestionades directament o a través de concessions.
- **RECORDA també**, que en la prestació de serveis, ha de prevaldre la prioritat del dret al descans de la ciutadania, respecte a l'interès de les empreses concessionàries.
- **RECOMANA** realitzar les accions que corresponguin per tal de comprovar el grau de molèsties que provoca el servei de recollida de residus.
- **RECOMANA també**, en cas d'acreditar contaminació acústica, prendre les accions correctores necessàries per evitar i reduir els danys d'aquesta poden derivar-se per la salut humana.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de maig de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **31 d'octubre de 2017**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

“Acceptar tots el recorda exposats, ja que l'ajuntament parteix d'aquests mateixos principis i normes per totes les prestacions dels serveis que realitza tant per les seves competències pròpies com d'altres prestadors dels serveis a la població, evitant si es pot, les molèsties que produeixen.

No obstant, una vegada analitzats els seus recorda i recomanacions i fem arribar que a l'informe traslladat el passat dia 25 de maig de 2017 per part dels Tècnics del Departament de Serveis Públics de l'Àrea d'Espai Públic, respecte de la queixa plantejada ja varem explicitar les raons, d'una valoració negativa per la realització dels canvis dels horaris, ja que es troben al inici de la ruta de la recollida de residus i al tractar-se d'un servei complex, ja que cada dia s'han de buidar uns 1000 contenidors de residus, es troben condicionats a l'organització tant laboral com logística d'aquesta recollida.

Ratificant novament l'impossibilitat de realitzar el canvi tant dels horaris com d'ubicació dels contenidors.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 126 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 159 dies

3.4.3 TRÀNSIT

Retirada de vehicle abandonat

EXP 2015Q407

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de maig de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'han retirat el seu vehicle de la via publica, el passat 3 de febrer de 2015, sense cap avís previ ni cap notificació al respecte, li van dir que era per abandonament. Davant la seva disconformitat va presentar una instància el 2 de març de 2015, que no l'han donat resposta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana presenta una queixa el 4 de maig de 2015 motivada perquè la Policia Local va retirar el vehicle de la via pública i l'han indicat que està en situació d'abandonament.

En el tràmit de la queixa i de la documentació rebuda es determina que:

Que segons l'informe de la Policia Local, que el 3 de febrer de 2015 avisen a la policia local d'uns vehicles que molestaves per l'esporga, i van comprovar que el de la ciutadana no tenia assegurança en vigor i se'l van endur al dipòsit.

El 2 de març de 2015, la ciutadana presenta una instància demanant la devolució del vehicle, indicant que no va poder renovar l'assegurança per motius mèdics que l'impedeix conduir.

El 20 d'abril de 2015, la ciutadana rep el primer escrit de l'Ajuntament indicant-li que el vehicle porta més d'un mes en el dipòsit i el declaren en estat d'abandó. Escrit recolzat per una diligència de interna de sol·licitud d'inici d'expedient d'abandó de data 12 de març de 2015 i l'informe dels mossos d'esquadra de data 13 de març de 2015, pel que determina que el vehicle no tenia l'assegurança des del 12-01-2014 i tampoc l'ITV des del 22 de gener de 2015.

El 6 de maig de 2015, la ciutadana rep la resposta a la seva instància, informant-li que el seu vehicle molestava per poder realitzar l'esporga i van comprovar que no disposava d'assegurança en vigor, per aquest motiu no li poden retornar el vehicle. Resposta recolzada per l'informe de la policia local de data 10 de març de 2015.

La ciutadana va manifestar al Síndic que va voler treure el vehicle amb el contracte d'una assegurança, i la Policia Local li van indicar que tenia que pagar uns 3500€.

En aquest sentit el Síndic va demanar informació a l'ajuntament d'aquest fet, atès que de conformitat amb l'ordenança municipal de circulació, el fet de retirar el vehicle per una esporga no comporta cap mena de pagament.

De la resposta rebuda per l'Ajuntament, informen que consideren que la retirada del vehicle va ser per no tenir l'assegurança en vigor, que en cas només per l'esporga, es podria haver intentat contactar amb el propietari per tal de moure'l de lloc, malgrat que reconeixen que l'inici del procediment d'aquest cas és arran de la comunicació a la Policia Local de Viladecans del fet que uns vehicles dificulten una esporga.

A més a més informen que la ciutadana va sol·licitar la destrucció del vehicle, el qual es va destruir el 15 d'octubre i es va donar de baixa a la Direcció General de Trànsit el 23 d'octubre de 2015.

El 15 de desembre de 2015, la ciutadana aporta al Síndic una notificació de l'Agència Tributaria, pel que li demanen el pagament d'una sanció de l Servei Català de Trànsit per import principal de 1.500 amb un recàrrec de constrenyiment de 300€.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que no s'ha complert el procediment establert per la retirada dels vehicles de la via pública, per les següents consideracions:

Quan el vehicle va ser retirat de la via Pública el 3 de febrer de 2015, no es va comunicar en el termini de 24 hores de la retirada i dipòsit del vehicle (art. 85.3 RDL 339/1990 (vigent fins el 31 de gener de 2016)), i notificar-li aquesta situació concedint-li 10 dies perquè se'n faci càrrec (art. 57.2 OMC). Aspectes que no hi consten que s'hagin realitzat en aquest cas, doncs l'única notificació que es va practicar a la ciutadana, en relació a la retirada del vehicle, va ser de quasi tres mesos després, és a dir, el 20 d'abril de 2015, quan va rebre la notificació d'expedient per vehicle en estat d'abandó, circumstància que es dona quan el vehicle ha estat 30 dies naturals des de que el vehicle va ingressar al dipòsit municipal, i el titular no s'ha presentat en les dependències per fer-se'n càrrec.

En aquest sentit, cal tenir en compte i contràriament al que indica la notificació rebuda per la ciutadana, que l'indiquen que el titular no s'ha presentat en les dependències per fer-se'n càrrec del vehicle, doncs la ciutadana va presentar una instància el 2 de març de 2015 demanant la devolució del vehicle. Per tant, si que es va presentar la ciutadana per fer-se càrrec del vehicle, la qual cosa comporta que no es deuria d'haver iniciat l'expedient d'abandó.

Considerar que el procediment de notificació de retirada del vehicle no ha estat ajustada a la normativa, per tant provoca la seva nul·litat, doncs no s'ha garantit els drets de la ciutadana.

Tanmateix caldria tenir en compte que no es tindria que haver reclamant cap taxa per l'estada en el dipòsit, per considerar que si no hagués molestat per l'esporga, el vehicle encara estaria a la via pública sense l'assegurança en vigor. Per tant, la retirada del vehicle va ser principalment per l'esporga. Aquesta circumstància podria haver facilitat la retirada del vehicle del dipòsit, amb només haver presentat una assegurança en vigor i evitar la sol·licitud de destrucció del vehicle per no poder-se fer càrrec de la taxa, a més a més de l'assegurança.

Per tot això, a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** el deure del compliment del procediment establert a la normativa, que és garantia per ambdues parts, tant per la ciutadania com per l'administració.
- **RECOMANA** No cobrar cap taxa per estada en el dipòsit, quan l'origen inicial pel qual es té que retirar el vehicle de la via pública d'acord amb els supòsits contemplats a l'article 52 de l'Ordenança Municipal de Circulació de Viladecans.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de gener de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **14 de març de 2017**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Al respecte d'aquesta consideració no existeix cap irregularitat ni desviació dels procediments establerts per les lleis, simplement el seu compliment, tal qual està establert.

Al respecte de la seva recomanació de no cobrar cap taxa per estada en el dipòsit resolc DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ pels arguments exposats anteriorment i que determinen el seu ingrés i pagament de taxes com determina l'article 3 del RD 8/2004."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 625 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 55 dies

Velocitat i seguretat Av. Marina

EXP 2016Q472

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de setembre de 2016, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que malgrat les actuacions que ha realitzat l'Ajuntament, després de les converses i correu electrònic que ha mantingut amb l'Ajuntament, considera que no són suficients per tal de millorar la seguretat dels vianants i en especial dels escolars que van a centres escolars per a l'avinguda de la Marina, a prop del Cúbic, doncs considera que les realitzades depenen molt de la voluntat dels conductors de respectar o no les senyalitzacions, i no es veuen obligats a reduir la velocitat si no tenen un pas elevat al pas de vianants, per exemple.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va mantenir unes comunicacions per correu electrònic amb l'ajuntament per tal de trobar solucions al pas de vianants a l'avinguda Marina a prop del Cúbic que hi ha una parada d'autobús, per considerar que és perillós el creuament dels escolars que provenen del centre escolar Sant Gabriel.

Des de l'ajuntament es va respondre que ja existeix un camí escolar a prop per donar servei a diverses escoles i que no es poden fer d'altres tant properes, doncs dificultaria la mobilitat.

La ciutadana posteriorment va presentar una instància altres mesures per reduir la velocitat en aquell tram, doncs és molt utilitzat pels escolars de l'escola Sant Gabriel.

L'ajuntament li va respondre que han realitzat diverses actuacions per tal de millorar la visibilitat en la proximitat dels pas de vianants, establint aparcament de motos, illetes amb pilones i semàfor en diferents cruïlles de l'avinguda de la Marina.

La ciutadana presenta queixa davant el Síndic per considerar que les mesures preses per l'ajuntament no són suficients i que calen altres mesures com pas de vianants elevats.

L'ajuntament ha donat resposta al Síndic, indicant que les actuacions realitzades augmenten la visibilitat en els pas de vianants i el semàfor existent i que no hi ha prevista cap mesura més addicional.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, atès que l'ajuntament va respondre als seus escrits i també han realitzat actuacions per resoldre la perillositat al creuament dels pas de vianants.

Cal considerar que l'ajuntament té un pas de vianants amb semàfor, el qual és el camí escolar que acull diverses escoles i que està situat a uns metres del pas de vianants indicat per la ciutadana.

Considero que sempre es poden realitzar mesures per millorar la seguretat de les persones, per tant l'Ajuntament davant noves necessitats ha de valorar la possibilitat d'establir nous camins escolars en funció de l'afluència.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de gener de 2017** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 126 dies

Retirada de Targeta d'autorització estacionament discapacitat

EXP 2017Q489

El Síndic va rebre una sol·licitud el 15 de març de 2017, d'una ciutadana de Viladecans en representació de la seva mare, pel que manifesta que el 23-2-2017 la policia local li va retirar la targeta d'aparcament de discapacitat de la seva mare sense donar-li cap document que indiqui els motius. Ha reclamat presencialment a diversos departaments de l'Ajuntament i per instància en data 9 de març de 2017, la devolució de la targeta i a data de la queixa encara no l'han donat, ni l'han donat explicació del motiu de la retirada. Significant que porta gairebé un mes sense poder fer ús del dret de la targeta amb els perjudicis que li comporta.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana va ser requerida el 23 de febrer de 2017, pels agents de la policia local, quan estava circulant, li facilitin la targeta d'estacionament de persones amb discapacitat que portava a la part del davant del vehicle.

El policia després de fer diverses comprovacions, entre d'altres, que era original, li va retirar sense deixar-li cap comprovant indicant que estava fent un ús fraudulent de la targeta, doncs en el moment dels fets no estava present la titular de la targeta, és a dir la mare.

La ciutadana després de personar-se a l'ajuntament en diverses ocasions per recuperar la targeta, finalment va presentar una instància el 9 de març de 2017 per denunciar els fets i demanant la devolució de la targeta d'estacionament de la seva mare.

L'Ajuntament de Viladecans envia la targeta d'estacionament retirada a l'Ajuntament de Barcelona, per considerar que és l'ajuntament que va expedir la targeta qui té competència en la sanció accessòria de retirada temporal de la targeta, adjuntant l'acta de denúncia per infracció de la Llei 13/2014 d'accessibilitat.

Tanmateix es tenen en compte les següents consideracions jurídiques:

En anàlisi dels fets indicats per l'Ajuntament de Viladecans i de l'acta de denuncia, es constata el següent:

- De l'acta de denúncia facilitat per l'ajuntament, el no haver identificat adequadament el vehicle, doncs manca de la matricula del vehicle, com tampoc la relació circumstanciada del fet, doncs no consta quin va ser el presumpte ús que va realitzar la ciutadana que provoca l'ús fraudulent de la targeta d'estacionament de persones amb discapacitat, es contrari al que determina l'article 5 Reial

Decret 320/1994, de 25 de febrer, pel que s'aprova el reglament de procediment sancionador en matèria de tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, modificat pel Reial Decret 318/2003 de 14 de març (RPST).

- El fet de no confeccionar el butlletí de denúncia corresponent per triplicat i tampoc lliurar-lo a la persona denunciada es contraria a l'establir a l'article 6 del RPST.
- El fet de no notificar en l'acte als denunciats, fent constar en les mateixes les dades al fet que fa referència l'article 5 del Reglament, va en contra de l'establir a l'article 10 del RPST, el qual estableix que les denúncies de caràcter obligatori, formulades per agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del tràfic, es notificaran en l'acte als denunciats.

Després d'haver visitat pel Síndic el lloc dels fets, no ha trobat cap lloc on pugui haver gaudit la ciutadana d'un dret de circulació, d'estacionament o d'aparcament de conformitat al dret que dona l'article 47 de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat (LAC) i contemplats aquests beneficis a l'article 10 de l'Ordenança municipal de Circulació de l'Ajuntament de Viladecans. Per tant no s'ha acreditat cap ús fraudulent de la targeta.

La denúncia per un presumpte ús fraudulent de la targeta, està tipificada com a infracció lleu (art. 67.1.h LAC) que comporta sancions des d'un mínim de 301 euros fins a un màxim de 6.000 euros (art. 68.a de LAC) que no consta regulada la referida infracció a l'Ordenança municipal de Circulació de l'Ajuntament de Viladecans.

La retirada de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat, només es pot retirar quan s'ha comès tres infraccions pel mateix motiu (ús fraudulent) en un període d'un any, de conformitat amb l'article 70.1 de la LAC, que pot comportar la retirada de la targeta i la suspensió dels seus efectes durant un període entre dotze i vint-i-quatre mesos. Qüestió que no ha quedat acreditat aquesta infracció d'ús fraudulent per tres vegades en un any, que justifiqui la retirada.

Quan hi ha una infracció per ús fraudulent de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat, qui té competències per incoar i la resolució de l'expedient sancionador, és l'alcalde del municipi on ha tingut lloc la infracció, de conformitat amb l'article 75.1.a) de la LAC. Sens perjudici que quan es dona la circumstància d'haver comès tres infraccions d'ús fraudulent (art. 70.1 de la LAC) en un any és l'alcalde del municipi que ha expedit la targeta qui ha d'incoar i resoldre l'expedient sancionador, de conformitat amb l'article 75.1.b). Tenint en compte en aquest darrer supòsit, que els agents de l'autoritat que han detectat l'ús fraudulent, han de denunciar els fets pel procediment ordinari contemplat al Reglament de procediment Sancionador (RD 320/1994, de 25 de febrer modificat pel RD 318/2003, de 14 de març)

CONCLUSIONS

Considero que totes les actuacions són nul·les en ple dret de conformitat amb l'article 47 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), per diversos aspectes:

- El fet de retirar-li una targeta **original** d'aparcament per a persones discapacitades, sense lliurar-li cap document que l'informi dels motius per la qual ha estat retirada la referida targeta, és suficient per haver provocar-li indefensió. La qüestió s'agreuja quan la ciutadana ha tingut que anar a l'ajuntament en diverses ocasions, tenir que presentar una instància i no rebre cap informació oficial dels motius fonamentats de la retirada de la targeta. Per tant, s'ha vulnerat el dret fonamental de l'article 24 de la CE, que regula la tutela efectiva dels tribunals, sense que en cap moment li pugui provocar indefensió.
- La retirada injustificada o contraria a l'ordenament jurídic, doncs no ha quedat acreditat cap fet contemplat a l'article 52.1 de LAC i tampoc s'ha acreditat que la ciutadana hagi comès tres infraccions pel mateix motiu (ús fraudulent) en un període d'un any, de conformitat amb l'article 70.1 de la LAC.

- S'ha prescindit del procediment legalment establert del procediment sancionador establert al Reial Decret 320/1994, de 25 de febrer, modificat pel Reial Decret 318/2003, de 14 de març (RPST)
- L'haver-li privat del dret d'ús de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat sense cap garantia, vulnera l'article IV de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat drets humans en matèria de protecció dels col·lectius i ciutadans més vulnerables.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE**, del cas denunciat, atès que considero que se l'ha privat de l'ús de la targeta d'estacionament sense causa justificada, causant-li un perjudici durant el temps que ha estat sense la targeta.

Considero desproporcionada l'actuació policial, que no ha respectat els drets de la ciutadana i tampoc el procediment sancionador.

La policia local ha de realitzar les actuacions necessàries per tal de sancionar l'ús fraudulent de les targetes d'estacionament, però ha de seguir el procediment establert per garantir les seves actuacions i els drets de la ciutadania. Doncs l'incompliment d'aquest podria quedar sense conseqüències per l'infractor.

Tanmateix, cal considerar que en el quadre d'infraccions de l'Ordenança Municipal de Circulació no contempla el fet infractor d'ús fraudulent de la targeta, tipificat com a infracció lleu (art. 67.1.h LAC), que comporta sancions des d'un mínim de 301 euros fins a un màxim de 6.000 euros (art. 68.a de LAC).

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECORDA**, que les actuacions policials s'ha de fer en rigorós compliment de la normativa vigent i dels requisits establerts al reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit per fer efectives les denúncies i garantir els drets de la ciutadania.
- o **RECOMANA** establir al quadre d'infraccions de l'Ordenança municipal de Circulació, el fet infractor per d'ús fraudulent de la targeta.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **22 de maig de 2017**, i l'Ajuntament va donar resposta el **6 de juny de 2017**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR EL SEU RECORDA I LA RECOMANACIÓ."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 68 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 15 dies

OFICI . Zones de vianants amb accés de vídeo vigilància

EXP. 2017O498

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** expedient relacionat amb **les zones de vianants amb vídeo vigilància**, motivat per la resposta rebuda a les recomanacions que vaig plantejar de l'expedient 2015Q426, on entre d'altres es suggeria que es permeti l'estacionament o parada a les persones autoritzades d'accés, de les quals no disposin de plaça de pàrking, durant el temps indispensable i en llocs on no dificulti la circulació dels altres vehicles. L'ajuntament va respondre que el senyal R307, que prohibeix la parada i l'estacionament cobreix aquestes necessitats detectades per evitar l'ocupació de vehicles al carrer.

Al considerar que no s'ha donat resposta al suggeriment realitzat, doncs no es pretén modificar el significat del senyal de prohibició R307 que existeix a l'entrada de les zones de vianants, si més no, adequar-la amb la finalitat de permetre l'estacionament o parada a les persones que tenen permís d'accés i que no tinguin plaça d'aparcament a la zona.

En aquest sentit es considera incongruent el fet de donar un dret per accedir a acompanyants dels residents que necessiten assistència personal de terceres persones i no disposen de plaça de pàrking, amb el fet de no permetre'ls aturar-se o estacionar per recollir o deixar a aquests residents que necessiten aquesta assistència pel desenvolupament de la seva vida quotidiana. Aquesta limitació podria comportar una minoració del dret d'accessibilitat a les persones amb dificultats de mobilitat.

Per això s'ha analitzat el web de l'ajuntament, on existeix 8 tipus de sol·licituds d'accés a zones de vianants amb vídeo vigilància:

1. Acompanyants de residents amb discapacitat
2. Acompanyants de residents amb infermetat aguda
3. Activitat comercial
4. Inquilins de pàrking
5. Propietaris de pàrking
6. Residents amb vehicle empadronat en Viladecans
7. Serveis d'atenció domiciliaria
8. Vehicles per obres, reformes o mudances.

Es comprova que a la entrada de les zones de vianants existeix, entre d'altres, el senyal R-307, que de conformitat amb l'article 154 del Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament General de Circulació per a l'aplicació i desenvolupament del text articulat de la Llei sobre tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, aprovat pel Reial decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, estableix que:

R-307. Parada i estacionament prohibit. Prohibició de parada i estacionament en el costat de la calçada en què estigui situada el senyal. Excepte indicació en contrari, la prohibició comença en la vertical del senyal i acaba en la intersecció més propera

D'acord amb el que estableix l'article, cal indicar que la senyalització prohibeix la parada i l'estacionament.

1. En el costat en què estigui situada el senyal.
2. Excepte indiqui en contrari, la prohibició comença en la vertical del senyal i acaba en la intersecció més propera.

Per tant, cal determinar si el senyal existent a l'entrada de la zona de vianants, es repeteix en totes les interseccions i si estan ambdós costats per complir la seva eficàcia a tota la zona de vianants.

Per tal d'aclarir l'abast del senyal, em remeto a l'**article 137** del Reglament de Circulació que estableix que per facilitar la interpretació dels senyals, **es podrà afegir una inscripció en un panell complementari** rectangular col·locat sota aquelles o a l'interior d'un panell rectangular que contingui el senyal. Com també que excepcionalment, quan les autoritats competents estimin convenient concretar el significat d'un senyal o d'un símbol o, respecte dels senyals de reglamentació, **limitar el seu abast a certes categories d'usuaris** de la via o a determinats períodes, i no es poguessin donar les indicacions necessàries per mitjà d'un símbol addicional o de xifres en les condicions definides al Catàleg oficial de senyals de circulació, **es col·locarà una inscripció sota el senyal**, en un panell complementari rectangular, sense perjudici de la possibilitat de substituir o completar aquestes inscripcions mitjançant un o diversos símbols expressius col·locats en la mateixa placa.

Considero que el senyal R-307 instal·lat a l'entrada de la zona de vianants, no compleix adequadament la seva finalitat, doncs **és extremadament restrictiu** per tots els vehicles que tenen autorització per accedir a la zona de vianants.

En aquest sentit, dels 8 supòsits contemplats d'autorització d'accés abans citats, 6 d'ells, **no poden complir les seves necessitats i finalitats**, és a dir, amb només amb el dret de pas:

- Els que són acompanyants de residents de residents **amb discapacitat o amb infermetat aguda**, no poden aturar-se perquè pugui o baixi el resident i fer l'acompanyament fins al domicili.

- Els que realitzen una **activitat comercial**, o per fer obres, **reformes** o **mudances**, tampoc poden aturar-se per recollir o deixar material, mobles o objectes.
- Els de servei **d'atenció domiciliaria**, tampoc poden aturar-se ni estacionar el vehicle per atendre la persona necessitada.

Per tot això, considero que cal establir autoritzacions addicionals, a més a més de l'accés, com és d'aturar-se i/o estacionar, en funció del tipus de situació que hagi motivat l'autorització d'accés a la zona de vianants.

A mode d'exemples:

- L'Ajuntament de Girona estableix uns criteris per l'atorgament d'autoritzacions per accedir al barri vell per la plaça Catalunya, atorgant el dret d'accés en funció de la justificació de la sol·licitud i atorgant la possibilitat de facilitar un distintiu d'estacionament per un termini determinat.
- L'Ajuntament de Terrassa, també regula els criteris d'accés a determinades zones i la permissibilitat. En determinats casos, l'**estacionament** que no podrà ser superior a 10 minuts. Significant que per tal de facilitar el desplaçament de persones amb mobilitat reduïda, s'autoritza la **parada** pel temps imprescindible per fer l'acompanyament.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, estableix en el seu article IV, que els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudi de mesures específiques de protecció.

La Convenció internacional de drets de les persones amb discapacitat, ratificada per Espanya, així com la normativa catalana, la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, reconeixen que l'accessibilitat és un dret de les persones amb igualtat d'oportunitats i la no discriminació de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE**, a les persones que tenen l'autorització d'accés a les zones de vianants amb control de vídeo vigilància, atès que aquells que ho necessiten, i d'acord amb la senyalització existent, no se'ls permet aturar o estacionar per complir la seva finalitat.

Les àrees de vianants són espais per a les persones i no pels vehicles, i no és una tasca fàcil de gestionar. S'ha d'analitzar les necessitats de la ciutadania i és per això que es concedeixen autoritzacions excepcionals, les quals han d'estar degudament justificades.

Però cal reflexionar que, en determinats casos, només amb **una autorització d'accés no és suficient**. És a dir, hi ha determinats vehicles que tenen la necessitat d'accedir a la zona, però també han de poder parar i/o estacionar pel compliment del seu fi, com són els serveis al comerç, realització d'obres, assistència a les persones, entre les que es troben els serveis d'atenció domiciliaria, entre d'altres. Que d'acord amb el senyal actual (R307), no poden ni parar ni estacionar.

Els **residents que requereixen de terceres persones pels seus desplaçaments** habituals, tenen el dret a ser atesos, sense que en cap moment es posin dificultats per donar compliment a aquest dret. Per això, el fet de no permetre aquesta aturada i/o estacionament dels acompanyants dels residents, considero que s'està vulnerant el dret a l'accessibilitat i mobilitat en condicions d'igualtat.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECORDA** la necessitat de promoure i protegir els drets humans de totes les persones amb discapacitat, incloses aquelles que necessiten un suport. Per assegurar i fer efectiu el dret a l'accessibilitat i mobilitat en condicions d'igualtat.
- o **RECOMANA** establir autoritzacions d'aturada i/o estacionament, en especial a aquelles autoritzacions d'accés dels acompanyants de residents amb discapacitat o infermetat aguda, o que tinguin la mobilitat reduïda.

- **RECOMANA també**, que la senyalització actual R307 inclogui una inscripció aclaridora per definir que la prohibició de parar i estacionar, és aplicable excepte pels autoritzats expressament i en les condicions que s'atorgui l'autorització.
- **SUGGEREIX**, establir algun sistema de control visible dels vehicles que se'ls autoritzi a parar i/o estacionar.
- **SUGGEREIX també**, informar a tots els autoritzats que tenen accés a les zones amb videovigilància, dels drets i de les limitacions que atorga l'autorització.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de juliol de 2017**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 15 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut: 159 dies

OFICI . Utilització de reductors de velocitat

EXP. 2017O501

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** expedient relacionat amb **la utilització dels reductors de velocitat**, motivat per l'estat de conservació i possible perill per la circulació dels vehicles i de les persones.

Aquesta Sindicatura va **demanar informació a l'ajuntament**, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 76 dies

OFICI . Accés i mobilitat al nou CAP Montbaig

EXP. 2017O505

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** expedient relacionat amb **CAP de Montbaig (ABS Viladecans 3)**, motivat per les manifestacions formulades per la ciutadania davant el Síndic, pel que indiquen que davant haver estat assignats a aquest nou centre, els hi provoca un desplaçament amb vehicle per tenir un distanciament major amb el centre que tenien abans assignat.

En aquest sentit manifesten que al tenir que desplaçar-se obligatòriament amb vehicle, el cost de la zona blava agreuja els perjudicis d'aquest nou canvi.

D'altres casos manifesten que el terreny no és pla per accedir al CAP i que les parades del transport públic es troben a una distància considerable del centre mèdic, que provoca en alguns casos, tenir que moure's amb dificultat, per aquelles persones amb mobilitat reduïda i aquells que porten cadira de rodes.

Aquesta Sindicatura va **demanar informació a l'ajuntament**, significat que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 47 dies

Molèsties ús indegut via pública

EXP. 2017Q514

El Síndic va rebre una sol·licitud el 19 de desembre de 2017, d'un ciutadà de Viladecans en representació d'una empresa, pel que manifesta que van presentar una instància el 22 de novembre de 2016, per una problemàtica per l'ús indegut de l'espai públic per l'empresa d'enfront, la qual provoca diverses molèsties. Malgrat la resposta de l'ajuntament en data 9 de gener de 2017, han continuat les molèsties i la policia local no ha actuat contra els infractors les vegades que han estat requerits.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significant que al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 12 dies

3.5 QUEIXES DERIVADES

S'han derivat un total de 4 queixes, les quals han estat trameses al Síndic o Defensor corresponent, en tractar-se de matèria de competència d'altre administració.

3.5.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya, s'han derivat 8 queixes, que han estat relacionats amb el tracte rebut a l'Hospital, denegació d'ajuts a discapacitats, problemàtiques dels pacients assignats al nou CAP Montbaig i incompliment per la funerària d'un donant del cos a la ciència, per talls del subministrament elèctric i de competència d'altres ajuntaments sense Síndic municipal.

4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC

El Síndic Municipal de Greuges de Viladecans, com a membre del FòrumSD (associació de síndics, sindiques, defensors i defensores locals), ha participat en diversos actes, jornades i assemblees organitzades pel FòrumSD, com també actes d'altres entitats i organismes públics. Entre d'altres es destaquen:

El **23 de gener de 2017**, reunió amb representat del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatges, per tractar els diferents ajuts que s'ofereixen al ciutadà en matèria d'habitatge.

El **15 de febrer de 2017**, reunió amb l'entitat "Plataforma motera per la seguretat vial".

L'**1 de març de 2017**, trobada dels Síndics locals del Baix Llobregat a la seu de Gavà.

El **23 de març de 2017**, assistència del **Dia Mundial de l'Aigua** a l'auditori Àgora del Museu Agbar de les Aigües, a Cornellà de Llobregat.

El **28 de març de 2017**, assistència a l'assemblea general del FòrumSD a Santa Coloma de Gramenet.

El **3 d'abril de 2017**, reunió amb la presidència de l'entitat de la FaPaC (Federació d'associacions de mares i pares d'alumnes de Catalunya) al Baix Llobregat.

El **24 d'abril de 2017**, assistència a l'acte de celebració del Dia de les Esquadres, celebrat a Olesa de Montserrat.

El **16 de maig de 2017**, assistència a l'acte amb motiu del Dia Internacional contra l'Homofòbia, celebrat al Pati del Magnoliers del Palau del Parlament de Catalunya.

El **29 de maig de 2017**, assistència al XIV Taller de formació, dedicat a "L'Habitatge", celebrat a la Sabadell.

El **14 de juny de 2017**, assistència a la celebració del 150è aniversari d'aigües de Barcelona celebrat a l'auditori Àgora del Museu Agbar de les Aigües a Cornellà de Llobregat.

El **19 de setembre de 2017**, reunió de territoris dels Síndics locals, a la seu de la Síndica de Barcelona.

El **26 de setembre de 2017**, assistència a la jornada de Ciutats Defensores dels Drets Humanes – 2017, celebrat a Santa Coloma de Gramenet.

El **29 de setembre de 2017**, assistència a la celebració de dia de Sant Rafel, patró del cos de la Policia Local, celebrat a l'Ateneu d'entitats Pablo Picasso de Viladecans.

El **25 d'octubre de 2017**, assistència a la trobada de Síndics sobre la jornada tècnica "Participació ciutadana i bon govern" dins del marc de la Fira Municipàlia, celebrat a Lleida.

El **22 i 23 de novembre de 2017**, assistència a les "XI Jornades de formació" dedicat a la Renda Garantida de Ciutadania i a l'Habitatge, celebrat a la Facultat de Dret de la Universitat Autònoma de Barcelona.

El **29 de novembre de 2017**, Reunió de la Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya, celebrada a la Fundació Agbar.

El **4 de desembre de 2017**, Signatura del Conveni de Col·laboració entre el Síndic municipal de Viladecans amb Aigües de Barcelona i el Customer Counsel d'Aigües de Barcelona.

ANNEXOS

I. Pàgina web

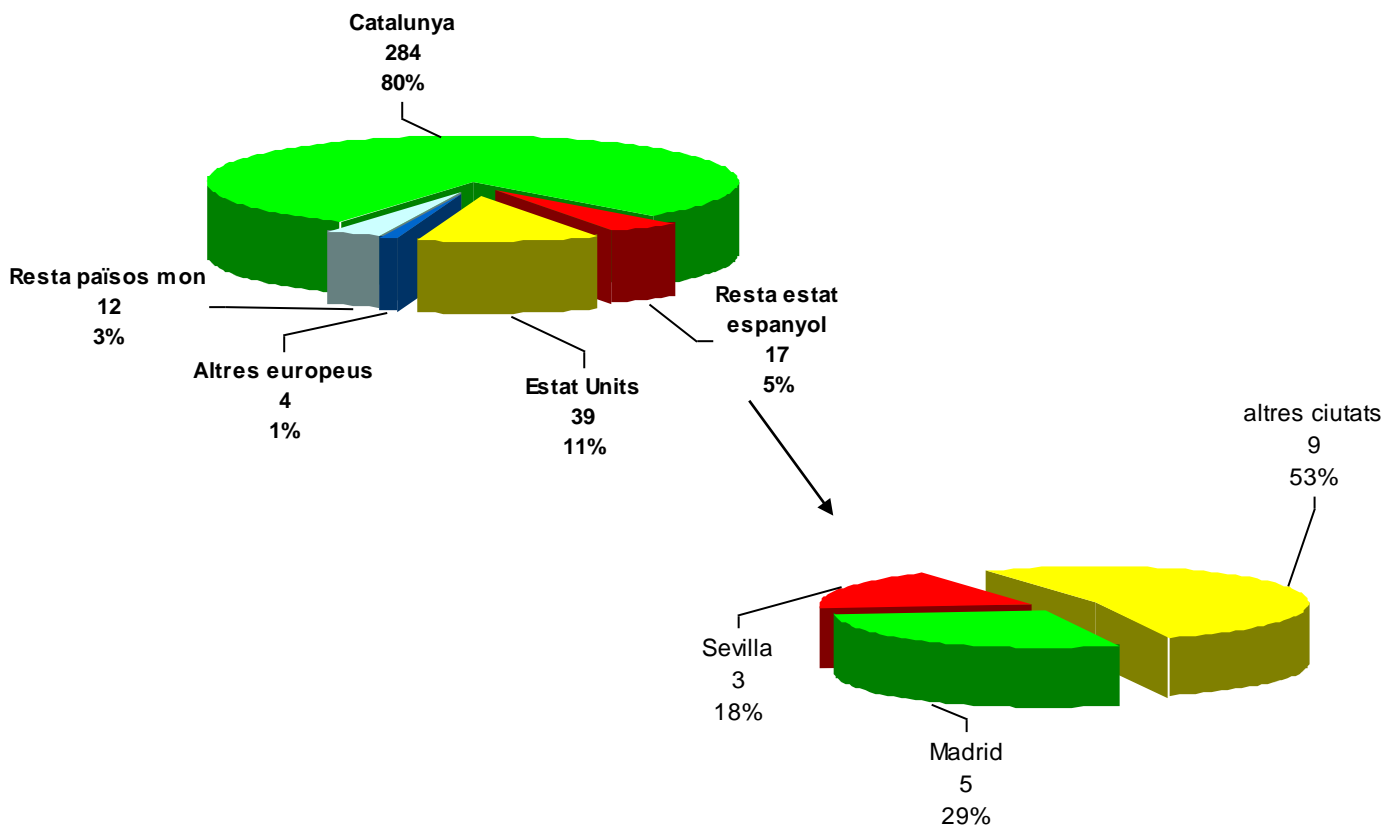
A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va publicar la pàgina web www.sindicatura.viladecans.cat, on es pot passejar a través d'un índex per diferents planes, on informa a la ciutadania, que és la Sindicatura, qui és el Síndic Municipal, com tramitar una queixa, així com, notícies relacionades amb la Sindicatura, enllaços i informacions puntuals. S'actualitza periòdicament amb notícies de la sindicatura i informacions puntuals respecte l'horari de l'oficina.

Durant l'any 2017 hem tingut un total de **963 visites** front les 1.312 visites de l'any passat, el que suposa una disminució del 26,6 %. Han visitat 1.764 pàgines front les 2.793 pàgines de l'any anterior, amb una disminució del 36,84% i un promig d'1,83 pàgines per visita.

Durant el 2017, el dia de més **visites** han estat el 12 d'abril amb 52 visites, seguidament el 18 d'abril, 24 de febrer i 2 de maig, amb 30, 31 i 33 visites respectivament.

A 2017 hem tingut un total de 354 usuaris, dels quals 301 han estat directament des del territori espanyol, que suposa el 84,55% i les altres 53 han estat des de diversos països del món, encapçalada pel Estat Units amb 39 usuaris, que representa el 10,96%.

De les **301 usuaris** del territori espanyol, 284 han estat des de Catalunya i 17 visites de la resta de l'estat espanyol.



II. Enquesta de qualitat

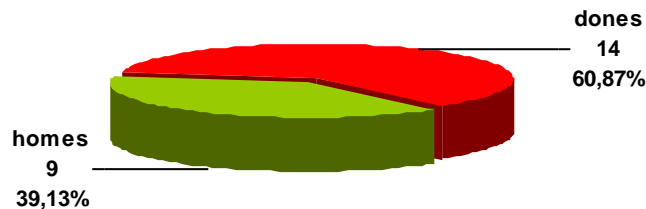
Des de la Sindicatura s'ha volgut conèixer l'opinió de les persones que s'han adreçat a la Sindicatura durant l'any 2017, bé per plantejar una consulta o per presentar una queixa.

En aquest sentit, a diferència de l'anterior enquesta, s'ha enviat a través d'una pàgina web que es fan enquestes online, a les persones que van facilitar una adreça electrònica i han estat ateses durant l'any 2017.

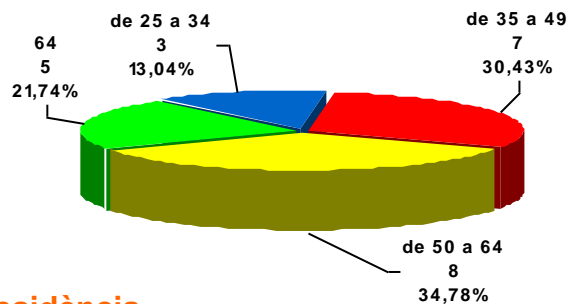
S'han enviat a un total de 45, dels quals 1 ens ha vingut retornat i només hem rebut 7 respostes a través del portal web. A aquestes 7 respostes hem d'afegir 16 enquestes d'aquelles persones que van deixar la seva valoració a la pròpia oficina, per no tenir correu electrònic on adreçar la consulta.

En un primer apartat el perfil de les persones que ha participat, en funció del gènere, tram d'edat i població de residència; i en segon lloc el resultat de les respostes obtingudes:

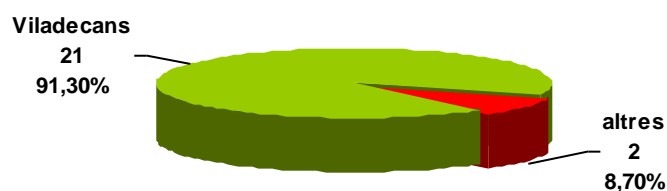
A) Per gènere



B) Per trams d'edat

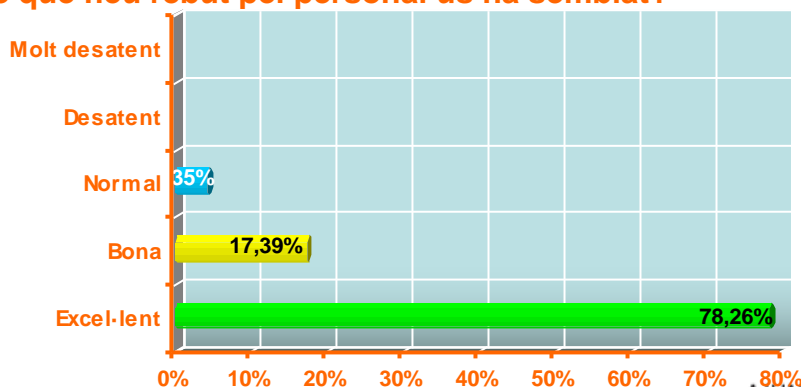


C) Per població de residència



Pregunta 1

El tracte que heu rebut pel personal us ha semblat?



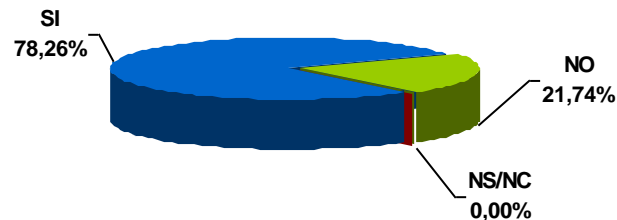
Pregunta 2

La informació que heu rebut ha estat?



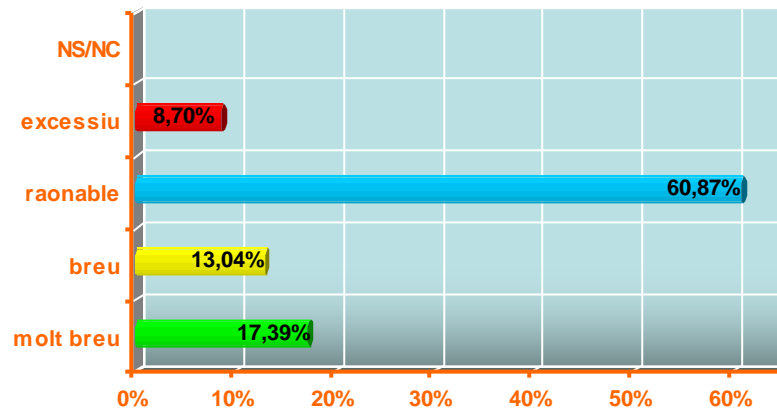
Pregunta 3

Heu pogut resoldre els seus dubtes o s'han cobert les seves pretensions per part del Síndic?



Pregunta 4

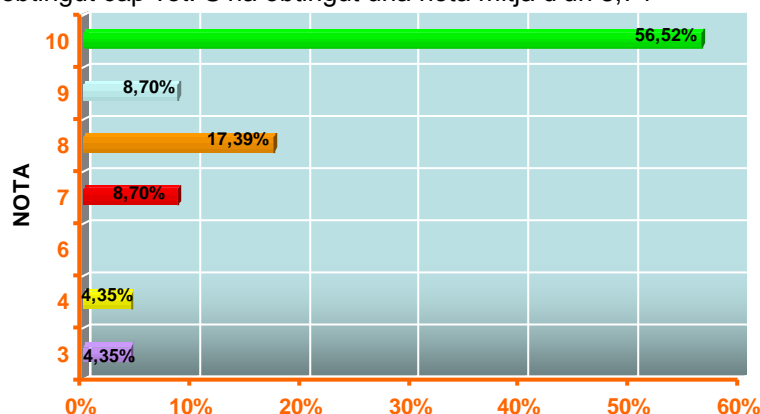
El temps de resolució de la consulta o queixa ha estat?



Pregunta 5

En general com valoreu l'Oficina del Síndic?

Es mostra a la gràfica el valor relatiu de les persones que han donat cada nota. Les notes que no surten, no han obtingut cap vot. S'ha obtingut una nota mitja d'un 8,74



III. Full de queixa i requisits

Per presentar una queixa la ciutadania ha d'haver esgotat les vies administratives o després d'haver transcorregut els terminis establerts per rebre una resposta, o bé, si la rep, i si encara se sent agreujat per la resposta donada, aquest ciutadà podrà exposar la seva queixa a la Sindicatura Municipal de Greuges, posant-se en contacte utilitzant un dels mitjans següents:

- **PRESENCIALMENT** al carrer Jaume Abril 2, on la Sindicatura té l'oficina, amb horari d'obertura
 - de dilluns a dimecres de 10 a 13 hores
 - les tardes de dimarts i dijous de 17 a 19 hores (de l'1/10 al 31/5)
- Enviar per **CORREU ELECTRÒNIC** a sindicatura@viladecans.cat, com també pot utilitzar el full de queixa disponible a la pàgina web www.sindicatura.viladecans.cat
- per **CORREU** dirigit a
Sindicatura Municipal de Greuges C/ Jaume Abril, 2 08840 Viladecans
- per **TELÈFON**, trucant al 93 635 18 17
- per **FAX**, al 93 658 05 51

Quan a la Sindicatura Municipal de Greuges és rep una queixa, en el termini màxim de quinze dies des de la presentació de la queixa, el ciutadà o ciutadana rebrà una notificació d'aquesta Sindicatura on se'ls comunicarà l'admissió de la queixa i l'inici de les actuacions o, en el seu cas, la desestimació i el motiu.

Es rebutjaran totes aquelles peticions que estiguin fora de l'àmbit d'actuació de la Sindicatura, d'acord amb el què estableix el Reglament del Síndic municipal, tals com aquelles que siguin anònimes, denotin mala fe o mancades de fonament, no vinguin motivades per l'actuació de l'Ajuntament, estiguin pendents de resolució judicial o que hagi transcorregut més d'un any.

Una vegada admesa la queixa, des de la Sindicatura s'iniciaran les actuacions oportunes amb l'entitat o dependència municipal que resulti afectada per l'esclariment dels fets exposats amb la petició, que haurà de resoldre i notificar la resolució que adopti en el termini màxim de tres mesos; en cas de no poder realitzar-ho en aquest temps, es demanarà una pròrroga al ciutadà.

El document de queixa que es pot trobar a la pàgina web de la Sindicatura, està en format word, per tant es pot omplir fàcilment per imprimir-ho després.

Al full de queixa s'informa del compliment de la normativa de la protecció de les dades de caràcter personal. S'informa que es pot exercir del dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.

SINDICATURA DE GREUGES municipal		FULL DE QUEIXA / HOJA DE QUEJA	
Dades personals / Datos personales			
Cognoms/Apellidos:		Nom/Nombre:	
DNI o NIF:	Tram/o edad/d:	anys / años	
En representació/n (si s'escau / en su caso):			
Domicili/ o:			
Població/n:			
Tel: / /		E-mail:	
Descripció dels fets / Descripción de los hechos			
<input type="text"/>			
Sol·licitud / Solicitud			
<input type="text"/>			
Documents que acompanya / Documentos que acompaña			
1.	2.	3.	4.
5.	6.	7.	8.
<p>La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs. La presentación de esta queja no interrumpe los procedimientos administrativos en curso.</p> <p>Abans de 15 dies des del seu registre, es comunicarà a la persona interessada l'admissió o no a tràmit de la seva queixa. Antes de 15 días des de su registro, se comunicará a la persona interesada la admisión o no a trámite de su queja.</p>			
Viladecans		Signatura/Firma	

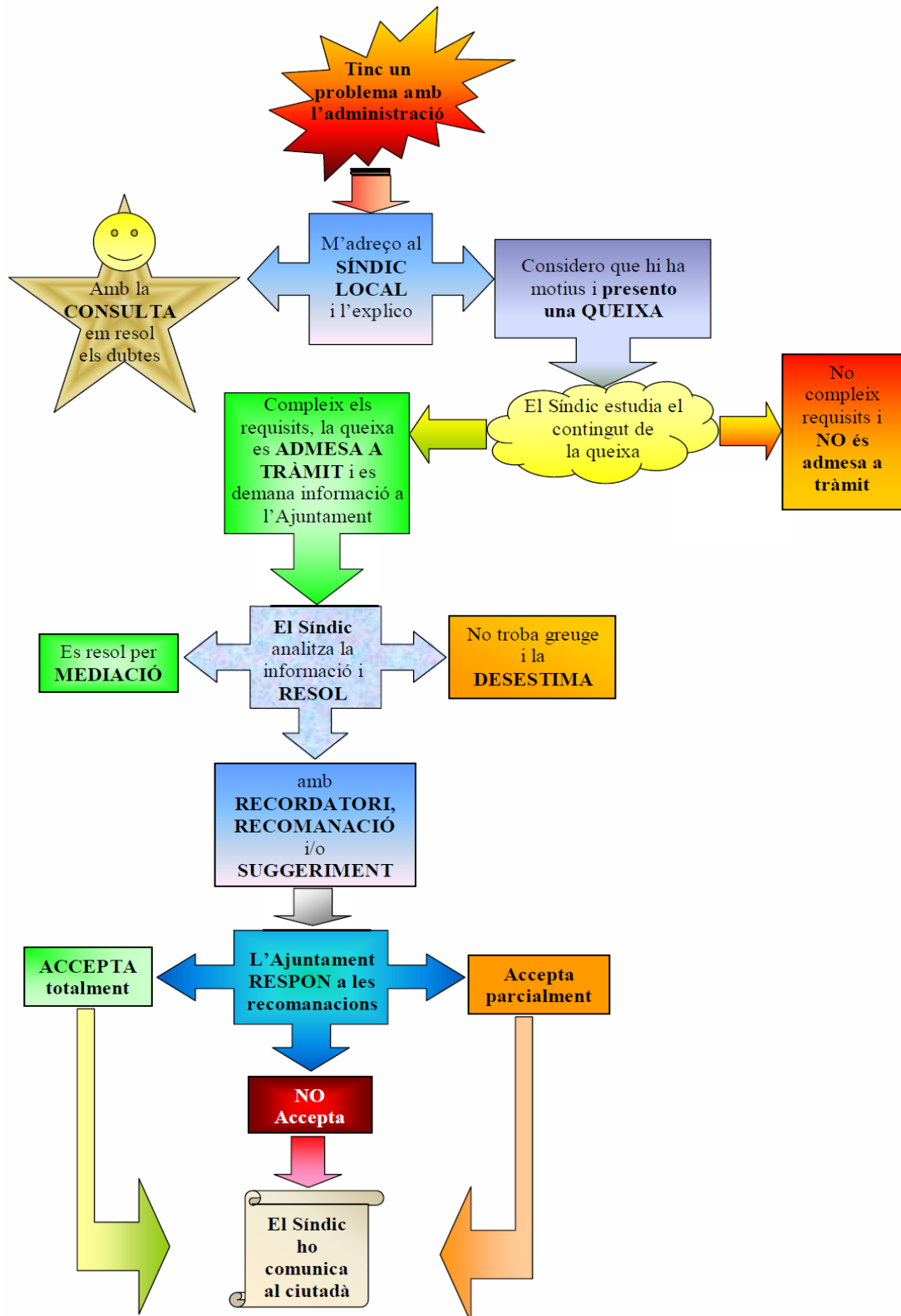
D'acord amb l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades facilitades s'inclouen en el fitxer "Gestió sindicatura municipal de Greuges", titularitat de l'Ajuntament de Viladecans, quinà finalitat és el control i gestió dels expedients de queixes i consultes; i potes exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant del mateix organ responsable del fitxer (C/ Jaume Abril, núm. 2 08840 Viladecans)

AJUNTAMENT DE VILADECANS

Tel: 936 351 817
Fax: 936 303 551
sindicatura@viladecans.cat
www.sindicatura.viladecans.cat

Sindicatura Municipal
de Greuges de Viladecans
C/ia Modolell
C/ Jaume Abril, 2
08840 Viladecans

IV. Tràmit d'una queixa



AJUNTAMENT DE **VILADECANS**



Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

José Luis Nicolás – Síndic municipal

José Luis Castañé - Atenció a les persones

Can Modolell
c/ Jaume Abril, 2
08840 – Viladecans

Telèfon: 93 635 18 17

Fax: 93 658 05 51

sindicatura@viladecans.cat

www.sindicatura.viladecans.cat