



Hospital de Viladecans

INFORME 2018

Fotografia: Sindicatura municipal de Greuges de Viladecans

Maig 2019

Bona Tarda,

Senyor Alcalde, senyores regidores, senyors regidors, ciutadanes i ciutadans de Viladecans.

Comparec per segona vegada per donar compte al Ple de l'Ajuntament de la memòria i activitat de la Sindicatura de Greuges de la nostra ciutat.

L'Informe 2018 que tenen a las seves mans es divideix en cinc parts.

La **primera part** és la classificació dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel Fòrum SD que és l'associació de Síndics, Sindiques Defensors i Defensores locals a Catalunya.

La **segona part** recull les dades estadístiques. Primerament les atencions globals (consultes i queixes) i després un anàlisi estadístic de les consultes i les queixes, com també hi ha una comparativa de l'estadística de la activitat de la Sindicatura amb el Fòrum SD de l'any 2017.

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 a 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.

La **cinquena i darrera part**, com annexos, es detallen entre d'altres, unes estadístiques relacionades a la pagina web de la Sindicatura (que per cert aquest any estrenem pagina web nova de la Sindicatura) i una enquesta de qualitat.

A l'any 2018 la sindicatura ha fet 102 actuacions repartides de la següent manera:

- Consultes, informació i assessorament 74
- Queixes derivades 10, una al Defensor de Pueblo i 9 al Síndic de Catalunya.
- Queixes d'àmbit municipal 17
- 4 amb mediació, solució amistosa.
- 2 no acceptades.
- 1 desestimada.
- 5 arxivades sense greuge i
- 3 en tràmit de resolució.
- Actuació d'ofici una amb recomanació. Acceptada totalment.

M'agradaria ressaltar el quadre 2.6.1 Consultes i Queixes. És un quadre comparatiu de la gestió i consultes a Viladecans amb la mitjana del FòrumSD:

- En queixes d'ofici a Viladecans estem al 3,83% i el Fòrum 0,53%.
- Queixes derivades, a Viladecans 6,11% i al Fòrum 4,24%.
- En queixes pròpiament dites, a Viladecans 16,79% i al Fòrum 15,89%.
- En consultes a Viladecans 73,28% i al Fòrum 79,35%.

També vull ressaltar l'expedient 2018Q530. És la queixa d'un ciutadà sobre el Tribut de Mobilitat que com vostès saben gestiona l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Es va admetre a tràmit la queixa per que vaig considerar que l'Àrea Metropolitana de Barcelona és Administració local l'Ajuntament que hi participa a aquesta entitat supramunicipal.



El resultat va ser favorable al ciutadà, doncs l'AMB va reconèixer el seu error.

Hauran vist que a la portada de la memòria hi ha una fotografia del Hospital de Viladecans en obres. He cregut que és important ressaltar aquest fet, per que el nou hospital de Viladecans és fruit de la lluita ciutadana i del consens polític. No és patrimoni de ningú i si és patrimoni de tots i totes el ciutadans i ciutadanes de Viladecans i de nostres pobles veïns. La defensa del hospital de Viladecans no ha sigut només la d'un edifici o la d'un nou hospital ha sigut també la defensa de la sanitat pública i la defensa d'uns professionals que lluiten cada dia per millorar el servei sanitari públic.

De l'activitat d'aquesta Sindicatura cap el exterior m'agradaria destacar: La reunió al Consell Comarcal amb la consellera de gent gran la senyora Castellanos. Amb la que vam parlar de la problemàtica de la gent gran.

També totes les reunions amb els casals de la Gent Gran de Viladecans per donar a conèixer la Sindicatura i escoltar les seves inquietuds.

Així mateix el 4 d'octubre del 2018 els síndics i sindiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet vam tenir una reunió amb el president de la Federació de Associacions de Veïns de l'Hospitalet i amb la presidenta de la Federació d'Associacions de Veïns de Cornellà i Vicepresidenta de les AAVV del Baix Llobregat, per parlar del problema d'accés a l'habitatge a la nostra comarca.

Comentar que ja tenim els nous tríptics per donar a conèixer la Sindicatura de Greuges i que es repartiran per tots els equipaments de la ciutat.

Per finalitzar vull agrair la col·laboració del José Luis Castañé, així com la col·laboració de tots els departaments de l'ajuntament.

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

José Luis Nicolas Arocas

Síndic Municipal de Greuges de Viladecans

Viladecans, 2 de maig de 2019

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 2017	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

Defensa dels Drets Humans de proximitat a la ciutat..... 15

3.1 Administració general 16

3.1.1 Tributs

3.1.2 Sancions

3.1.3 Padró i registres

3.2 Ordenació del territori 37

3.2.1 Obres / disciplina urbanística

3.2.2 Soroll

3.3 Serveis a les persones 41

3.3.1 Habitatge

3.3.2 Cultura i Educació

3.3.3 Salut i Benestar

3.4 Via pública 47

3.4.1 Llicències

3.4.2 Manteniment

3.4.3 Trànsit

3.5 Queixes derivades 56

3.5.1 Síndic de Greuges de Catalunya

3.5.2 Defensor del Pueblo

4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC 57

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 dotzè informe anual que correspon a l'any 2018. 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 2017.
- 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 2018.

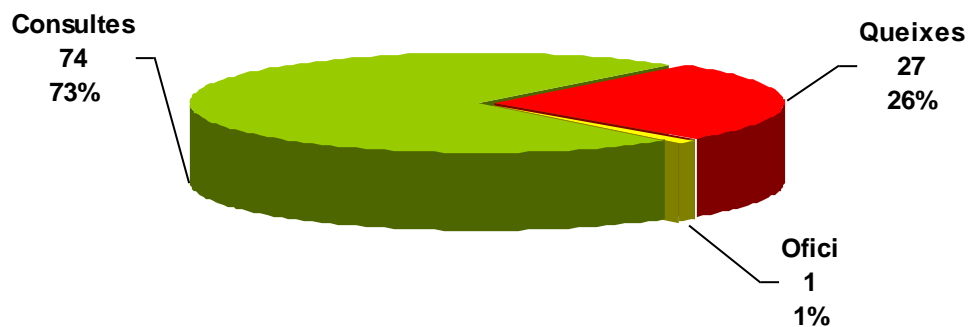
Consultes, Informació, Assessorament		TOTAL	74	
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo		1	
	Síndic de Greuges de Catalunya		9	
	Altres defensors		0	
	Altres derivacions		0	
TOTAL DERIVADES			10	
Queixes àmbit municipal	Mediació - Solució amistosa		4	
	Estimades amb recomanació	Acceptada total		2
		Acceptada parcialment		0
		NO acceptada		2
		Pendent de Resposta		0
	Admeses		0	
	Desestimades		1	
	Arxivades sense greuge		5	
	Arxivades per desistiment		0	
	En tràmit		3	
NO admesa		0		
TOTAL QUEIXES			17	
Actuacions d'ofici	Acceptada total		1	
	Amb recomanació	Acceptada parcial		0
		No acceptada		0
		Pendent de resposta		0
	Arxivada sense recomanació		0	
	En tràmit		0	
TOTAL ACTUACIONS D'OFICI			1	
TOTAL ACTUACIONS			102	

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ATENCIONS REALITZADES

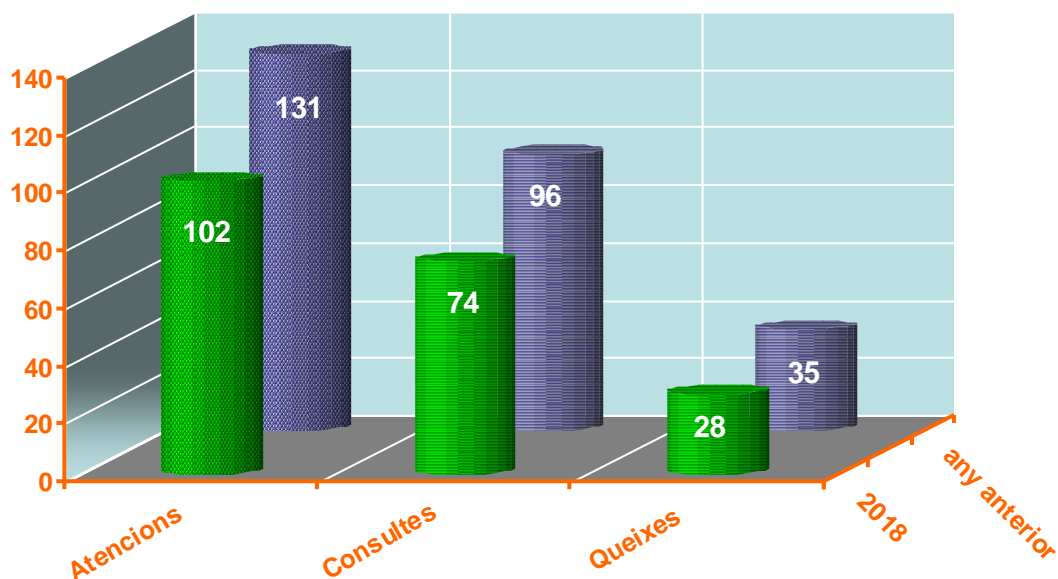
2.1.1 TIPUS D'ATENCIONS

Han estat 102 atencions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2018. De les quals, 74 són consultes i 27 han estat considerades queixes envers l'administració i 1 un expedient obert d'ofici



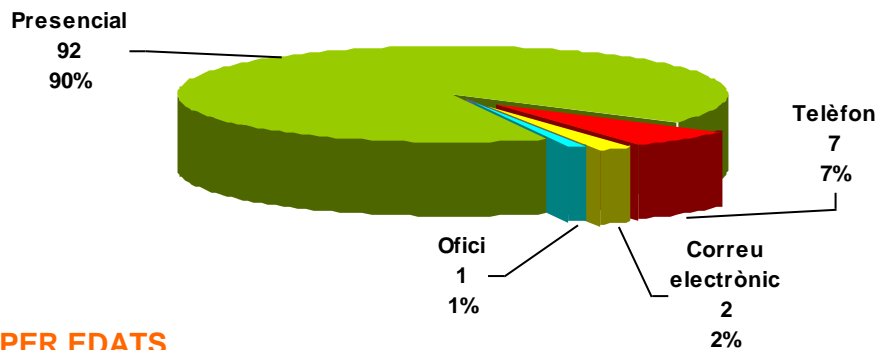
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2018 amb l'any anterior. Es comprova que ha hagut una disminució del 22 % en les atencions. Aquesta disminució es reflecteix a les consultes amb una disminució del 23 % i a les queixes en un 20%.



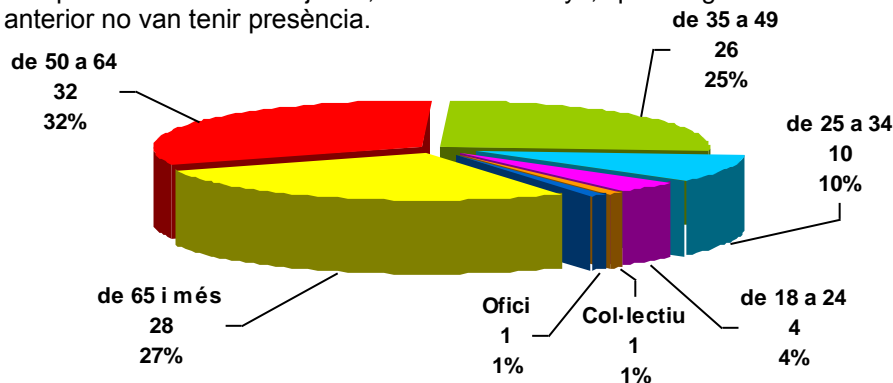
2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 102 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.

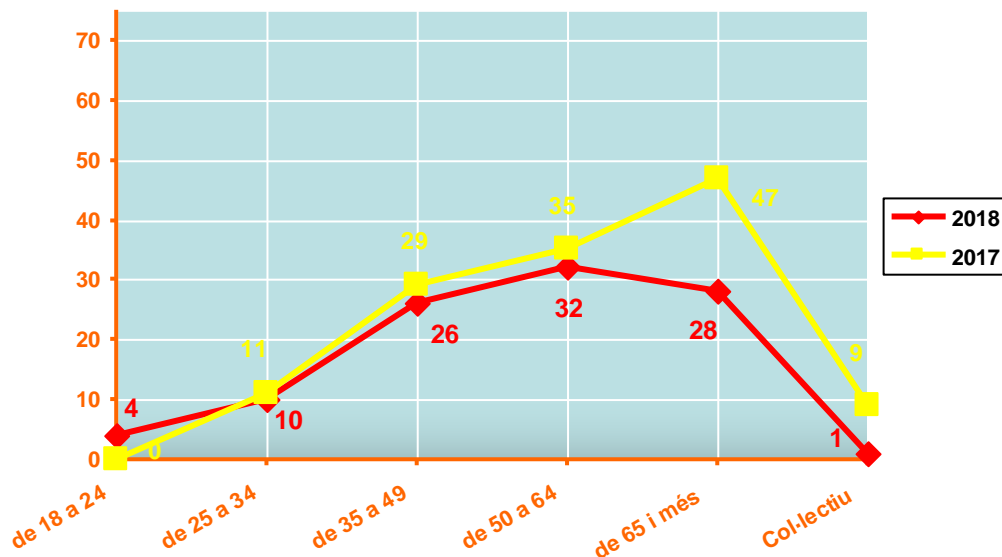


2.1.3 PER EDATS

De les 102 atencions (queixes i consultes), existeix una major presència de la franja els de 50 a 64 anys amb un 32%, seguidament els de més grans de 65 anys amb un 27% i els de 35 a 49 anys amb un 25%. Es destaca la presència dels més joves, de 18 a 24 anys, que sorgeixen amb un 4%. Tenint en compte que l'any anterior no van tenir presència.

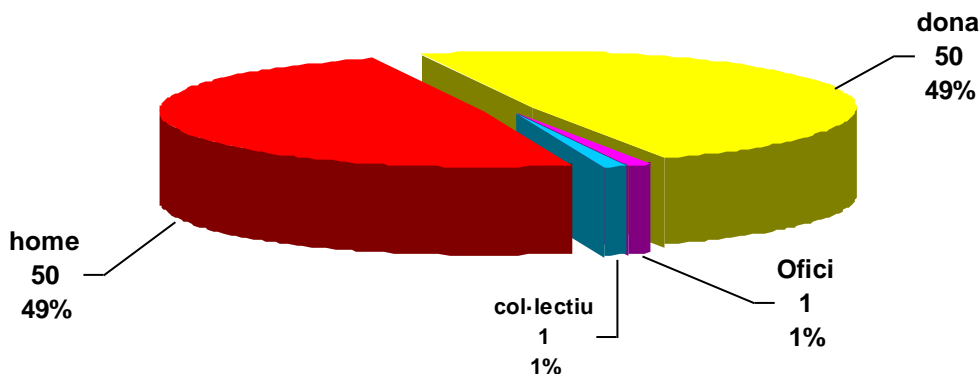


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre els anys 2017 i el 2018. Es destaca la disminució de tots els trams amb excepció dels de "18 a 24 anys" que ha augmentat.



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Aquest any ha existit paritat en la presència de la dona i 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

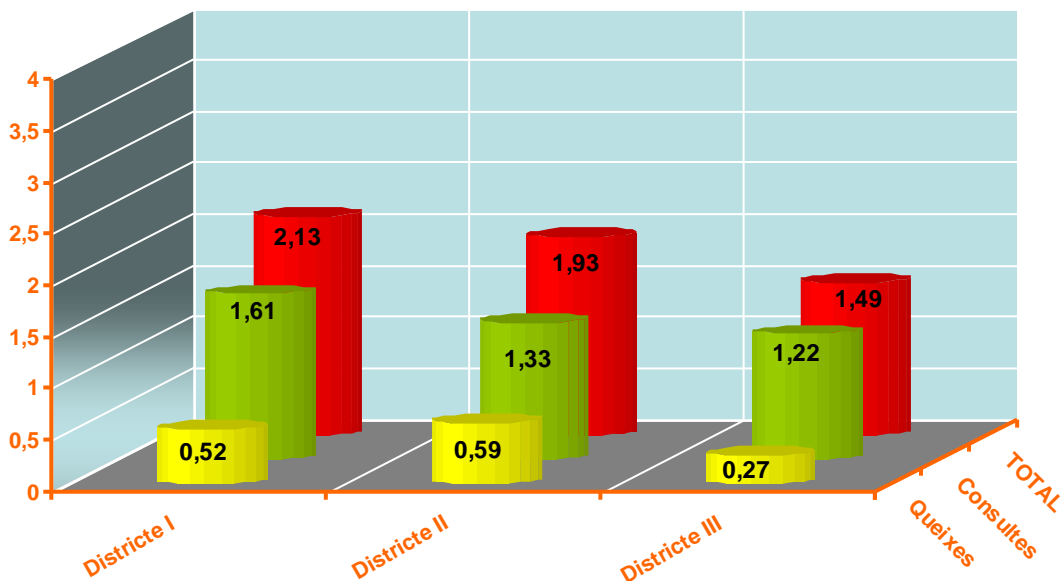
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'atencions que es va realitzar per cada miler d'habitants de cada districte.

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 2,13. Per tant, respecte l'any anterior (2,72), la presència ha disminuït un 22%. En el **districte II** ha hagut 1,93, que disminueix un 1%. i en el **districte III** ha hagut 1,49, és a dir, una disminució d'un 24%.

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.

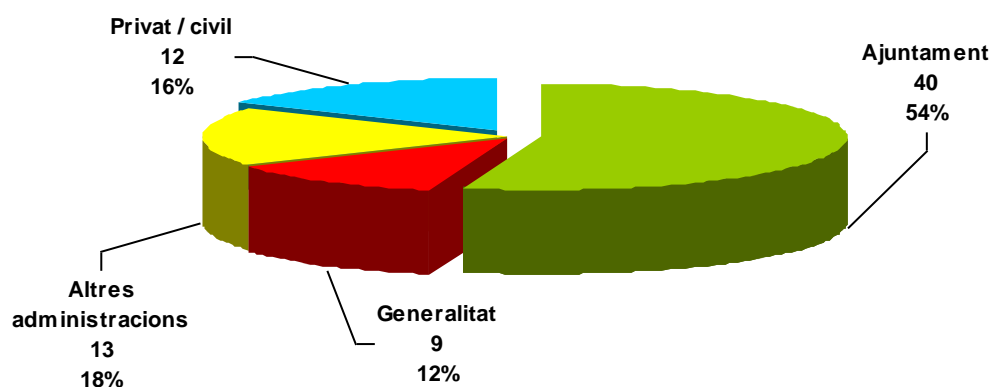


2.2 CONSULTES REBUDES

Per la seva importància, cal destacar la tasca de les atencions que realitza la Sindicatura, doncs en l'atenció a la persona en la seva problemàtica, s'analitza i en molts casos es resol mitjançant un orientació d'accions prèvies a presentar una queixa o un aclariment de la problemàtica plantejada. Per això es fa un anàlisi i es classifica per l'àmbit competencial.

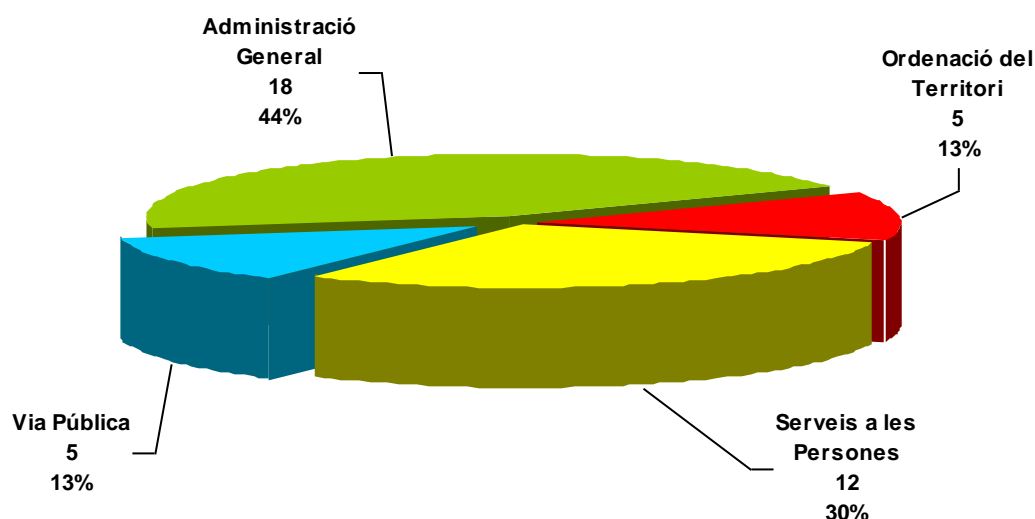
2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

Les 74 consultes han estat classificades per competència. Destacar que el 54% van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 12% de competència de la **Generalitat**, un 18% de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 16% han estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 40 consultes classificades de competència municipal, han estat classificades en quatre temàtiques de l'Ajuntament de Viladecans, per la qual cosa es comprova que un **44%** correspon majoritàriament a temes relacionats amb **d'Administració General.**, seguit amb un 30% els temes relacionats amb **de Serveis a les persones**.

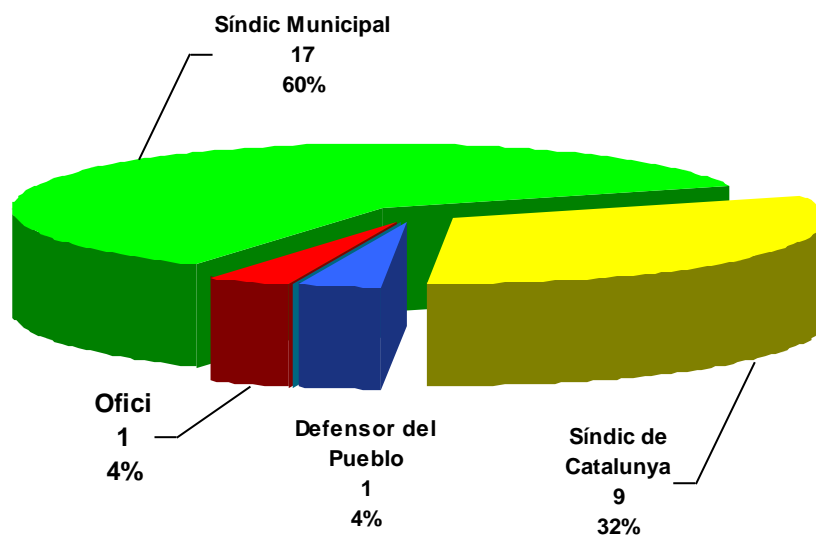


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les atencions realitzades, s'han tramitat com a **queixes** un total de **28**. Una d'elles ha estat d'ofici.

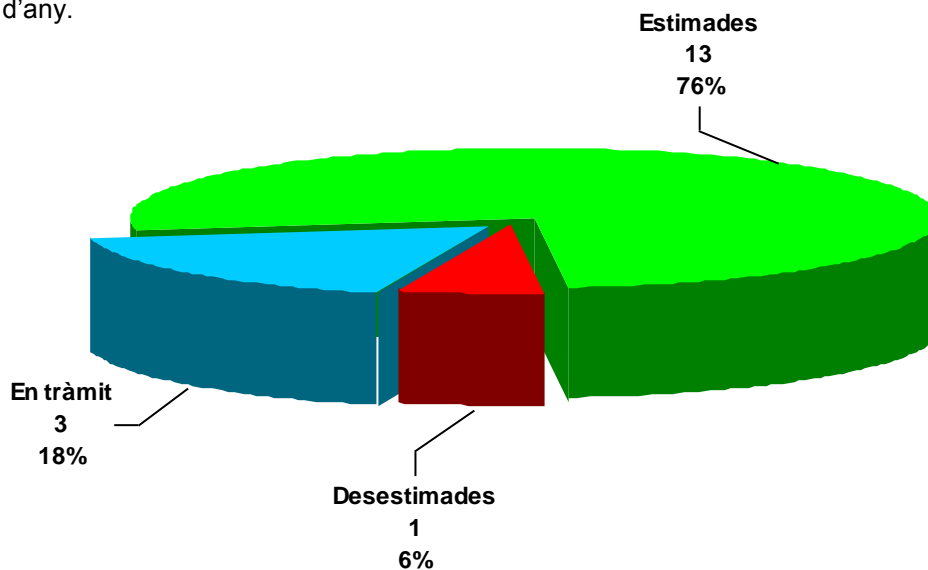
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels **28** expedients de queixa, el 64 % són de **competència municipal** i la resta han estat **derivades** al Síndic de Catalunya i al Defensor del Pueblo.



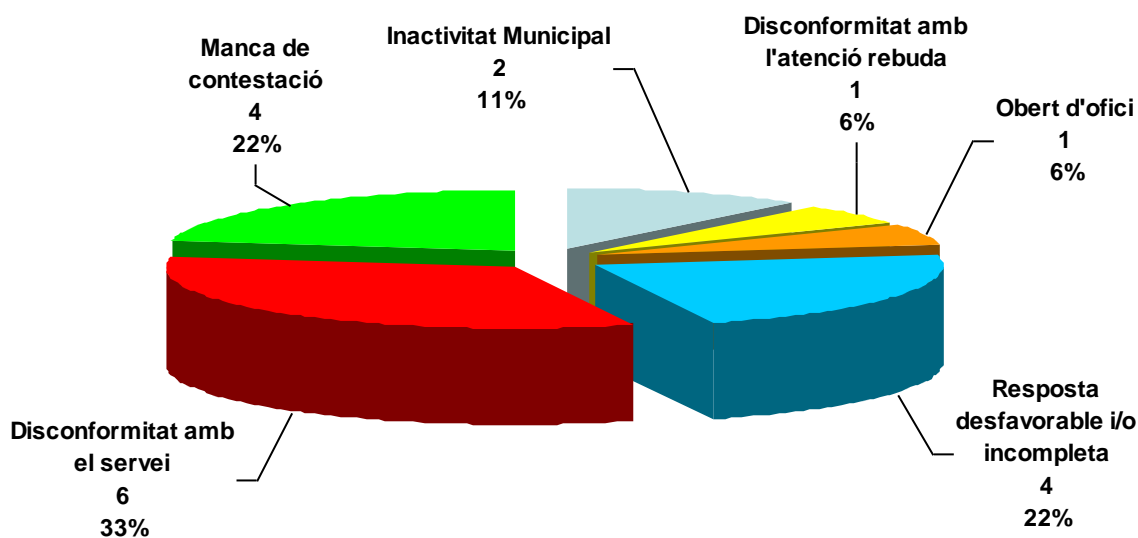
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les 17 queixes **d'àmbit municipal**, sense incloure l'expedient d'ofici, s'han **resolt 14 queixes**, de les quals, 13 han estat estimades, i 1 ha estat desestimada. En conseqüència, 3 queixes han quedat en tràmit a final d'any.



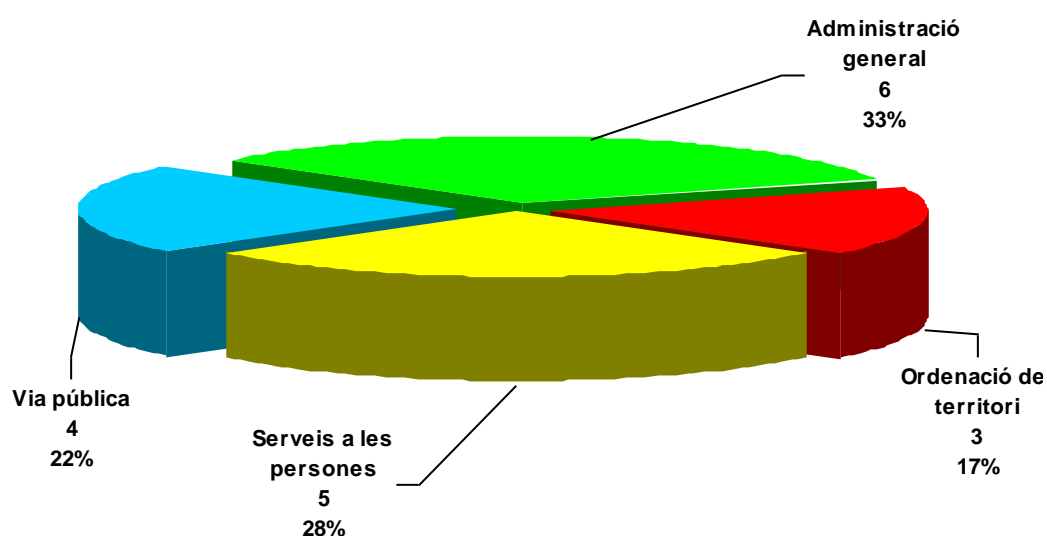
2.3.2.1 Motivació principal

De les 17 queixes d'àmbit municipal, la causa principal que va motivar la queixa, majoritàriament són per la **“disconformitat amb el servei”** amb un 33%, que ha augmentat respecte l'any anterior que estava en un 29%, seguidament amb un 22% la **“manca de contestació”** i la **“Resposta desfavorable i/o incompleta”**



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

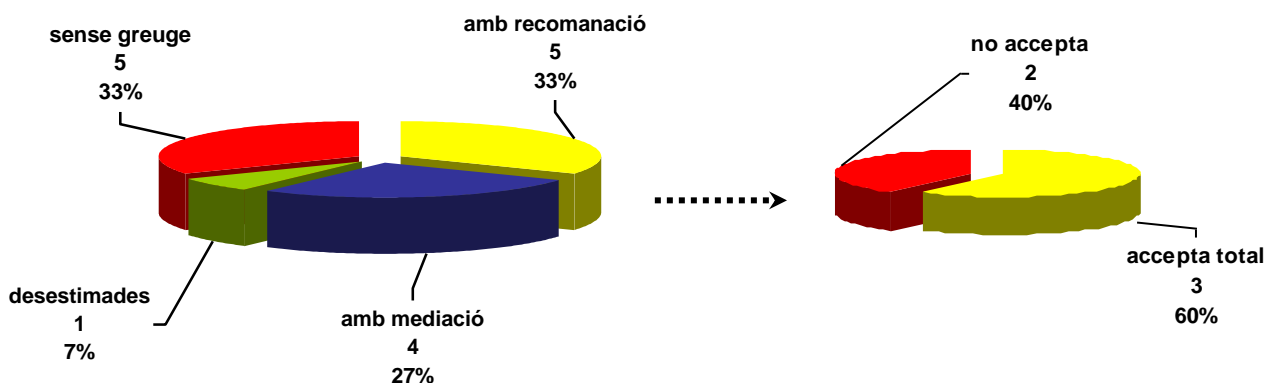
En aquesta gràfica es classifiquen les 17 queixes i la d'ofici, en quatre temàtiques de competència municipal.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 18 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2018, 3 queixes estan en tràmit, per tant s'han **resolt 15 queixes**, de les quals un total de **5 queixes han tingut propostes** (recomanacions, suggeriments i/o recordatoris). La qual cosa representa un 33% de les resolucions efectuades. A més a més, quatre 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 5 queixes amb propostes, l'ajuntament no accepta 2, i accepta totalment les altres 3. Per tant, no ha quedat cap recomanació de queixes iniciades durant l'any 2018 sense resposta.

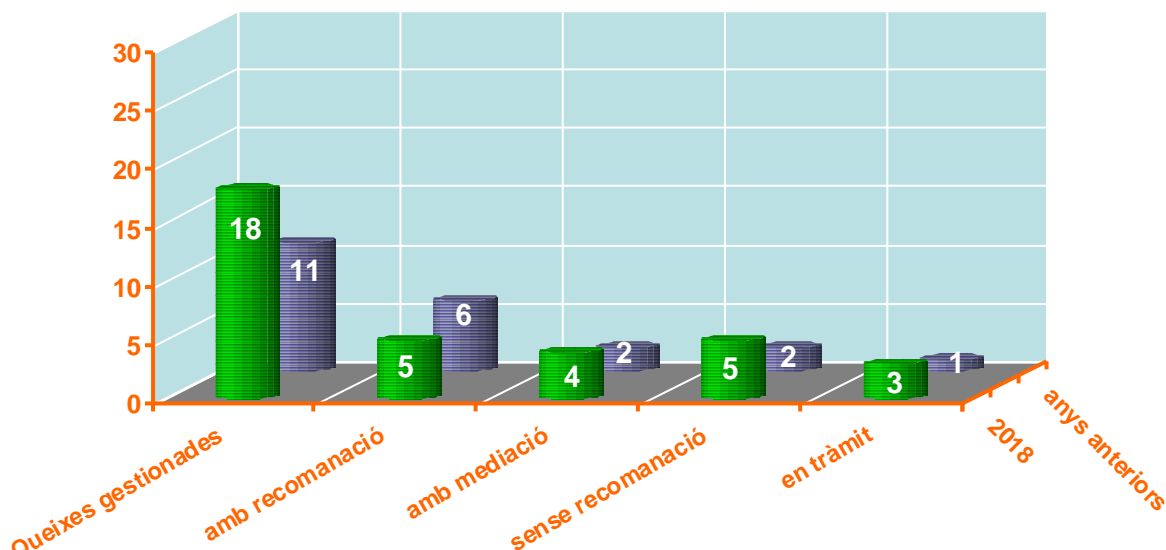


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2018 s'han gestionat **en l'àmbit municipal** un total de **29** queixes, 18 de l'any 2018 i 11 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

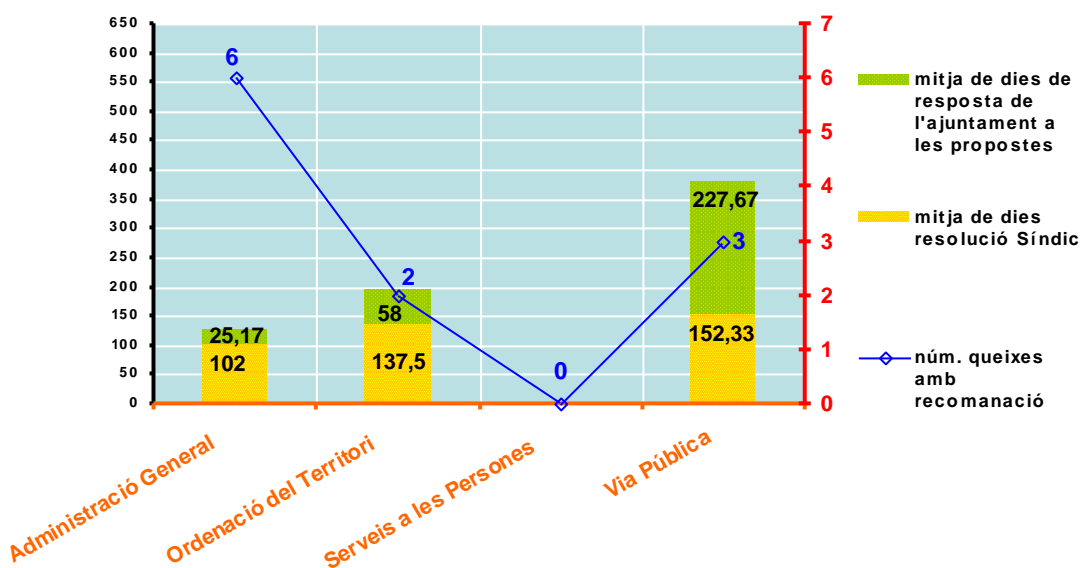
De les 29 queixes gestionades d'àmbit municipal, 11 han tingut propostes, 6 han estat resoltes per mediació, 7 sense cap recomanació i 4 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució, 1 és de l'any 2017 i 3 són de l'any 2018. La queixa que manca i que no surt a la gràfica va ser desestimada.



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.

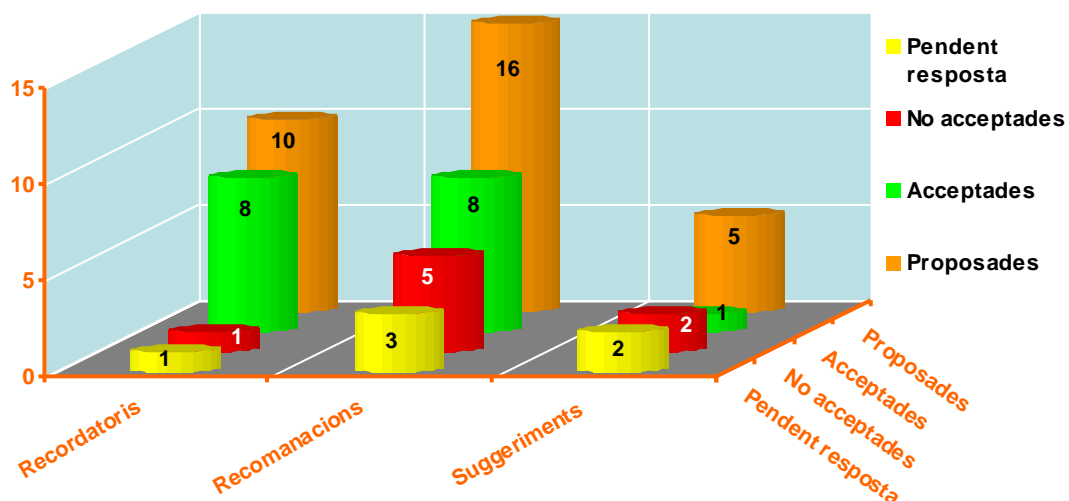
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que han estat en tràmit les 11 queixes que han tingut propostes, que d'acord amb la gràfica anterior 5 corresponen a l'any 2018 i 6 d'anys anteriors. Han estat classificades per àmbit municipal. Així com la mitja de dies que l'ajuntament ha trigat en donar resposta a les propostes plantejades pel Síndic.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **11 queixes** amb propostes, que contenen un total de **31 propostes**, desglossades en 10 recordatoris, 16 recomanacions i 5 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 31 propostes realitzades, han acceptat 8 recordatoris, 8 recomanacions i 1 suggeriment; no han acceptat 1 recordatori, 5 recomanacions i 2 suggeriments. Queda pendent de resposta 1 recordatori, 3 recomanacions i 2 suggeriments.

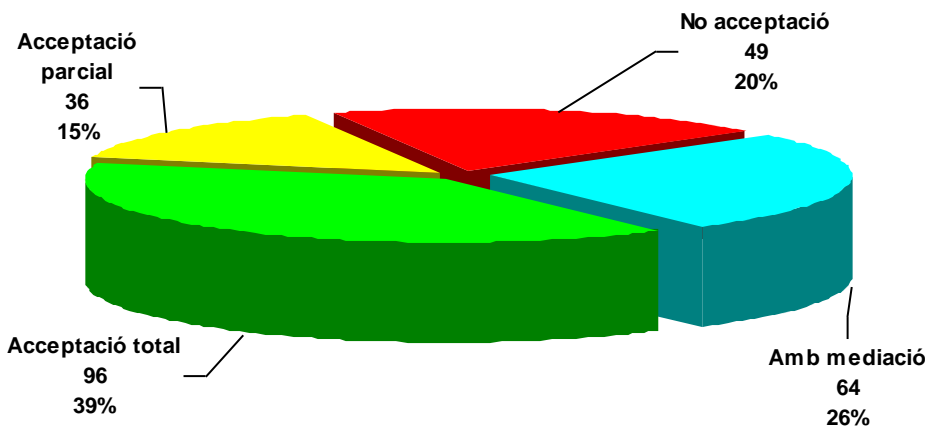


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2018 l'ajuntament ha donat resposta a 181 queixes del total de 183 que han hagut propostes per part del Síndic. És a dir que han quedat 2 queixes amb propostes sense resposta. Han estat **acceptades totalment 96 queixes**. És a dir, gairebé un 40%.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb recomanacions, en aquest mateix període s'ha resolt **per mediació** un total de **64** queixes, les quals representa un 26% que s'ha resolt favorablement per la ciutadania en el tràmit de la queixa.

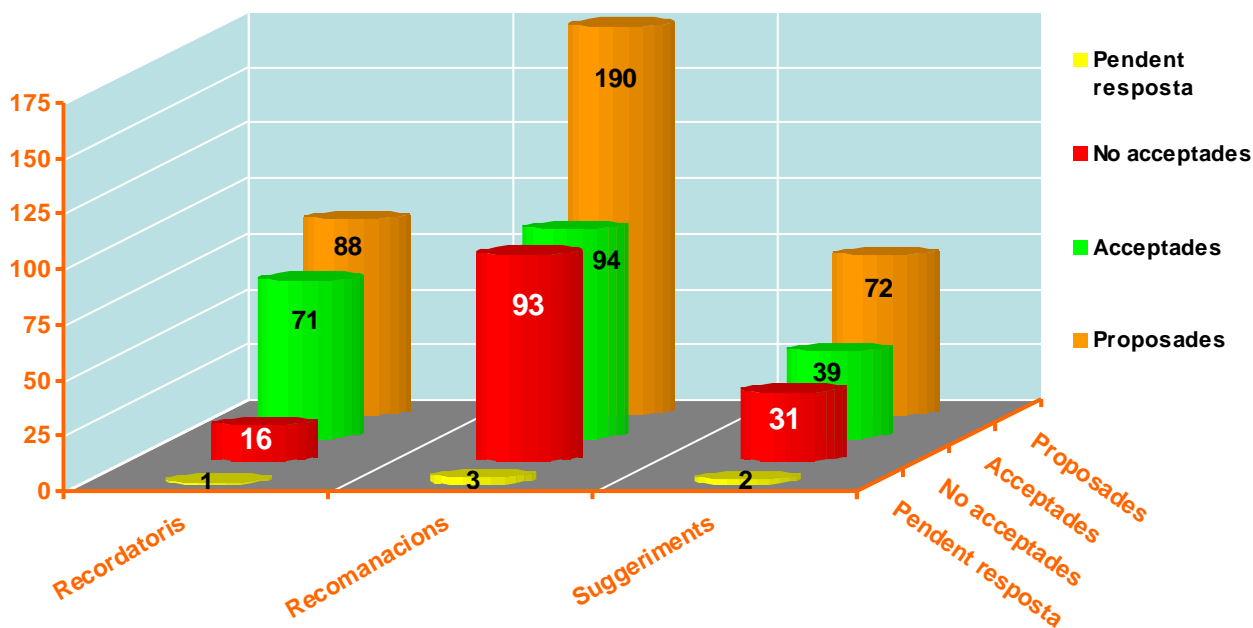
En conseqüència, un **65%** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat **favorable per a la ciutadania**, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge s'ha mantingut respecte l'any passat.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les **183 queixes** amb propostes des del 2007 fins el 2018, contenen un total de **350 propostes**, desglossades en 88 recordatoris, 190 recomanacions i 72 suggeriments. Han estat acceptades un total de 221 propostes, que representa el 63% de les propostes presentades.

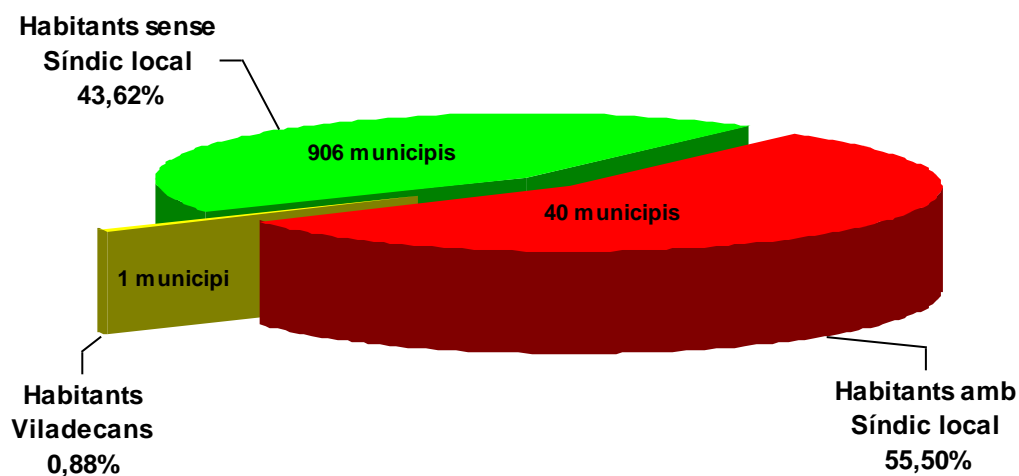
En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta.



2.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2017

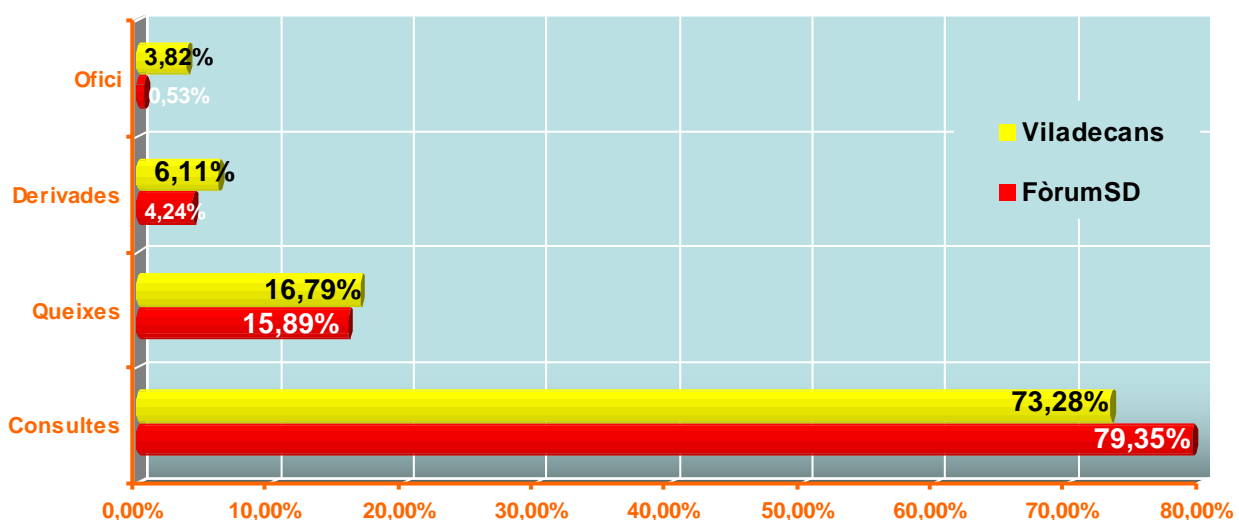
El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha **947 municipis** i una població de **7.496.276 d'habitants a l'any 2017**. Del total dels municipis de Catalunya, **41 tenen Síndic** de greuges municipal, els quals atenen a un total de 4.226.488 habitants, és a dir, el **56,38 %** dels habitants de Catalunya disposen de Síndic Local de proximitat.

El FòrumSD durant l'any 2018, recull els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen **a l'any 2017**, atès que cadascun dels Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2018 i un cop recopilades s'edita i publica el "X Recull d'Informe dels Síndics Locals".



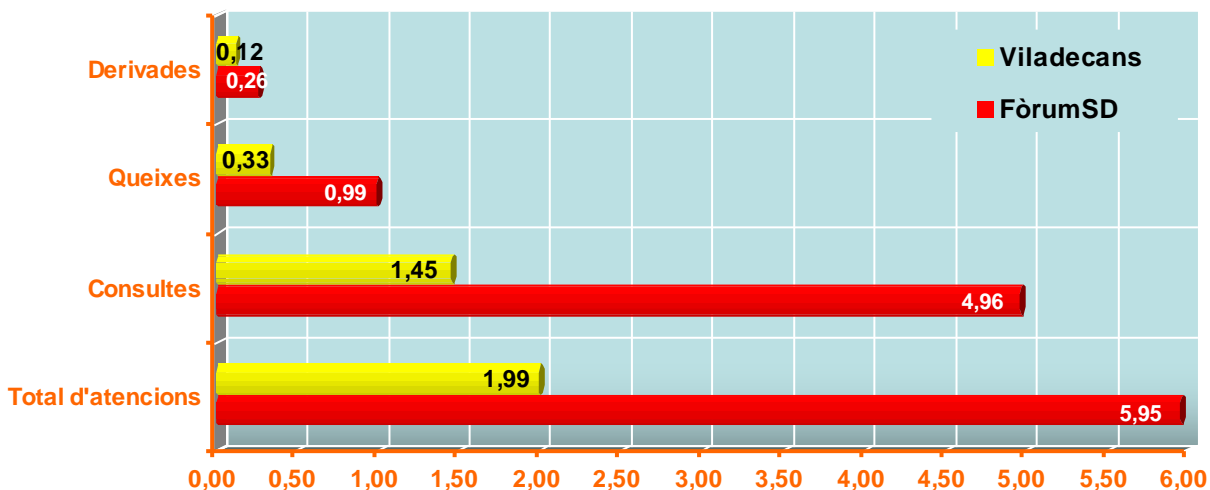
2.6.1 CONSULTES I QUEIXES

Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2017. A la gràfica es representa els valors relatius de les queixes, les consultes, els expedients d'ofici i les queixes derivades a d'altres Síndics o defensors.



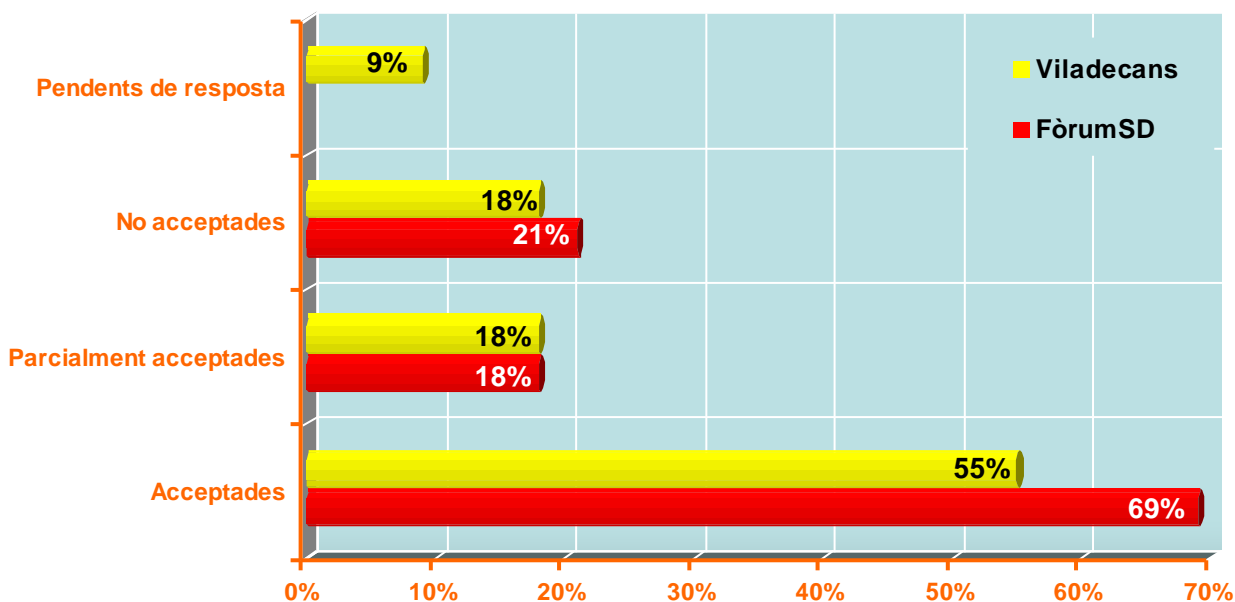
2.6.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

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



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 2018. És a dir, 28 queixes, inclosa la d'ofici, i iniciades l'any 2018, així com les 11 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2017. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2017 un total de 39 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 es detallen 38 de les 39 queixes treballades, que són aquelles que van ser admeses a tràmit. Per tant, només 1 expedient va ser desestimat.

TEMES	Subtemes	anys anteriors	2018	Total
3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				9
	3.1.1 Tributs	1	3	
	3.1.2 Sancions	1	2	
	3.1.3 Padró / registres	1	1	
	3.1.4 Informació /atenció			
3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				4
	3.2.1 Obres / disciplina urbanística		1	
	3.2.2 Soroll	1	2	
3.3 SERVEIS A LES PERSONES				7
	3.3.1 Habitatge	2	3	
	3.3.2 Cultura i educació		1	
	3.3.3 Salut i benestar		1	
3.4 VIA PÚBLICA				9
	3.4.1 Llicències	1		
	3.4.2 Manteniment		2	
	3.4.3 Trànsit	4	2	
3.5 DERIVADES				10
	3.5.1 Defensor del Pueblo		1	
	3.5.2 Síndic de Greuges Catalunya		9	
	Totals	11	28	39

Defensa dels Drets Humans de proximitat a la ciutat

L'Ajuntament de Viladecans va aprovar la seva adhesió a la **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat**, al Ple Municipal del 30 d'octubre de 2003.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat conté 28 articles, tots de gran importància amb contingut de drets, també de deures, garanties, principis i mecanismes de prevenció.

Tal com diu el preàmbul, la carta està dirigida als homes i les dones de la ciutat del que es desprèn:

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplaçem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Finalment, davant la crisi que assola la democràcia delegada en l'àmbit dels estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres.

El compromís que adoptem aquí s'adreça a les dones i als homes del nostre temps. No pretén ser exhaustiu i el seu abast dependrà de com els habitants de la ciutat el facin seu. Es presenta com un marc de resposta a les expectatives dels ciutadans i ciutadanes, que les ciutats escenifiquen i revelen alhora. Aquesta Carta se situarà per a ells, com també per a aquelles persones que els governen, al nivell de la subsidiarietat que és el de la ciutat, conjunt de punts de suport per reivindicar els seus drets, reconèixer eventuais violacions i posar-hi fi.

Aquests punts de suport s'ofereixen com tantes altres oportunitats per superar les dificultats i conciliar les lògiques, de vegades contradictòries, implantades en la vida mateixa de la ciutat.

Una voluntat: integrar el lligam social, de forma durable, dins l'espai públic.

Un principi: la igualtat.

Un objectiu: l'augment de la consciència política de tots els seus habitants.

Molt sovint ens recordem dels nostres drets, però ens oblidem dels deures. Per això vull destacar l'article V sobre el deure de solidaritat. En el que les autoritats locals participen en aquest deure promovent el desenvolupament i qualitat dels serveis públics.

En aquest sentit, també és d'importància l'article XXIII sobre l'eficàcia dels serveis públics, on les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

Dins de la part V de la Carta, trobem els mecanismes de garantia dels drets humans de proximitat, on l'article XXVII estableix com a **mecanismes de prevenció**, la implantació en el seu territori els segües mecanismes preventius – mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables; - **Ombudsman municipal o defensor del poble com a institució independent i imparcial.**

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

Reclamació de l'IBI de l'anterior propietari

EXP. 2016Q476

El Síndic va rebre una sol·licitud l'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, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

En anàlisi de la informació obtinguda, he de analitzar les actuacions portades a terme per l'Organisme de Gestió Tributaria, per una banda envers a la ciutadana com a responsable subsidiari i per un altre les portades al deutor principal, així com un anàlisi dels requisits que s'han de donar per aplicar la responsabilitat subsidiària:

- **En relació a la tramitació realitzada envers la ciutadana resulta que:**

La ciutadana va adquirir un habitatge el 26 de febrer de 2009.

La ciutadana acudeix a la Sindicatura atès que en data **2 de juny de 2016** rep un escrit de **tràmit d'audiència** emès per l'Organisme de Gestió Tributaria (ORGT), motivat que davant la impossibilitat de cobrament de quatre fraccions de l'IBI de l'any 2009 al deutor principal, s'inicia el procediment de **declaració d'afecció del bé** al pagament de les deutes de l'IBI en règim de responsabilitat subsidiària. No s'acredita que la ciutadana hagi presentat cap al·legació al respecte.

El **17 de setembre de 2016**, la ciutadana rep la resolució de l'ORGT, pel que s'aprova la declaració d'afecció de la finca adquirida per la ciutadana i es requereix a l'actual propietari al pagament de l'IBI pendents de pagament de l'exercici 2009.

La ciutadana presenta recurs contra la resolució que és desestimada atès que es va esgotar el procediment de constrenyiment contra el principal deutor.

La ciutadana paga les quantitats que li reclamen amb un 5% de recàrrec en data 23-11-2016.

De la documentació facilitada per l'ORGT es desprèn que va haver-hi un procediment anterior, doncs en data 27 de febrer de 2013 la ciutadana rep escrit emès per l'ORGT, en **tràmit d'audiència** que davant la impossibilitat de cobrament de quatre fraccions de l'IBI de l'any 2009 al deutor principal per això s'inicia el procediment de declaració d'afecció del bé al pagament de les deutes de l'IBI en règim de responsabilitat subsidiària. La ciutadana presenta al·legacions el 4 de març de 2013.

El 7 de juny de 2013 es dicta resolució desestimant les al·legacions presentades i es declara la responsabilitat per afecció de béns. Resolució que va ser notificada per publicació al BOP en data **5 d'agost de 2013**, atès que els dos intents al domicili de la ciutadana van resultar infructuosos. La ciutadana no presenta recurs contra la resolució.

- **En relació a la tramitació realitzada envers al principal deutor**

L'ORGT l'1 de març de 2010 inicia la reclamació al deutor principal, entre d'altres, els impagaments de l'IBI de l'exercici de l'any 2009, en procediment de constrenyiment. Atès que les notificacions van ser infructuoses, es publica anunci al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOP) el 30-4-2010.

També es realitzen diferents diligències d'embargament de sous i salaris durant l'any 2010.

A l'agost de 2011 es dicta notificació d'avis d'embargament i requeriment de pagament amb notificacions infructuoses, sense que consti cap publicació al butlletí oficial corresponent.

El 16 de març de 2012 es dicta notificació d'un altre avis d'embargament i requeriment de pagament amb notificació en segon intent el 3 d'abril de 2012.

El 19 de març de 2012 es dicta notificació de diligència per l'embargament de vehicles, amb notificacions infructuoses i posterior publicació al BOP en data 4 de maig de 2012.

El 2 de juliol de 2012, es dicta notificació d'un altre avis d'embargament i requeriment de pagament, amb notificacions infructuoses, atès que no consta cap signatura del receptor i indica que es va deixar a la bústia l'1 d'agost de 2012. Sense que s'acrediti cap publicació al butlletí oficial corresponent.

El cadastre en data 5 de març de 2013, certifica que el deutor principal es titular d'una plaça d'aparcament.

El 31 de gener de 2013 s'acorda la declaració d'insolvència del deutor principal i d'altres obligats al pagament.

El registre de la propietat en data 1 de setembre de 2014, certifica que el deutor principal no ostenta com a titular cap bé immoble.

El 28 de novembre de 2014, es fa declaració d'insolvència del deutor principal i altres obligats al pagament.

L'11 de maig de 2016, es dicta requeriment de pagament de l'IBI de l'exercici 2009, amb notificacions infructuoses i consegüentment publicació al BOE en data 6 de juliol de 2016.

- **Anàlisi de la responsabilitat subsidiària**

Declaració de fallit

Per que pugui haver una declaració de responsabilitat subsidiària, té una enorme rellevància la declaració de fallit, l'absència de la qual determina la nul·litat de ple dret del procediment.

La presència de fallit, es fonamenta en el principi d'excessió dels béns del deutor, que el Codi Civil espanyol reconeix en el seu article 1.830: abans de redirigir l'acció de cobrament cap al responsable subsidiari cal apurar el cobrament en seu de l'anomenat al pagament de primer nivell.

La STJ de Castella-La Manxa d'1 de març de 2010, per exemple, qualifica a la declaració de fallit com a "*pòrtic i pressupost de la ulterior declaració de responsabilitat subsidiària*".

Per tant, aquest primer aspecte es compleix a l'expedient analitzat, doncs va haver-hi dos declaracions de fallida, una el 31 de gener de 2013 i un altre el 28 de novembre de 2014 i es va declarar la insolvència del deutor principal.

Consegüentment de conformitat amb l'article 176 de la Llei General Tributaria (LGT) es limita a indicar que "*Una vegada declarats fallits el deutor principal i, si escau, els responsables solidaris, l'Administració tributària dictarà l'acte de declaració de responsabilitat, que es notificarà al responsable subsidiari.*" Acció que es compleix a l'expedient, atès que en les dos declaracions de fallida, es va notificar a la ciutadana aquesta circumstància amb les notificacions de tràmit d'audiència en dates 27 de febrer de 2013 i en 2 de juny de 2016.

Un altre aspecte que s'ha de complir per traslladar la responsabilitat dels deutes del principal al subsidiari és el termini de prescripció.

En aquest sentit l'article 66 de la LGT estableix que prescriurà als **quatre anys**.

El còmput dels terminis de prescripció s'estableixen a l'article 67 de la LGT que en el cas de la responsabilitat subsidiària està establert en el darrer paràgraf del punt 2 de l'article 67 que indica "*Tractant-se de responsables subsidiaris, el termini de prescripció començarà a computar-se des de la **notificació de l'última actuació recaptatòria** practicada al deutor principal o a qualsevol dels responsables solidaris*"

Darrera notificació al deutor principal

En aquest sentit hem de veure quina va ser la darrera “notificació” de l’actuació recaptadora al deutor principal.

Abans de determinar quina ha estat aquesta darrera “notificació”, s’ha tenir en compte que la pràctica de la notificació està regulada en els articles del 109 al 112 de la LGT, que determinen els llocs i les persones legitimades per rebre les notificacions.

També determina a l’article 112, que “*Quan no sigui possible efectuar la notificació a l’interessat o al seu representant per causes no imputables a l’Administració tributària i intentada almenys dues vegades al domicili fiscal, o en el designat per l’interessat si es tracta d’un procediment iniciat a sol·licitud del mateix, es faran constar en l’expedient les circumstàncies dels intents de notificació. Serà suficient un sol intent quan el destinatari consti com desconegut en aquest domicili o lloc. En aquest supòsit se citarà a l’interessat o al seu representant per ser notificats per compareixença per mitjà d’anuncis que es publicaran, per una sola vegada per a cada interessat*”

En conclusió es pot afirmar que les “notificacions” s’han d’adreçar a l’adreça estipulada i a la persona destinatària, i la pot recollir unes determines persones que estan legitimades. En cas que el primer intent no hagi estat possible la notificació es realitzarà un segon intent, amb l’excepció que en el primer intent consti com a desconegut en el domicili, que serà suficient un únic intent. I si les dues ocasions han estat infructuoses seran notificats per compareixença mitjançant anunci publicat al Butlletí Oficial corresponent (d’acord amb la normativa vigent en el moment).

Per tant, després d’haver fet aquesta prèvia d’aclariment en relació a les “notificacions”, i d’acord amb la documentació aportada es pot determinar que en compliment de l’article 67.2 de la LGT la ciutadana *la notificació de l’última actuació recaptatòria practicada al deutor principal* és la “**notificació diligència embarg de vehicles**” dictada el 19/03/2012 i publicada al BOP en data **4 de maig de 2012**, atès que els dos intents al domicili van ser infructuosos.

He d’aclarir que l’actuació posterior a aquesta notificació corresponent a “**Avis d’embargament i requeriment de pagament**” emesa en data 02/07/2012, **no la puc considerar que ha estat eficaç**, atès que malgrat els dos intents fallits de notificació en dates 20/7/2012 i 24/7/2012 i deixada en la bústia l’1 d’agost de 2012, **no es va realitzar la notificació** per compareixença mitjançant anunci publicat al BOP (de conformitat amb la normativa del moment), de conformitat amb el que estableix l’article 112 de la LGT. La falta de notificació, o la notificació irregular, d’un determinar acte administratiu no afecta a la validesa de l’acte sí més no a la seva eficàcia. Per tant, aquesta manca de eficàcia, no es pot acceptar com “practicada”, aspecte que indica l’article 67.2 de la LGT.

Tampoc puc acceptar com a darrera “notificació practicada” pel que fa al còmput de prescripció, en relació al nou procediment de “*Requeriment de pagament*” emès en data 11 de maig de 2016, després d’una declaració de fallida en data 28-11-2014 per diversos aspectes:

- No he trobat congruent ni acreditat que en data 11-5-2016 es dicti un requeriment de pagament al deutor principal, tenint en compte que el 31 de gener de 2013 i el 28-11-2014 s’ha declarat dues vegades insolvent.
- Que 6 dies després d’aquest requeriment, és a dir el 17/05/2016, s’inicia un segon tràmit d’audiència a la ciutadana com responsable subsidiari sense haver esgotat el nou requeriment envers el deutor principal.
- A més a més la notificació practicada del nou requeriment de pagament al deutor principal ha estat mitjançant publicació al BOE en data 6 de juliol de 2016, data posterior a la notificació practicada a la ciutadana en el tràmit d’audiència efectuada en data 2 de juny de 2016.
- **Conclusions**

Una vegada haver estat declarat en fallit al deutor principal i considerar que la darrera “**notificació practicada**” amb eficàcia de l’acte administratiu al deutor principal, es va efectuar mitjançant la notificació per compareixença en anunci publicat al BOP en data **4 de maig de 2012**. Data que ens marca el punt de

partida del còmput de **la prescripció** per la reclamació per responsabilitat subsidiària que s'estableix com a **data final el 4 de maig de 2016 (4 anys)**.

La ciutadana ha rebut dos **tràmits d'audiència** per un mateix fet, un a l'any 2013 i un altre a l'any 2016, motivat per l'ORGT per un canvi de sistema informàtic. És a dir, per motius aliens a la ciutadana.

Els dos procediments realitzats de declaració de responsabilitat subsidiària, es van resoldre dins del termini de sis mesos establert a l'article 104.1 de la LGT. Per tant cap dels dos procediments van caducar.

El primer tràmit que va rebre la ciutadana es va realitzar dins del termini de prescripció, doncs es va notificar en data 27 de febrer de 2013 i la ciutadana va presentar al·legacions que van ser desestimades per resolució en data 7 de juny de 2013 i notificada amb publicació al BOP en data 5 d'agost de 2013.

El segon tràmit de declaració de responsabilitat subsidiària notificat el 2 de juny de 2016, no anul·la l'anterior, si més no, dóna la possibilitat d'abonar les quantitats reclamades inicials, sense aplicar cap recàrrec de constrenyiment i sense que hagi prescrit del dret de l'administració al cobrament.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per considerar que d'acord amb la documentació analitzada, del procediment de declaració de responsabilitat subsidiària envers la ciutadana ha estat iniciada i notificada, dins del termini de prescripció de 4 anys, resolta dins del termini sis mesos que estableix la caducitat del procediment i recaptada dins dels 4 anys de prescripció del dret recaptatori.

En el cas tractat, la normativa preveu que una vegada declarats fallits el deutor principal i, si escau, els responsables solidaris, l'Administració tributària dictarà l'acte de declaració de responsabilitat, que es notificarà al responsable subsidiari. Per tant l'administració ha actuat dins dels terminis i en compliment del procediment establert.

Degut a un canvi del sistema informàtic de l'ORGT ha provocat una duplictat en el procediment de declaració de responsabilitat subsidiària envers la ciutadana.

S'ha de considerar com a vàlid el que es va realitzar en primera acció per part de l'ORGT i les accions que s'han realitzat posteriorment, només han servit per reclamar les quantitats principals del deute sense augmentar l'import, ni afectar als interessos de la ciutadana, malgrat que entre elles hagi transcorregut quasi 3 anys.

La garantia de tota legítima actuació administrativa està en la importància del compliment dels principis del procediment administratiu, d'economia, celeritat, eficàcia, legalitat, publicitat i bona fe.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **13 de març de 2018**, 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: 518 dies

Rectificació valor cadastral. Regularització IIVTNU i IBI

EXP. 2018Q518

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de febrer de 2018 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la manca de resposta a la instància presentada en data 2 de juny de 2017, en relació que la correcció i modificació del valor cadastral efectuat per la Gerència Regional de Cadastre de Catalunya afecta a la liquidació de l'Impost de l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU) i l'IBI corresponent. Per això va presentar instància en data 2 de juny de 2017 en relació a l'IIVTNU i en data 14 de febrer de 2018 pel tema de l'IBI.

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, davant la resolució de la Gerència Regional del Cadastre de Catalunya, de data 19 de juliol de 2016, amb efectes 15 de juliol de 2015, presenta instància en data 2 de juny de 2017, contra

la liquidació de l'impost sobre l'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana (IIVTNU) de data 15 de setembre de 2015, sobre el 100% de l'immoble.

Davant de la manca de resposta, la ciutadana presenta queixa davant el Síndic en data 14 de febrer de 2018, on entre d'altres a més de la documentació relacionada amb l'IIVTNU adjunta una instància presentada el mateix dia 14 de febrer, contra la liquidació de l'IBI dels exercicis 2015 i 2016 atenent la referida resolució de la Gerència del Cadastre.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament informa que no ha donat resposta en relació a l'IIVTNU, a l'espera que el legislatiu interpreti i transposi a la normativa que regeix el tribut els efectes de la sentència del TC d'11/05/2017. Tanmateix informa que d'acord amb la normativa vigent, el recurs presentat contra la liquidació de l'impost procediria a la no admissió a tràmit per haver excedit el termini d'un mes per presentar el recurs.

També indica que no correspon la regularització i rectificació de l'IIVTNU en base a la modificació efectuada per la Gerència del Cadastre, atès que la herència per *mortis causa*, es va produir el 03-03-2015, per tant data anterior als efectes de la resolució de la Gerència.

En relació a la instància presentada en data 14 de febrer de 2018 contra les liquidacions de l'IBI, l'ajuntament ha resolt satisfactòriament mitjançant resolució en data 6 de març de 2018.

CONSIDERANT la normativa vigent entre d'altres

Procediment de revisió de liquidació d'un tribut

Per començar i abans d'entrar en el fons de la queixa, hem de tenir en compte que l'ajuntament, malgrat no haver donat resposta escrita a la instància presentada 2 de juny de 201, considera que en tot cas es procediria a la **no admissió a tràmit la petició que la ciutadana 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 2015 i la devolució, si procedeix, dels ingressos indeguts corresponent a la diferència entre la quantitat abonada i la calculada amb l'aplicació de les correccions de la Gerència del Cadastre, o bé motivada pel sistema de càlcul i de la sentència del Tribunal Constitucional.

L'ajuntament considera que la ciutadana ha presentat un recurs de reposició contra la liquidació del concepte IIVTNU en virtut de l'article 14.2 del RDL 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals (LHL), que determina que contra els tributs es pot presentar recurs de reposició en el termini d'un mes.

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 que determina que *són procediments especials de revisió els de:*

- a) Revisió d'actes nuls de ple dret.
- b) Declaració de lesivitat d'actes anul·lables.
- c) Revocació.
- d) Rectificació d'errors.
- i) Devolució d'ingressos indeguts.

En conseqüència quan la ciutadana demana la devolució d'un ingrés indegut degut a una rectificació d'error en la Gerència del Cadastre i conseqüentment demana 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 2015 i la sol·licitud de rectificació i devolució d'ingressos indeguts en juny de 2017, no han 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 per la ciutadana, no és 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).

Sol·licitud de rectificació de l'IIVTNU

Després de considerar que la petició de la ciutadana hauria de ser admesa a tràmit, s'ha d'analitzar el fons de la queixa referent a l'aplicació dels efectes de la correcció realitzada per la Gerència del Cadastre 15 de juliol de 2015 i la data de meritació del IIVTNU del 3 de març de 2015. De conformitat amb l'article 109.1 del RDL 2/2004, de 5 de març, LHL, estableix que l'impost es merita quan es transmeti la propietat. En aquest mateix sentit, l'article 10.2 b) de l'Ordenança fiscal, estableix que als efectes es considerarà com a data de la transmissió per causa de mort, la de la defunció del causant.

Conseqüentment l'ajuntament té raó conforme no se'l pot rectificar la liquidació per haver-se meritat la liquidació en data anterior als efectes de la resolució del cadastre. És a dir, els efectes de la correcció del cadastre és del 15 de juliol de 2015 i la data de meritació és anterior a aquesta data, el 3 de març de 2015, per tant no afecta la correcció a la liquidació.

Sol·licitud de rectificació de l'IBI

La determinació i assignació d'un nou valor cadastral a un bé immoble per aplicació dels procediments de valoració col·lectiva té efectes cadastrals i en l'IBI el dia 1 de gener posterior a la notificació del mateix (article 29.5 TRLCI i article 75.3 TRLRHL).

La determinació d'un valor cadastral amb efectes retroactius ocorre en els casos en què es produeixen fets, actes o negocis jurídics que tenen efectes cadastrals i que com a tals han de ser objecte de declaració, com pot ser la construcció d'una nova obra, el canvi de naturalesa del sòl, etc. En aquests casos, bé perquè són declarats per l'obligat tributari, o bé perquè són descoberts per la inspecció cadastral, per part dels òrgans del Cadastre es determina un nou valor cadastral per al bé immoble que tindrà efectes retroactius des de l'endemà a la data en què es va produir el fet, acte o negoci. Aquest nou valor cadastral tindrà efectes en l'IBI en la meritació posterior a l'efectivitat cadastral (article 20.2 TRLCI i article 75.3 TRLRHL).

També es produeixen efectes retroactius en els casos en els quals el valor cadastral s'ha determinat incorrectament, i es procedeix a determinar un nou valor cadastral correcte en el marc d'un procediment iniciat bé a instàncies de l'interessat que recorre el valor cadastral assignat al seu ben immoble o, bé d'ofici pels òrgans del Cadastre Immobiliari. En tots dos casos, el nou valor cadastral assignat al ben immoble també tindrà efectes retroactius.

En els casos en què el nou valor cadastral determinat per la resolució del Cadastre sigui inferior a l'anterior valor cadastral, procedirà la devolució de l'excés de quota de l'IBI satisfeta.

En aquest sentit la ciutadana va presentar instància en data 14 de febrer de 2018, a la vegada que la queixa davant de la Sindicatura, i ha estat resolta per l'ajuntament en data 6 de març de 2018 de manera satisfactòria per la ciutadana.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada per la ciutadana en relació a la regularització de l'IBI, sense perjudici que la regularització de l'IIVTNU no és d'aplicació atès que la data dels efectes de la meritació de la liquidació (3-03-2015) és anterior a la data d'efectes de la correcció en el cadastre (15-7-2015).

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de maig de 2018**, 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: 91 dies

Taxa serveis gestió de residus comercials

EXP. 2018Q523

El Síndic va rebre una sol·licitud el 15 de maig de 2018 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució rebuda, pel que demanava la correcció de la Taxa per la prestació de serveis en la gestió dels residus comercials i la devolució del pagat en excés, atès que li cobren la taxa per una superfície de 63 m² i en canvi segons el cadastre té una superfície de 59 m² i segons escriptura pública una superfície útil de 54,06 m². La resolució no han tingut en compte la prova aportada del cadastre i li diuen que per recórrer ha d'anar al contenciós administratiu.

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 legalitzar l'activitat l'any 2001 amb un informe tècnic aportat per l'interessat on es descrivia que el local tenia una superfície de 62,51 m²

El ciutadà ha estat pagant la quota anual per la prestació del servei de recollida i transport de residus comercials en el grup de 61 a 120 m².

El ciutadà al donar-se compte que a la seu virtual del Cadastre que pertany al Ministeri d'Hisenda i Funció Pública consta que el local té una superfície de 59 m², i l'escriptura pública indica que té una superfície útil 54,06 m², de demana mitjançant instància en el mes de març de 2018, la correcció de la superfície i de la quota que se l'està aplicant. També demana la devolució de les quotes pagades en excés dels 4 anys anteriors.

L'ajuntament desestima la sol·licitud en base a que el local no ha tingut cap modificació que alteri els metres quadrats declarats en la legalització de l'activitat.

- En relació a la taxa resulta que:

L'Ordenança fiscal núm. 1.16 reguladora de la taxa per la prestació dels serveis relatius a la gestió de residus comercials, estableix a l'article 5.1 que la quota bàsica anual per la prestació del servei estarà en funció de la superfície del local, establiment o despatx, d'acord amb les tarifes establertes segons els trams de **superfície útil del local**.

- En relació a la superfície

L'article 3 del Reial decret Legislatiu 1/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del Cadastre Immobiliari, estableix que

*1. la descripció cadastral dels béns immobles comprendrà les seves característiques físiques, econòmiques i jurídiques, entre les quals es trobaran la localització i la referència cadastral, la **superfície**, l'ús o destinació, [...]*

*2. La certificació cadastral descriptiva i gràfica acreditativa de les característiques indicades a l'apartat anterior i obtinguda, preferentment, per mitjans telemàtics, [...]**s'incorporarà en els procediments administratius com a mitjà d'acreditació de la descripció física dels immobles.***

3. Excepte prova en contrari i sense perjudici del Registre de la Propietat, els pronunciaments jurídics de la qual prevaldran, les dades contingudes en el Cadastre Immobiliari es presumeixen certs.

L'article 9 del Decret de 8 de febrer de 1946 pel qual s'aprova la nova redacció oficial de la Llei Hipotecària estableix que els seients del Registre contindran la descripció de la finca objecte d'inscripció, amb la seva situació física detallada, les dades relatives a la seva naturalesa, fites, **superfície**

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per considerar que d'acord amb la documentació analitzada, l'ajuntament no ha tingut en consideració les proves aportades pel ciutadà, els quals són documents públics i que certifiquen la superfície real de bé immoble. L'Ajuntament només s'ha recolzat en un informe tècnic privat que es va presentar per la legalització de l'activitat, obviant aquestes proves.

En aquest sentit el ciutadà ha aportat la certificació cadastral que es presumeixen certes les dades que hi consten, per tant acredita la superfície construïda en 59 m². Com també ha aportat còpia de l'escriptura pública de compravenda que descriu que el bé immoble té una superfície útil de 54,06 m².

Tenint en compte que la pròpia ordenança estableix que es tindrà en consideració la **superfície útil**, considero que l'ajuntament ha d'incorporar en el procediment administratiu com a mitjà d'acreditació de la descripció física de l'immoble, tant la certificació cadastral com l'escriptura pública.

Considero que ha existit un error en el enquadrament en la tarifa del bé immoble en perjudici del ciutadà i que l'ajuntament tenint els recursos i mitjans per esbrinar la superfície real en documents públics. Per tant, no ha estat pro actiu des de que es va legalitzar l'activitat, ni tampoc reactiu des de que el ciutadà ha aportat documents que detecten l'error.

Considero també, que si l'ajuntament hagués detectat l'error i fos en perjudici de les arques públiques, hauria realitzat les accions necessàries per corregir l'error i obrir el procediment per recaptar allò que va deixar de percebre del tribut en els períodes que la normativa li permet.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** Revisar l'expedient administratiu de la taxa per la prestació de serveis en la gestió dels residus comercials i ajustar-la a la superfície acreditada mitjançant els documents públics, que acreditin la descripció física de l'immoble. En conseqüència s'enquadri a la tarifa corresponent.
- **RECOMANO també** revisar i procedir a retornar les quantitats abonades pel concepte d'ingressos indeguts dels períodes màxims establerts.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de juny de 2018**, i l'Ajuntament va donar resposta el **25 de juny de 2018**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"NO ACCEPTEM les RECOMANACIONS TRASLLADADES, ni tampoc el fet de que es produeixi GREUGE, ja que no s'han fet canvis a la concessió de la llicència de l'activitat des de l'any 2001.

Degut a que són persones interessades que regentaven i regenten l'activitat els que han acceptat des de l'any 2001 la superfície del local (Exp.LLO-93/01), sense que s'hagi realitzat cap petició de canvi de les dades de la llicència des de la seva legalització, pels conductes oberts als efectes gestionats per part de l'Àrea de Medi Ambient i Sostenibilitat, els quals continuen informant que els m2 de l'activitat són 62,51 m2."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 34 dies

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

Tribut de Mobilitat (AMB) Regularització error cadastral

EXP. 2018Q530

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de juliol de 2018 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que degut a un error en el Cadastre referent a la superfície construïda d'un habitatge a Viladecans, el Cadastre ha corregit l'error assignant el valor cadastral correcte. Va presentar instància a l'Ajuntament de Viladecans per corregir l'Impost de Bens Immobles (IBI) i es van regularitzar els exercicis del 2012 al 2015 abonant-li les quantitats indegudament abonades. En aquesta línia el ciutadà va instar en data 27-06-2016 a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) la regularització del Tribut Metropolità i la devolució dels ingressos indeguts igual que va realitzar l'Ajuntament de Viladecans amb l'IBI. L'AMB amb la regularització ha suprimit la reducció que venia gaudint, el que ha provocat liquidacions complementaries superiors, en contra del ciutadà.

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 instar a la Gerència Regional del Cadastre de Catalunya un procediment de esmena de discrepàncies per considerar de l'existència d'uns errors de la superfície construïda del bé immoble.

La Gerència va detectar l'existència dels errors i acorda esmerar les dades amb efectes del 14-07-2015. Conseqüentment es veu alterat el valor cadastral per l'any 2015 en la quantitat de 142.072,74 €, desglossat un valor del sòl de 57.291,66 € i de construcció de 84.781,08 €.

El ciutadà insta a l'ajuntament la baixa del rebut de l'IBI de l'exercici 2015 i devolució dels exercicis precedents abonats, davant de la correcció de la valoració de la fina per part de la Gerència Regional del Cadastre a Catalunya.

L'Ajuntament de Viladecans corregeix el valor cadastral que tenia fins el moment de 295.940,60 €, amb un valor del sòl de 119.316,06€ i un valor de construcció de 176.624,54 € amb els valors assignats pel Cadastre i procedeix a regularitzar els exercicis 2012, 2013, 2014 i 2015, retornant les quantitats abonades en excés, amb els recàrrecs i interessos corresponents.

En aquesta mateixa línia, el ciutadà presenta reclamació del Tribut Metropolità davant l'Àrea Metropolitana de Barcelona, la qual estima la reclamació i aprova i emet liquidacions definitives dels exercicis 2013, 2014 i 2015 d'acord amb el nou valor cadastral.

Les liquidacions del Tribut Metropolità són molt superior del que abans havia abonat amb un valor cadastral superior. És a dir, a l'exercici 2013 passa de 60,27€ a 207,43€; a l'exercici 2014 passa de 61,17€ a 210,27€; i de l'exercici 2015 passa de 61,48€ a 211,32 €.

Davant aquest augment de les liquidacions, malgrat haver baixat el valor cadastral de 295.940,60 a 142.072,74 € el ciutadà presenta un recurs contra les liquidacions.

A la resolució del recurs, l'AMB rebutja el recurs indicant que el càlcul de les quotes ha estat realitzat correctament d'acord amb les ordenances vigents de cada any del tribut. Que la regulació del tribut metropolità, incorpora des de l'any 2006 tècniques de limitació del seu creixement, mitjançant l'establiment de topalls. Aquest fet implica que la quota ja no sigui proporcional al valor cadastral, incorpora diferents reduccions per a cada bé immoble en funció de l'any d'inici de la tributació, de la valoració i de les característiques urbanístiques de cada bé immoble, així com de les modificacions o variacions produïdes des de la seva inscripció en el Cadastre.

De conformitat amb les ordenances, l'AMB va realitzar els càlculs de les liquidacions amb **l'anterior valor cadastral**, segons s'indica en aquest quadre:

	BASE IMPOSABLE O VALOR CADASTRAL	TIPUS	QUOTA INTEGRADA	QUOTA LIQUIDA ANY ANTERIOR	COEFICIENT MÀXIM ANUAL (ÚS NO RESIDENCIAL)	RESULTAT DE LA QUOTA LIQUIDA ANY ANTERIOR PEL COEFICIENT	DIFERÈNCIA QUOTA INTEGRADA (QUOTA LIQUIDA ANY ANTERIOR * COEFICIENT)	REDUCCIÓ POSITIVA	QUOTA LIQUIDA EXERCICI
ANY	BI / VC	T	QI	QL ₁	CA	QL ₁ * CA	QI - (QL ₁ * CA)	R ₊	QI - R ₊ = QL ₀
2012									58,23
2013	295.940,60 €	0,146%	432,07	58,23	1,035	60,27	371,8	371,8	60,27
2014	295.940,60 €	0,148%	437,99	60,27	1,015	61,17	376,82	376,82	61,17
2015	295.940,60 €	0,149%	440,95	61,17	1,005	61,48	379,47	379,47	61,48
2016	295.940,60 €	0,149%	440,95	61,48	1	61,48	379,47	379,47	61,48
2017	295.940,60 €	0,153%	452,79	61,48	1,0269	63,13	389,66	389,66	63,13

De conformitat amb l'escrit de resposta que va rebre el Síndic amb registre de sortida número 7183 de data 07-09-2018, per part de l'AMB es desprèn que:

*“En la primera liquidació efectuada, objecte de les reclamacions (exercici 2013), i derivada del nou acord cadastral, **no es va incorporar cap reducció**, en aplicació del que es preveu a l'apartat d) de l'article 7 de l'ordenança. En les següents liquidacions ja és d'aplicació l'apartat a) de l'article 7 de les corresponents ordenances”*

Per tant, de conformitat amb aquest criteri, l'AMB va emetre les liquidacions amb el **nou valor cadastral**, d'acord amb el quadre següent:

	BASE IMPOSABLE O VALOR CADASTRAL	TIPUS	QUOTA INTEGRADA	QUOTA LIQUIDA ANY ANTERIOR	COEFICIENT MÀXIM ANUAL (ÚS NO RESIDENCIAL)	RESULTAT DE LA QUOTA LIQUIDA ANY ANTERIOR PEL COEFICIENT	DIFERÈNCIA QUOTA INTEGRADA (QUOTA LIQUIDA ANY ANTERIOR * COEFICIENT)	REDUCCIÓ POSITIVA	QUOTA LIQUIDA EXERCICI
ANY	BI / VC	T	QI	QL ₁	CA	QL ₁ * CA	QI - (QL ₁ * CA)	R ₊	QI - R ₊ = QL ₀
2013	142.072,74 €	0,146%	207,43		1,035				207,43
2014	142.072,74 €	0,148%	210,27	207,43	1,015	210,54	-0,27	0	210,27
2015	142.072,74 €	0,149%	211,69	210,27	1,005	211,32	0,37	0,37	211,32
2016	142.072,74 €	0,148%	210,27	211,32	1	211,32	-1,05	0	210,27
2017	142.072,74 €	0,153%	217,37	210,27	1,0269	215,93	1,44	1,44	215,93
2018	142.072,74 €	0,156%	221,63	215,93	1,05	226,73	-5,10	0	221,63

Per tant, **la qüestió principal ha estat en aplicar o no la reducció corresponent a l'any 2013** dels efectes legals de retroactivitat fiscal del canvi del valor cadastral, de conformitat amb el que es regula a l'apartat d) de l'article 7 de l'ordenança.

FONAMENTS JURIDICS

L'apartat d) de l'article 7 de l'ordenança de l'any 2013 estableix que:

*“La reducció a la qual es refereix aquest article no serà d'aplicació als immobles que hagin estat objecte d'una nova valoració cadastral com a **conseqüència d'una alteració** distinta del simple canvi de titularitat. En tals casos, quan es tracti d'immobles d'ús residencial, els serà d'aplicació una reducció del 60% de la quota integrada”*

L'article 119 Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, que al seu apartat 3 disposa que *“la resolució serà congruent amb les peticions formulades pel recurrent, sense que en cap cas pugui agreujar-se la seva situació inicial”*.

En aquest sentit d'acord amb la resolució de 7 de maig de 2015 emès pel **Tribunal Económico-administratiu Central** amb referència NFJ058144 en el seu Fonament de Dret Quart, es llegeix, entre d'altres:

“Article 237 de Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària, en relació a l’extensió de la revisió en via economicoadministrativa regula que:

*1. Les reclamacions i recursos economicoadministratius sotmeten a coneixement de l’òrgan competent per a la seva resolució totes les qüestions de fet i de dret que ofereixi l’expedient, hagin estat o no plantejades pels interessats, sense **que en cap cas pugui empitjorar la situació inicial del reclamant.***

*Aquest principi està en íntima connexió amb el **principi de congruència**. En virtut d’aquest principi, l’òrgan receptor de la sol·licitud d’inici d’un procediment o bé competent per resoldre el recurs administratiu, ha d’adequar-se a la resolució al **petium** o pretensió del sol·licitant, **sense que pugui empitjorar la seva situació**. És a dir, la **reformatiu in peius** és una modalitat de incongruència que, en paraules del Tribunal Constitucional, s’aparta d’un principi general del Dret Processal tradicionalment expressat en el brocard **“tantum devolutum quantum appellatum”**, en connexió amb l’article 24.1 de la CE a través de la prohibició de la indefensió.*

*La nostra jurisprudència també s’ha pronunciat en relació als límits de la revisió i el principi de la **reformatiu in peius**. Basti citar, per totes, la sentència del Tribunal Suprem de 29 de gener de 2008 (Rec. Nº 810/2005), en el seu Fonament de Dret Quart es pot llegir:*

*“Està consolidat en la doctrina establerta pel Tribunal Constitucional que la **“reformatio in peius”** té lloc quan el recurrent, en virtut del seu propi recurs, ve empitjorada o agreujada la seva situació jurídica creada o declarada en la resolució jurídica impugnada, de manera que l’obtingut amb el pronunciament que decideix el recurs és un efecte contrari al perseguit, que era precisament, eliminar o minorar el gravamen sofert per la resolució impugnada (Cfr SSTC 9/1998, 232/2001, d’11 de desembre)”*

L’article 1 de ORDRE EHA/3482/2006, de 19 d’octubre, (BOE núm. 273 de 15-11-2006), per la qual s’aproven els **models de declaració d’alteracions cadastrals** dels béns immobles, en funció d’uns **supòsits taxats per declarar les alteracions cadastrals** dels bens immobles urbans, rústics i de característiques especials. Els models i supòsits d’alteració cadastrals són els següents:

- a) Model 901 N: declaració cadastral per alteració de la titularitat i per variació de la quota de participació en béns immobles.*
- b) Model 902 N: declaració cadastral per nova construcció, ampliació, reforma o rehabilitació.*
- c) Model 903 N: declaració cadastral per agregació, agrupació, segregació o divisió.*
- d) Model 904 N: declaració cadastral per canvi de classe de cultiu o aprofitament, canvi d’ús i demolició o enderrocament*

CONCLUSIONS

Hem de tenir en compte prèviament a les conclusions, que el bé immoble no és la primera vegada que tributa, només ha existit un variació en el seu valor cadastral, **en minoració**, per haver detectat l’**existència d’un error en la superfície construïda**, per tant no ha hagut una variació de les seves característiques físiques.

Resulta **incongruent** que el ciutadà realitzi una sol·licitud (recurs) a l’AMB per la regularització del tribut metropolità, com a conseqüència d’una **minoració del valor cadastral** produïda per un error en la superfície del bé immoble i com a resultat d’aquesta petició, **vegi empitjorada la seva tributació** amb unes **liquidacions superiors** a les que abonava amb un major valor cadastral.

Considero que la nova valoració cadastral per una **correcció d’errors**, no es pot considerar com una alteració cadastral, atès que la correcció d’errors no es troba inclosa en els supòsits establerts a la normativa. En conseqüència es tindria que haver continuat aplicant els càlculs de reducció com es venia practicant abans de la nova valoració.

Per tant, en el càlcul de la quota líquida de l’exercici de l’any 2013, s’ha d’aplicar la reducció corresponent tenint en compte la quota líquida abonada l’exercici anterior (2012) en la quantitat de 58,23 €.

En aquest sentit els càlculs corresponents serien de conformitat amb el següent quadre:

	BASE IMPOSABLE O VALOR CADASTRAL	TIPUS	QUOTA INTEGRAL	QUOTA LIQUIDA ANY ANTERIOR	COEFICIENT MÀXIM ANUAL (ÚS NO RESIDENCIAL)	RESULTAT DE LA QUOTA LIQUIDA ANY ANTERIOR PEL COEFICIENT	DIFERENCIA QUOTA INTEGRAL (QUOTA LIQUIDA ANY ANTERIOR * COEFICIENT)	REDUCCIÓ POSITIVA	QUOTA LIQUIDA EXERCICI
ANY	BI / VC	T	QI	QL ₁	CA	QL ₁ * CA	QI - (QL ₁ * CA)	R _v	QI - R _v = QL ₀
2013	142.072,74 €	0,146%	207,43	58,23	1,035	60,27	147,16	147,16	60,27
2014	142.072,74 €	0,148%	210,27	60,27	1,015	61,17	149,10	149,1	61,17
2015	142.072,74 €	0,149%	211,69	61,17	1,005	61,48	150,21	150,21	61,48
2016	142.072,74 €	0,148%	210,27	61,48	1	61,48	148,79	148,79	61,48
2017	142.072,74 €	0,153%	217,37	61,48	1,0269	63,13	154,24	154,24	63,13
2018	142.072,74 €	0,156%	221,63	63,13	1,05	66,29	155,34	155,34	66,29

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA GREUGE**, envers al ciutadà per l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) en la resolució dictada en data 28-07-2016, així com a les liquidacions efectuades amb posterioritat del Tribut Metropolità, per ser contraries a dret, per les següents consideracions:

Primerament d'acord amb el sentit de la norma, atès que la resolució i les liquidacions que va rebre no van ser congruent amb les peticions formulades pel recurrent, doncs aquesta va agreujar la seva situació inicial. Per tant contrari a l'article 119 de la Llei 39/2015, l'article 237 de la Llei 58/2003 i a la nostra jurisprudència que també s'ha pronunciat en relació als límits de la revisió i el principi de la **reformatiu in peius**.

En segon lloc, d'acord amb els supòsits taxats a l'ordre ministerial per les declaracions d'alteracions cadastrals, no es troba la correcció d'errades. Per tant, la no aplicació de la reducció es contraria al sentit de la norma.

En conseqüència a l'Àrea Metropolitana de Barcelona se'l

- **RECORDA**, el deure del compliment de la normativa vigent i per extensió la jurisprudència.
- **RECOMANA** anular les noves liquidacions efectuades com a conseqüència de la manca de reducció a l'exercici 2013.
- **RECOMANA també** emetre noves liquidacions a partir del 2013, amb el nou valor cadastral i incorporant la reducció corresponent, tenint en compte la quota líquida abonada l'exercici anterior (2012). En conseqüència de retornar les quantitats indegudament cobrades, amb els interessos de demora corresponents, comptats des de la data de pagament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **19 de novembre de 2018**, i l'Àrea Metropolitana de Barcelona va donar resposta el **14 de gener de 2019**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs la resolució adoptada, tramesa al ciutadà i a la Sindicatura va indicar:

“rectifiquen d'ofici l'errada material als exercicis del 2013 al 2018, retornant la quantitat resultant indegudament cobrades per un import total de 828,74€ més 21,76 € en concepte d'interessos de demora.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 133 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'AMB ha transcorregut: 56 dies

3.1.2 SANCIONS

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 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 denunciat i li va retirar el vehicle la grua el 10-02-2017 per **no respectar senyal vertical provisional per obres de càrrega i descàrrega (obres de 8:00 a 19:00)**.

La notificació de denuncia que va rebre va ser per "**estacionar en zones que eventualment hagin de ser objecte de neteja, reparació o poda d'arbres**" art. 29.10.02 (OMC).

El ciutadà presenta al·legacions conforme el vehicle el va estacionar el 07-02-2017 i el senyal no hi era, a més tampoc estava senyalitzat el paviment en zig-zag, per tant, sol·licita l'anul·lació de la denuncia i la devolució de la grua.

La resolució va ser desestimatòria motivada per què l'agent denunciant va emetre el preceptiu informe, en què es ratifica i a més informa de l'adequada senyalització del lloc dels fets denunciats.

El ciutadà presenta recurs amb l'argument de l'idioma que han d'estar els senyals, que també es desestima el recurs.

Davant la disconformitat amb la resolució presenta queixa davant el Síndic, i l'ajuntament informa que la llicència de reserva de 20 mt es va concedir el 02-02-2017 per la càrrega i descarrega per una obra en construcció, amb indicació expressa a l'empresa que tenien que avisar a la Policia Local per tal d'instal·lar la senyalització vertical.

El Síndic ha demanat en diverses ocasions saber la data en què es va instal·lar els senyals verticals, sense haver obtingut cap resposta en aquest sentit. Tampoc va obtenir resposta l'instructor de l'expedient per resoldre les al·legacions. Només consta l'afirmació a l'informe policial conforme es desconeixia el dia de la col·locació.

CONSIDERACIONS JURIDIQUES

Respecte a la llicència de reserva de Via Pública de càrrega i descàrrega

L'article 40.3 de l'Ordenança municipal de Circulació de Viladecans (OMC) estableix que les zones de reserva d'estacionament únicament poden ser utilitzades per vehicles que realitzin operacions de càrrega i descàrrega de materials de la construcció per a obres que tinguin llicència municipal.

L'article 42 de l'OMC estableix que les autoritzacions de les zones indicades en els articles anteriors, cal determinar si són d'horari permanent o limitat, i si regiran tots els dies de l'any o només feiners. Que les zones **s'han** de senyalitzar, tant verticalment com horitzontalment, i s'hi ha de fer constar, si fa el cas, la limitació horària i els dies d'aplicació. **La seva instal·lació i manteniment són a càrrec del peticionari.**

L'article 36.1 c) de l'Ordenança municipal sobre Llicències de Guals i reserves de Via Pública (OMGRVP), determina que es podran autoritzar reserves especials de càrrega i descàrrega, només de forma excepcional quan, per circumstàncies que el peticionari haurà d'acreditar a bastament, siguin clarament insuficients per poder garantir el correcte desenvolupament de les tasques pròpies dels locals comercials, les zones de càrrega i descàrrega que, amb aquesta finalitat, hi ha habilitades al terme municipal.

L'article 37 de l'OMGRVP estableix que es podran autoritzar zones de càrrega i descàrrega i de reserva o prohibició d'aparcament privatives d'una determinada activitat.

L'article 41 de l'OMGRVP regula que s'haurà de senyalitzar la zona amb senyals normalitzats per l'Ajuntament on han de constar l'horari, **el titular de la reserva**, i fletxes per delimitar l'espai. A més que, en tot l'ample de la zona reservada, **s'haurà de pintar** la calçada amb línia groga en ziga zaga segons annex 2. Així mateix, la persona titular de la llicència, a part de la primera instal·lació, el correcte manteniment de la senyalització especificada.

Respecte a la infracció/sanció/retirada del vehicle

L'article 29.6 de l'OMC, regula que està prohibit estacionar a les zones senyalitzades com a reserva de càrrega i descàrrega de mercaderies, sense efectuar-la o durant un temps superior a l'establir en la senyalització que l'afecti, si no n'hi ha, als 30 minuts.

L'article 29.10 de l'OMC, regula que està prohibit estacionar a les zones que **eventualment** hagin de ser ocupades per activitats autoritzades, o hagin de ser objecte de neteja, reparacions o poda d'arbres. En tal cas, es col·locarà la deguda informació amb la suficient antelació que en cap cas podrà ser inferior a 24 hores.

L'article 51 k) de l'OMC regula que l'estacionament en zona destinada a càrrega i descàrrega sense efectuar-la durant un temps superior al permès, comporta **la retirada del vehicle**.

L'article 52 de l'OMC regula la retirada per altres circumstàncies:

- 1.b) Quan resulti necessari per la neteja, poda, reparació i senyalització de la via **o reserves temporals d'estacionament degudament autoritzades [...]**
2. Les dues primeres circumstàncies **s'advertiran amb suficient antelació** i els vehicles seran conduïts al lloc autoritzat més pròxim que es pugui, amb indicació als seus conductors de la situació i emplaçament d'aquests.
3. Els esmentats trasllats **no comportaran cap mena de pagament**, qualsevol que sigui el lloc on es porti el vehicle, a excepció d'aquells supòsits en que s'evidenciï una conducta conscient del conductor que deliberadament ignori els signes de limitació de l'estacionament i els advertiments fets.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat, per considerar que existeixen diverses irregularitats en el procediment que poden provocar la nul·litat de les actuacions, en base a les diverses consideracions:

Considero que el fet de **no acreditar**, per part de l'Ajuntament, **la data en què es va instal·lar els senyals** de la reserva temporal d'estacionament, comporta que no es pot acreditar si el vehicle estava estacionat abans o després de la seva instal·lació. Doncs tal i com consta als informes policials i a la pròpia llicència, el titular de la llicència tenia que haver avisat a la Policia Local per verificar la ubicació correcta i en tot cas, la Policia Local avisar als titulars dels vehicles que en aquell moment estaven per retirar-los. Data, que l'instructor del procediment sancionador va demanar al departament pertinent, per resoldre les alegacions presentades pel ciutadà, que al no rebre aquesta informació, no la va incloure a la resolució.

En aquest sentit, de conformitat amb la normativa, aquest tipus de llicència de reserva temporal d'estacionament, s'ha d'advertir als conductors amb la suficient antelació, no inferior a 24 h. Circumstància que no ha estat acreditada.

Així mateix, i relacionat amb la senyalització, i de conformitat amb les dues ordenances municipals, la de circulació i la reserves d'espai públic, deixa molt clar que aquest tipus de reserva **s'ha de pintar** el paviment en forma zig zag en groc, no deixant marge a interpretació potestativa. Senyalització que no s'ha realitzat.

En relació a la denuncia i la sanció he apreciat que el ciutadà va ser denunciat per uns fets concrets i ha estat sancionat per uns altres. Va ser sancionat per **no respectar senyal vertical provisional per**

obres de càrrega i descàrrega (obres de 8:00 a 19.00), malgrat que els senyals no indiquen que la càrrega i descàrrega sigui per obres. En canvi ha estat sancionat en el procediment sancionador pel fet d'“**estacionar en zones que eventualment hagin de ser objecte de neteja, reparació o poda d'arbres** art. 29.10.2 OMC. Fets que en l'anàlisi de la documentació aportada, no es va realitzar cap neteja, ni reparació o poda d'arbres que justificués la retirada del vehicle o la sanció. És a dir, la tipificació i els fets sancionats no s'ajusten a la denuncia inicial, ni als fets reals de la presumpta infracció, la qual cosa produeix indefensió i vulnera l'article 24 de la CE.

En relació a retirada del vehicle, si ens cenyim als fets de la denuncia i no pas als fets sancionats, el vehicle estava en una zona on els senyals verticals, no l'horitzontal, està en una zona on està prohibida la parada i l'estacionament en un horari determinat, i el vehicle podria ser retirat per contravenir uns senyals de prohibició. Però si ens centrem en els fets sancionats, i d'acord amb l'ordenança municipal de circulació, el trasllat dels vehicles no comportarà cap mena de pagament.

En conclusió, considero que tot el procediment ha estat viciat d'errors que provoquen la nul·litat, tant en la retirada del vehicle com a la denuncia i posterior sanció, començant per no poder acreditar la data d'instal·lació dels senyals i així determinar quan va entrar en vigor els efectes de la prohibició. Al marge que la senyalització no compleix l'establir a les dues ordenances municipals. Arguments que van ser al·legats pel ciutadà.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, que el compliment de la instrucció, procediment i requisits establerts a la normativa en els expedients sancionadors garanteixen la eficàcia dels actes administratius.
- **RECOMANA** anul·lar la sanció imposada al ciutadà per no ajustar-se als fets denunciats inicials, a més per no poder determinar la comissió o no de la presumpta infracció, d'acord amb el procediment d'instal·lacions dels senyals per a les reserves temporals d'estacionament i la seva entrada en efectivitat. I si fos el cas, la devolució de les quantitats cobrades per aquest motiu.
- **RECOMANA també** la devolució dels imports abonats per la retirada de la grua, atès que els fets sancionats, no comportarien cap mena de pagament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2018**, i l'Ajuntament va donar resposta el **10 de juliol de 2018**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“ACCEPTAR LES RECOMANACIONS realitzades al respecte de la denúncia.

DEIXAR SENSE EFECTE LA SANCIO imposada

ORDENAR a l'ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTARIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA, la DEVOLUCIÓ de totes les quantitats abonades per l'interessat, com a conseqüència d'aquella sanció, juntament amb els interessos corresponents.

ORDENAR a VILADECANS QUALITAT la devolució de l'import del servei en concepte de la taxa de despeses del servei de la grua.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 162 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 40 dies

OFICI . Denuncies i grua. Dia sense cotxes

EXP. 2018O535

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** en data 2 d'octubre de 2018, expedient relacionat amb la retirada de grua i les sancions imposades al Passeig de la Marina, el passat 23 de setembre de 2018, pel “**dia sense cotxes**” motivat per la informació d'un ciutadà que va estacionar correctament una setmana abans, va estar fora i se'l va portar el cotxe la grua, pel que ha tingut que abonar un import aproximadament de 143,20€, del que no l'han donat el rebut de pagament i a més l'han sancionat.

En l'estudi del contingut de la documentació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

Davant la manifestació de disconformitat d'un ciutadà conforme li van retirar el vehicle per celebrar el dia sense cotxes i va tenir que abonar l'import de la grua i un dia d'estada, sense que l'hagin lliurat cap justificatiu del pagament.

El Síndic obre expedient d'ofici per considerar que possiblement hi ha més ciutadans denunciats pels mateixos motius.

De la documentació i informació aportada per l'ajuntament, amb motiu del "**dia sense cotxes**" celebrat el 23 de setembre 2018, la policia local va retirar i sancionar diversos vehicles al lloc on es tenia que celebrar l'acte públic.

La policia local va confeccionar un llistat el 20 de setembre de 2018, i va deixar un avis als 40 vehicles que estaven estacionats en el lloc on es tenia que celebrar l'acte públic, una vegada s'havia col·locat els senyals de prohibició de l'acte pel dia 23 de setembre de 2018.

El dia 23 de setembre de 2018 va retirar la grua municipal un total d'11 vehicles i s'ha tramitat el corresponent expedient sancionador a 10 d'ells, atès que 1 consta en el llistat confeccionat inicial. Aquest últim tampoc va pagar el servei de grua.

L'ajuntament aporta nou rebut de pagament del servei de grua que s'ha implementat a mitjans d'octubre amb les dades d'un ciutadà que va abonar l'import de retirada de 122,40€ i un altre import de 20,80€ per dipòsit, atès que va entrar a les 8.35 del dia 23/09/2018 i va ser retirat a les 12:44 del 24/09/2018.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que l'ajuntament ha gestionat adequadament la reserva de l'espai públic per un acte públic, tenint en compte que

- ha senyalitzat la zona afectada amb el temps suficient
- ha confeccionat un llistat dels 40 vehicles afectats en la zona per l'acte públic, deixant-los un avis.
- Va retirar el dia de l'acte públic un total d'11 vehicles i només 1 constava a llistat inicial i aquest no va abonar la taxa de la grua ni s'ha tramitat l'expedient sancionador.

Ha quedat acreditat que els vehicles que s'ha iniciat l'expedient sancionador i han abonat la taxa de la grua, **van estacionar el vehicle una vegada estava col·locada el senyal excepcional de prohibició d'aturada i estacionament**, per tant és d'aplicació l'excepció establerta a l'article 56.3 per *aquells supòsits en que s'evidencii una conducta conscient del conductor que deliberadament ignori els signes de limitació d'estacionament i els advertiments fets*.

Malgrat l'adequada gestió indicada, he trobat que l'ajuntament ha incomplert l'article 8 d) de l'ordenança fiscal 1.06 de l'any 2018, que estableix que l'import de la taxa del servei de retirada de vehicles de la via pública, permanència i immobilització, **es farà efectiu a l'oficina corresponent contra el lliurament d'un comprovant que expedeix l'ajuntament o mitjançant un sistema automàtic**. Fet que no ha estat acreditat per l'ajuntament, doncs només m'han aportat un nou model que es va implementar a mitjans d'octubre de 2018. És a dir, posterior a la data dels fets analitzats.

Per altre banda, he trobat el que semblen unes contradiccions entre ordenances en relació a la meritació de la taxa de custòdia o estança del vehicle al dipòsit.

L'Ordenança Municipal de Circulació de Viladecans, a l'article 57.2 estableix que donarà lloc al pagament de les taxes corresponents per estança, transcorregudes 24 hores des de la notificació del fet a l'interessat.

L'Ordenança fiscal núm. 1.06 de l'any 2018, reguladora de les taxes per serveis generals de l'Ajuntament de Viladecans, a l'article 9.3 estableix que la tarifa corresponent a la custòdia del vehicle començarà a comptar-se a partir de les 12 hores següents de l'ingrés en el dipòsit municipal.

En aquest sentit considero que aquestes dues ordenances poden generar confusió a l'hora de quan comença el meritament de la taxa corresponent a l'estança o custòdia del vehicle al dipòsit, doncs una

determina que el pagament de la taxa comença a comptar transcorregut 24 hores des de la notificació de la causa que va originar l'ingrés al dipòsit, i per l'altre comença a partir de les 12 hores posteriors a l'entrada del vehicle al dipòsit.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** el deure del compliment de la normativa vigent pel que s'ha de lliurar el corresponent rebut del pagament de la taxa que correspongui. En aquest cas la del servei de grua.
- **SUGGEREIX**, revisar les ordenances de circulació i fiscal corresponent, amb la finalitat d'unificar criteris i evitar confusions i/o contradiccions. I si fos el cas, regularitzar les quantitats indegudament abonades.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **10 de desembre de 2018**, i l'Ajuntament va donar resposta el **18 de desembre de 2018**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR el seu recorda i suggeriment ja que actualment estem cobrant com diuen les ordenances municipals fiscals a partir de les 12 hores d'estança. Al respecte de l'ordenança de circulació s'està revisant i donarà lloc a la futura ordenança de mobilitat, Per tant, s'unificaran criteris amb la fiscal."

Des de l'inici de les actuacions d'ofici i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 69 dies

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

Sanció sentit contrari. C. Sant Marià

EXP. 2018Q519

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de març de 2018 d'un ciutadà, pel que manifesta la disconformitat amb la denuncia que l'ha estat notificada per primera vegada en constrenyiment en novembre de 2017, per la manca de resposta al recurs presentat en data 13-11-2017, per uns fets que van succeir el 3 de maig de 2017. Que tenint plaça de pàrking al carrer Sant Marià i trobar-se un vehicle bloquejant el carrer, doncs estava realitzant una descàrrega de material d'obra, es va trucar a la policia local per informar d'aquesta circumstància i li van respondre que surtis per la zona d'entrada al carrer Sant Marià.

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 sortir del carrer Sant Marià en contra direcció.

El ciutadà va presentar al·legacions contra la notificació de constrenyiment rebuda, indicant que va al sortir del pàrking va trobar-se el carrer bloquejat per un camió de materials de construcció, per això va trucar a la policia local i aquestos li van autoritzar a sortir en contra direcció. A més va indicar que no va rebre cap notificació prèvia al constrenyiment.

El ciutadà no va rebre resposta a les al·legacions i l'embarguen el compte bancari, per això va presentar queixa davant el Síndic.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament ha reconegut els fets al·legats pel ciutadà i ha resolt anul·lar la sanció i el retorn de les quantitats embargades i els interessos de demora.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat al haver quedat resolta satisfactòriament pel ciutadà el motiu de la seva queixa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **17 de setembre de 2018**, 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: 194 dies

3.1.3 PADRÓ I REGISTRES

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 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 instància en el mes de setembre de 2016 demanant l'empadronament en un domicili de Viladecans amb els dos fills, un d'ells amb un grau de discapacitat del 50%

La ciutadana i els seus fills van se donats de baixa d'un domicili de Viladecans a l'octubre de 2015 on s'acredita que ha estat empadronada a diferents domicilis des de l'octubre de 2010.

La família està arrelada al territori, està atesa pels serveis socials.

Al febrer de 2017 per part de l'ajuntament visita el domicili i es valora negativament l'empadronament per que havia fixada una ordre de llançament de l'habitatge pel mes de març de 2017.

A conseqüència de la situació s'inicien les actuacions per demanar habitatge social per la família davant l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

En el mes de juny de 2017s'informa favorablement i s'inicien les negociacions amb el Banc propietari de l'habitatge ocupat per la ciutadana.

L'Ajuntament manifesta que com existeix un procediment judicial de desnonament i no està resolt, a més tampoc existeix una resolució d'habitatge definitiu de lloguer social, es desestima realitzar l'empadronament.

CONSIDERANCIONS JURIDIQUES:

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, higiènic -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.

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 estimatòri, segons l'article 24 de la Llei 39/2015. Una resolució expressa posterior a la producció de l'acte només podrà dictar-se de ser confirmatòria del mateix.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA GREUGE** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que porta residint al domicili que ha sol·licitat des de setembre de 2016, i encara no ha estat empadronada.

Per fer la inscripció al padró normal, s'ha d'inscriure en el moment de la sol·licitud, una vegada la persona ha aportat els documents necessaris i establerts.

Només en els casos especials d'empadronament, com és la situació plantejada per la ciutadana, pot realitzar-se en un termini superior, amb la finalitat 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.

De la documentació aportada per l'ajuntament, no s'acredita cap dificultat tècnica que justifiqui la dilatació en el temps l'empadronament de la família

El fet de que actualment no consta administrativament en cap lloc de residència causa un greuge en els seus drets i dels seus fills.

Considero que l'ajuntament està dilatant l'empadronament amb arguments no contemplats a la normativa vigent, com és el fet de estar en un procés judicial de desnonament. Causa que no ha de presentar cap problema, doncs quan s'executi el desnonament o se li concedeixi d'altre habitatge, es procedirà la baixa d'aquest i l'alta en el que sigui assignat.

En aquest sentit, ha quedat acreditada la dilatació en la gestió per part de l'ajuntament, en el fet de que entre la presentació de la instància de la ciutadana al setembre de 2016 i la visita al domicili per comprovar les condicions de l'habitatge. És a dir, cinc mesos. Sense perjudici que des de que va fer la sol·licitud i fins la resolució d'aquesta queixa ha transcorregut 19 mesos.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, 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**
- **RECORDA també**, el deure de compliment dels terminis màxims per resoldre una petició d'empadronament.
- **RECOMANA** procedir a l'empadronament de les persones al domicili habitual, atès que el silenci administratiu posterior als tres mesos es estimatori.
- **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 **18 d'abril de 2018**, i l'Ajuntament va donar resposta el **14 de maig de 2018**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR el contingut de la resolució del Síndic, però a l'hora

EXPRESSAR el següent:

Atès que des de l'inici de l'expedient amb la instància presentada per la senyora en que demana l'empadronament amb seus fills, s'han fet les actuacions necessàries des de Serveis Socials de

l'Ajuntament i, a través de les quals s'ha donat la informació necessària a la senyora per fer el seguiment del seu expedient.

Atès que hi ha actuacions que depenen de diferents administracions com són: l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, per demanar habitatge social, així com de les negociacions amb el banc propietari de l'habitatge ocupat per la ciutadana. Donat que la tramitació especial d'aquest expedient es complica amb la intervenció de les diferents administracions en quant al compliment de terminis.

Atès que està pendent l'adjudicació d'un habitatge de lloguer, però que aquest es produirà en breu, segons s'informa des de Serveis Socials, l'empadronament de la senyora i els seus fills també es produirà en el moment que s'adjudiqui l'habitatge."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 146 dies

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

Manca d'empadronament

EXP. 2018Q533

El Síndic va rebre una sol·licitud el 12 de setembre de 2018, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va ocupar un habitatge a l'any 2015 amb la seva parella, que va demanar l'empadronament i a data d'avui continua sense empadronar al domicili on resideix. En aquest temps han nascut dos menors, que un d'ells no consta al registre civil per manca d'empadronament. També han demanat ajuts per naixement i també tenen problemes per la manca d'empadronament.

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 ocupar un habitatge en juliol de 2015 i a l'octubre del mateix any va demanar l'empadronament amb la seva parella.

En el transcurs d'aquest temps han nascut menors, i han tingut dificultats per aconseguir ajuts per la manca d'empadronament.

Al 2018 la ciutadana presenta queixa al Síndic per la manca d'empadronament i les conseqüències negatives que tenen per aquesta situació.

L'ajuntament negava l'empadronament pel fet de que la vivenda on viuen des de l'any 2015 i que a l'octubre del mateix any van presentar la sol·licitud, és d'un particular i té un procediment de desallotjament judicial.

Com a conseqüència de les actuacions del Síndic i de les seves consideracions a la situació, l'ajuntament ha donat conformitat a la petició de la ciutadana i han estat empadronats.

NORMATIVA D'APLICACIÓ

L'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), estableix que l'administració està **obligada a dictar una resolució expressa**, com també determina que quan les normes reguladores dels procediments no fixin el termini màxim, aquest és de **tres mesos**.

L'article 24 de la Llei 39/2015 (LPAC), estableix que en els casos d'estimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior a la producció de l'acte només es pot dictar en cas de ser confirmatòria d'aquell.

L'article 15 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local (LBRL) estableix que tota persona que viu a Espanya està obligada a inscriure al Padró del municipi en el que resideix habitualment.

L'article 17 apartat 1r de la referida LBRL estableix que la formació, manteniment, revisió i custòdia del Padró municipal correspon a l'ajuntament. Aquestes competències no són exclusives, atès que la llei atorga a l'Institut Nacional d'Estadística la competència, en ares de esmenar possibles errors i evitar duplicitats. Tanmateix la Llei atorga al President de l'Institut Nacional d'Estadística la resolució de les discrepàncies, en matèria d'empadronament. També la Llei crea el Consell d'Empadronament, adscrit al Ministeri d'Economia i Hisenda, com òrgan col·legiat de col·laboració entre l'Administració General de l'Estat i els Ens locals en matèria padronal, que té entre d'altres funcions la de proposar l'aprovació d'instruccions tècniques per la gestió dels padrons municipals.

La Resolució de 16 de març de 2015, de la Sotssecretaria, per la que 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 els Ens Locals, sobre instruccions tècniques als ajuntaments en gestió del padró municipal, estableix entre d'altres.

Consulta 14 de caràcter general resoltes per la **Comissió Permanent del Consell d'Empadronament** en la sessió de 21 d'abril de 2005.

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 procedit a l'empadronament en el tràmit de la queixa.

Malgrat la mediació obtinguda, **es constata el greuge que han patit durant tres anys**, sense haver formalitzat, per part de l'ajuntament, el deure del corresponent tràmit administratiu de l'empadronament.

Com he manifestat en d'altres casos, 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**.

En els casos especials, l'ajuntament **ordenarà els actes de tràmit necessaris per comprovar la veracitat** de les dades consignades en la sol·licitud, **per tant només realitzarà les comprovacions pertinents per verificar l'efectiva residència** en el municipi de la persona sol·licitant, amb completa independència que el legítim propietari exerciti els seus drets davant les autoritats o tribunals competents, que mai seran els gestors del Padró

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-ne de ser confirmatòria** del mateix.

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 **19 de novembre de 2018**, i l'Ajuntament va donar resposta el **3 de desembre de 2018**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"S'accepten els termes descrits a la resolució."

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: 14 dies

3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 OBRES / DISCIPLINA URBANÍSTICA

Informació urbanística. Manca de resposta

EXP. 2018Q537

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de novembre de 2018 d'un ciutadà, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 10 d'agost de 2018 pel que demana informació urbanística dels permisos d'obres de la finca del carrer Jaume Abril, 59-61, atès que és propietari de la finca del costat.

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 data 10-08-2018 demanant una informació urbanística a l'ajuntament.

Al no rebre resposta de l'ajuntament, en data 07-11-2018 va presentar queixa davant el Síndic.

De la documentació aportada per l'ajuntament, aquest va confeccionar, tramitar la resposta i la notificació de la resposta a la seva instància abans de presentar la queixa davant el Síndic. El ciutadà va rebre la resposta a la seva instància en data 12-11-2018.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que l'ajuntament havia preparat i tramitat la resposta a la seva sol·licitud abans de la presentació de la queixa i aquesta ha estat notificada al ciutadà després del tràmit de la queixa.

Malgrat això, considero que l'ajuntament no ha d'exhaurir el termini màxim legal de tres mesos per donar resposta a les instàncies, tenint en compte que el ciutadà, en aquest cas, ho ha rebut passat aquest termini.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **20 de novembre de 2018**, 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: 13 dies

3.2.2 SOROLL

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 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 instància a l'ajuntament el 19 de juny de 2017, queixant-se del soroll que provoca la festa celebrada el 17 de juny de 2017 al barri i sol·licita unes mesures per properes vegades.

Al no rebre cap resposta presenta una queixa davant el Síndic el 21 de novembre de 2017.

En resposta a la queixa l'ajuntament manifesta que no s'ha donat resposta degut a un error en la gestió de la instància.

Que la festa va ser organitzada per l'associació de veïns del barri, que tenien autorització municipal fins la 1:00 de la matinada, a les 0:20 va personar-se els cossos policials per las trucades rebudes de queixa pel soroll i malgrat l'advertiment, la festa va acabar a la 1:30 h.

Que l'ajuntament citarà a la ciutadana per donar-li explicacions personalment.

CONSIDERACIONS JURIDIQUES:

Primerament ens trobem davant l'incompliment per part de l'ajuntament allò establert a l'article 21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (PACAP), que estableix l'obligació de resoldre en un **termini màxim de tres mesos**. Significant que no s'ha acreditat que la ciutadana hagi rebut resposta a la instància presentada el 19 de juny de 2017, ni tampoc que hagi estat atesa personalment per l'Ajuntament. Per tant han passat més de **10 mesos** sense que hagi rebut cap resposta la ciutadana.

La motivació de la queixa de la ciutadana es centra en el soroll i les molèsties que provoca les festes populars dins del casc urbà i pròxim als habitatges.

Pel que fa al **soroll**, troben diversa normativa que el regula, entre d'altres:

- l'article XVIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (Carta Europea), que estableix que *els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental*.
- Els articles 18, 43 i 45 de la Constitució Espanyola (CE), que proclama com a dret fonamental la **inviolabilitat del domicili** (18), el dret a la protecció de la **salut** (45) i el dret a **gaudir** un medi ambient adequat (45).

En aquest sentit, la importància jurídica del soroll ha adquirit una especial dimensió arran de l'al·ludida jurisprudència sorgida del Tribunal Europeu dels Drets Humans, posteriorment recollida pel Tribunal Constitucional i pel Tribunal Suprem, que ha considerat que les emissions acústiques, almenys les més greus i reiterades, poden atemptar contra els drets fonamentals dels ciutadans, especialment el dret a la integritat física i moral (art. 15 CE) i el dret a la intimitat personal i familiar, i la inviolabilitat del domicili (art. 18 CE), i que el Tribunal Constitucional ha reconegut que *"quan l'exposició continuada a uns nivells intensos de soroll posi en greu perill la salut de les persones, aquesta situació podrà implicar una vulneració del dret a la integritat física i moral (art. 15 CE)" . A propòsit de la vulneració d'aquest dret fonamental ha sostingut que per atribuir a l'acció o omissió de les Administracions Públiques la vulneració del dret a la integritat física o moral fa falta que els nivells de soroll als quals estigui exposat el seu titular causin danys greus i immediats en la seva salut o li col·loquin en una situació en la qual, sense arribar a produir-se efectivament aquest dany, existeixi "un risc constatat de producció certa, o potencial però justificat ad casum, de la causació d'un perjudici per a la salut" . És a dir, que s'acrediti un risc rellevant que la lesió pugui arribar a produir-se (STC 62/2007).*

- La Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la Contaminació Acústica (LPCA), que té com a **finalitats bàsiques**, d'acord amb l'article 2, el dret a tenir un medi ambient adequat, a la protecció de la **salut**, el dret a la intimitat, així com al benestar i la **qualitat de vida dels ciutadans**.
- La Llei 37/2003, de 17 de novembre, del Soroll, (Llei del Soroll) que té per objecte **prevenir, vigilar i reduir la contaminació acústica**, per evitar i reduir els danys d'aquesta poden derivar-se per la **salut humana**, els béns o el medi ambient.
- L'Ordenança Municipal Reguladora del Soroll i les Vibracions de Viladecans (OMRSV), on a l'annex 1 estableix els valors límit d'immissió en dB(A), que d'acord amb el domicili del ciutadà, està en la zona acústica B1, que estableix com a valors màxims de 65 dB entre les 7 i les 23 h i de 55 dB entre les 23 i 7 h.

En relació a l'horari demanat per la ciutadana, que finalitzi com a màxim a les 12:00 de la nit o es realitzi en llocs més allunyats dels habitatges, són qüestions que l'ajuntament hauria de plantejar-ne, per evitar incompliment de la normativa en matèria de soroll i vulneració de drets de la ciutadania.

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

L'ajuntament té una doble competència, per una banda recollir les demandes de la ciutadania per la realització de les activitats populars, lúdiques i culturals a la ciutat i per un altre el deure de vetllar per la protecció del medi ambient sa.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECORDA**, el deure de respondre i resoldre les qüestions plantejades per la ciutadania.
- o **RECOMANA** analitzar l'impacte acústic dels esdeveniments que es fan, per garantir que els espectacles públics i les activitats recreatives que es duen a terme a la ciutat, no vulneren els drets de les persones que viuen a prop.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **19 de d'abril de 2018**, i l'Ajuntament va donar resposta el **2 de juliol de 2018**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Des de l'Àmbit de Serveis a la ciutadania es té en compte l'obligació d'atendre i respondre, en els terminis establerts les instàncies i consultes de la ciutadania. Tanmateix en aquest cas no va ser així. Hem revisat els circuits de tramitació perquè no tornin a produir aquests errors. La senyora [...] va ser citada per una reunió a l'Ajuntament en data 3 d'abril, en la que se li va donar resposta personalment a les seves queixes.

Malgrat que es tracta de festes populars que es fan puntualment, es valorarà la ubicació per minimitzar les molèsties. Vetllarem pel compliment estricte dels horaris autoritzats, d'acord amb les ordenances vigents."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 149 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 74 dies

Sanció per soroll

EXP. 2018Q529

El Síndic va rebre una sol·licitud el 25 de juny de 2018, d'un ciutadà en representació del seu fill de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció per soroll, sense existir cap mesura que pugui acreditar el presumpte soroll, només la subjectivitat de l'agent, per tant cap prova objectiva.

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 va ser sancionat amb 200€ per soroll en data 27-08-2017 després de comprovar a les 1:50 de la matinada conforme estaven jugant al ping-pong i tenien la música amb volum elevat, identificant-lo i informar-li que en cas de reincidència de queixes veïnals es procediria a la denúncia dels fets. Al poc temps, la policia local, va rebre una altra queixa i van comprovar les noves molèsties ocasionades amb crits i converses amb to elevat, pel que van omplir el butlletí de denúncia i aixecar acta a les 15:00 h.

El ciutadà va presentar una instància dos dies després a l'ajuntament on relata la difícil convivència amb el veí per diverses accions, denúncies i insults. A la instància manifesta que presenta al·legacions contra la denúncia de 200 € sol·licitant l'anul·lació de la multa per considerar-la improcedent per manca d'amidament del soroll per saber si està dins dels límits legals, i no basant-se per apreciacions subjectives de l'agent. A més al butlletí de denúncia indica que s'adjunta acta que no li van donar.

L'ajuntament respon a les qüestions plantejades i indica que donarà trasllat de la instància a l'organisme que gestiona l'expedient sancionador i li facilita còpia de l'acta policial.

L'ajuntament incoa l'expedient sancionador el 04-09-2017. Emet notificació amb data registre de sortida de 07-09-2017 adjuntant un model de reconeixement dels fets presumptament infractors i desistiment o renúncia a qualsevol acció o recurs en via administrativa i amb una carta de pagament amb bonificació per import de 120 €. No s'acredita haver notificat al ciutadà la incoació de l'expedient d'acord amb el justificant de recepció aportat, amb dos intents infructuosos, un amb el resultat d'absent i l'altre desconegut i enviat a una adreça al sobre distinta del domicili.

L'ajuntament emet resolució de l'expedient sancionador en data 04-12-2017, en el que consta que no s'han presentat al·legacions i es sanciona al ciutadà per import de 200€. Es notifica la resolució al domicili en data 03-01-2018.

CONSIDERANCIONS JURÍDIQUES:

De procediment

Considero que ha existit un defecte de forma en l'adreça on es va dirigir la notificació d'incoació de l'expedient sancionador, que fa anul·lable tot el procediment, atès que malgrat tenir coneixement del domicili del presumpte infractor, identificant-lo el dia dels fets, s'ha notificat a una adreça que no té relació amb l'expedient.

Per tant, es d'aplicació l'article 48.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (endavant Llei 39/2015) que estableix que *"el defecte de forma només determinarà l'anul·labilitat quan l'acte manqui dels requisits formals indispensables per aconseguir la seva fi o doni lloc a la indefensió dels interessats*.

En aquest sentit s'ha de tenir en compte l'article 42 de la Llei 39/2015 que regula la pràctica de les notificacions en paper en el domicili de l'interessat. Com també el que estableix l'article 44 de la mateixa llei, pels casos de les notificacions infructuoses.

En conseqüència hi ha hagut dos incompliments de la normativa, per una banda el defecte de forma per l'error en l'adreça de destinació de la notificació de la incoació de l'expedient (article 42 Llei 39/2015), el qual anul·la tot el procediment posterior, atès que és un requisit formal indispensable per aconseguir la finalitat de l'efectivitat de la notificació (article 48.2 Llei 39/2015). Per altre banda i al marge que ja estava viciat el procediment, el segon incompliment ha estat que amb els dos intents infructuosos de notificació, es tenia que haver publicat un anunci en el Butlletí Oficial de l'Estat (article 44 Llei 39/2015)

S'ha de tenir en compte també l'establir a l'article 30 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (endavant Llei 40/2015) en concordança amb l'article 3 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, que regula la **prescripció** de les infraccions lleus en **sis mesos**, que començarà a explicar-se des del dia en què la infracció s'hagués comès.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE**, en el procediment de l'expedient sancionador, per **defectes de forma** que el fan **anul·lable**, motivat per l'error en l'adreça de destinació de la notificació de la incoació de l'expedient sancionador, el qual és un requisit formal indispensable per aconseguir la finalitat d'efectivitat de l'acte administratiu, en aquest cas, la notificació de la incoació d'un expedient sancionador, amb el nomenament de l'instructor i l'oportunitat d'abonar la sanció amb bonificació.

L'acte administratiu presumiblement vàlid està supeditada la seva eficàcia amb la notificació. Per tant el compliment del procediment administratiu, és el mecanisme d'una correcta actuació administrativa.

Un defecte de forma no anul·la l'acte administratiu, és a dir, no anul·la la resolució d'incoació de l'expedient sancionador, però anul·la el procediment administratiu. Aquest defecte de forma és esmenable, per tant, fa que l'ajuntament podria tenir la possibilitat d'iniciar novament el procediment, si aquest no ha prescrit.

La subjecció de l'actuació administrativa a un procediment reglat i preestablert ha de garantir l'equilibri adequat entre l'eficàcia de l'actuació administrativa i la imprescindible salvaguarda dels drets de la ciutadania.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, el deure del compliment del procediment administratiu reglat i preestablert per garantir l'actuació administrativa, a la vegada salvaguardar els drets de la ciutadania.
- **RECOMANA** anular el procediment administratiu sancionador per contenir defectes de forma que el fan anul·lable, per tant, anul·lar també la sanció imposada al ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 d'octubre de 2018**, i l'Ajuntament va donar resposta el **10 de desembre de 2018**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“DESESTIMAR el seu recorda i recomanació pels fonaments que donem trasllat.

L'article 48.2 de la Llei 39/2015, preveu que el defecte de forma només determinarà l'anul·labilitat quan l'acte no disposi dels requisits formals indispensables per assolir la seva finalitat o doni lloc a la indefensió dels interessats.

En aquest cas, la resolució considera que la falta de notificació és un defecte de forma del procediment que prova la nul·litat del mateix, ja que, per aplicació del que preveu l'article 48.2 de la Llei 39/2015, l'acord d'incoació de l'expedient sancionador, si disposa dels requisits formals indispensables per assolir la seva finalitat, i és, a tots els efectes un acte vàlid però que no ha tingut eficàcia, la resta de resolucions dictades en el seu procediment sancionador, havent rebut l'interessat la resolució de l'expedient, amb instrucció de recursos, i amb tota la informació relativa a la presumpta infracció comesa, sense que interposés recurs de reposició dins del termini que se li va concedir a tal efecte, motiu pel qual, lògicament, no es va produir cap mena d'indefensió. I per tant no s'han produït en la tramitació de l'expedient sancionador amb referència SAN017166 defectes procedimentals de tal magnitud que viciïn de nul·litat del mateix..”

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: 42 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, d'una ciutadana de Viladecans, 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 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 amb els seus quatre fills menors d'edat, es troba en una situació que es preveu que pot acabar en exclusió residència, doncs té un ordre judicial de desnonament de l'habitatge on viu de lloguer.

De la documentació aportada per Serveis Socials, tenen coneixement de la problemàtica des del mes d'octubre de 2017 i a data de la presentació de la queixa estan treballant per coordinar amb l'advocat d'ofici les actuacions socials amb el procediment.

La ciutadana està col·laborant en tot moment en el pla de treball de Serveis Socials.

A més, a finals del 2017 han tramitat expedient de sol·licitud d'habitatge al parc públic d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya a través de la Mesa d'Emergències Socials i Econòmiques de Catalunya.

S'ha pogut ajornar el llançament de l'habitatge en diverses ocasions, on la darrera data estava prevista pel 23 de maig de 2018.

Finalment des de Serveis Socials s'ha pogut aconseguir una vivenda del Programa de la Borsa de Lloguer Social amb Via Urbana, signant un contracte de lloguer del nou pis a Viladecans en data 2 de maig de 2018, acompanyat a la família en la mudança.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** en la problemàtica plantejada per la ciutadana, atès que Serveis Socials han estat atenent en tot moment a la família, coordinant amb ella i l'advocat d'ofici, per evitar l'exclusió residencial mitjançant l'ajornament del llançament de l'habitatge, fins aconseguir en data 2 de maig de 2018 la signatura d'un habitatge de lloguer social a Viladecans per la família.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de juny de 2018**, 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: 210 dies

Habitatge

EXP 2017Q512

El Síndic va rebre una sol·licitud el 13 de desembre de 2017, d'un ciutadà de Viladecans, 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 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 i la seva família amb quatre fills, va arribar a Viladecans a l'any 2015 i prèviament havia viscut a municipis de Gavà i Sant Boi.

Han tingut dificultats econòmiques que han provocat la pèrdua de l'habitatge de lloguer on residien al mes de novembre de 2017

El ciutadà i la seva família amb quatre menors, alguns dies han dormit a la furgoneta i altres a casa d'amistats.

Els Serveis Socials de l'ajuntament han ofert alternatives de residència temporals i de feina en plans d'ocupació.

El ciutadà va rebutjar algunes ofertes d'habitatge, plans de treball oferts i ajuts econòmics d'allotjament a una pensió a Barcelona.

El temps que va estar ocupat en un pla d'ocupació de l'ajuntament no va pagar els subministraments. L'ajuntament ha sufragat allotjaments temporals i fins i tot un ajut econòmic en concepte de lloguer per garantir els pagaments inicials a un pis al municipi de Gavà on han anat a residir des de l'1 de gener.

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 a la família.

Els Serveis Socials han establert plans de treball amb la família donat suport econòmic, d'assessorament, d'atenció als menors i de gestió d'ocupació, dins dels seus mitjans, tant abans del llançament de l'habitatge com després fins que han trobat pels seus mitjans un habitatge de lloguer al municipi de Gavà.

Per fer efectiu els plans de treball dels serveis socials, és necessari que les persones amb necessitats es comprometin a seguir les instruccions que els hi donen per facilitar en la millora de la seva situació personal i familiar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans l'**1 de febrer de 2018**, 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: 50 dies

Habitatge

EXP 2018Q521

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 d'abril de 2018, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta el risc de quedar-se al carrer amb 3 fills menors d'edat, atès que estan vivint en un habitatge ocupat i té ordre de deixar lliure l'habitatge a finals del mes de maig. Cobra la Renda Activa d'Inserció (RAI) i està a l'espera de rebre la resolució de la Renda Garantida. On viu actualment disposa d'un entorn social que la recolza en les seves necessitats i atencions als seus fills.

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 i tres fills, viuen en un pis ocupat amb ordre de deixa lliure l'habitatge per llançament.

Serveis Socials ha fet gestions per demanar un habitatge a través de la Mesa d'Emergències, com també amb l'advocat per evitar perdre l'habitatge que ocupa abans de la concessió d'un habitatge social i han negociat el lloguer social amb el banc propietari de l'habitatge ocupat.

La ciutadana a rebutjat una casa d'emergències per a víctimes de violència de gènere.

Serveis socials ofereix ajut econòmic puntual si la ciutadana troba algun pis o habitació per a compartir.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que serveis socials està atenent les seves necessitats i fa gestions per resoldre el risc d'exclusió social i residencial.

Sense perjudici de les accions realitzades, considero que les administracions s'han de coordinar per fer accions més àgils i eficaços, per prevenir els riscos d'exclusió social i residencial.

En aquest sentit, cal dotar-ne d'equipaments i immobles per atendre temporalment situacions d'emergència i lloguer social.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 d'octubre de 2018**, 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: 162 dies

Habitatge

EXP 2018Q524

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de maig de 2018, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la necessitat urgent d'un habitatge, atès que està vivint a casa d'un familiar amb la seva dona i la seva filla petita per haver tingut que deixar l'habitatge de lloguer que portaven 10 anys per no poder-ho pagar. La resta dels seus fills nascuts a Catalunya estan al Marroc i volen tornar, no s'adapten. Els pisos que troba a prop de Viladecans tenen preus alts i quan troba un assequible, truca i considera que quan li noten l'accent no li lloguen o diuen que ja està llogat. Serveis Socials ni Habitatge no intervenen en la recerca, ni en les gestions per l'habitatge.

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, la seva dona i una filla, després de que van tenir que deixar l'habitatge on residien, per no poder pagar el lloguer, es troben vivint temporalment a casa del seu cunyat. Els altres 4 fills, nascuts i amb nacionalitat espanyola, porten un any vivint al Marroc i volen tornar.

La família necessita un habitatge per viure tota la família, però el preu del lloguer a l'àrea metropolitana és molt elevat, pels ingressos que tenen.

El ciutadà té una pensió d'incapacitat i la dona no treballa.

Se'ls ha ofert des de serveis socials habitatges fora de l'àrea metropolitana on els lloguers de protecció oficial són més econòmics, i no els ha interessat, atès que els seus fills manifestes que volen viure a l'entorn de Viladecans, on han estat vivint durant anys.

Finalment Serveis Socials ha mantingut reunió amb la família i els ha dit que amb els ingressos actuals no poden accedir a habitatges a prop, per tant, els ha ofert la possibilitat d'incorporar a la dona al món laboral i augmentin els ingressos per poder atendre un lloguer en les proximitats de Viladecans. En cas contrari s'han de plantejar el trasllat de residència a altres llocs on el lloguer social és adequat pels ingressos que tenen.

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 ha atès les seves necessitats i els ha ofert possibilitats per obtenir un habitatge en altres poblacions fora de l'àrea metropolitana, d'acord amb els seus ingressos, o bé, que la dona s'incorpori al món laboral per augmentar els ingressos i poder atendre el preu dels lloguers.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de juny de 2018**, 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: 19 dies

Habitatge

EXP 2018Q526

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de maig de 2018, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta davant la finalització del contracte de lloguer on residia, es va posar en contacte amb serveis socials per accedir a un habitatge. Com no tenia treball la van adreçar a Can Calderon, per la qual cosa va entrar en un programa d'un pla d'ocupació al desembre de 2017. Al gener de 2018 li van oferir un habitatge a prop de Vilafranca del Penedès, i que tenia que acceptar o rebutjar en aquell moment, malgrat haver demanat més temps per prendre la decisió, doncs estava treballant i el canvi de domicili tant lluny era un problema per mantenir el treball, no li van donar. Ara està finalitzant el contracte i continua demanant un habitatge i li contesten que en va rebutjar un.

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 i la seva família han acudit a la Sindicatura per la necessitat d'un habitatge per haver estat desnonats de l'habitatge de lloguer que no han pogut pagar i que serveis socials no l'ofereixen cap habitatge, atès que va rebutjar un a Vilafranca del Penedès atès que va començar un pla d'ocupació i la distància és molta.

De la informació facilitada per l'ajuntament resulta que pràcticament va coincidir en el temps el començament en un pla d'ocupació laboral i la concessió d'un habitatge ofert per l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, com a conseqüència de l'obertura d'un expedient de valoració a la Mesa d'Emergències de la Generalitat de Catalunya.

Des de Serveis Socials es va informar al Jutjat de la adjudicació de l'habitatge i van sol·licitar la suspensió del llançament de l'habitatge fins el trasllat.

La ciutadana tenia ingressos fins al desembre de 960 € per la Renda Garantida a la Ciutadania, i des de desembre uns ingressos pel pla d'ocupació de 1.060€, que malgrat això va deixar de pagar el lloguer al mes d'octubre.

Quan es va tenir aquesta oferta d'habitatge al mes de desembre, es va requerir a la família, en el mes de gener, la signatura per acceptar o rebutjar l'habitatge, que la família no va signar, malgrat que serveis socials van informar de les possibilitats del transport per compatibilitat del treball a Viladecans i l'habitatge a Vilafranca del Penedès, com també l'escolarització dels fills i la cobertura de serveis socials a Vilafranca.

Davant la manca de signatura, des de l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, tanca l'expedient per accedir a un habitatge públic. Per tant, només queda l'habitatge en el mercat privat, que la família haurà d'aportar ofertes i rebran un ajut econòmic, després de la seva valoració.

El llançament es va produir a mitjans del mes de maig, després d'alguna suspensió i algun intent fallit.

Ha estat atesa per l'alcalde, regidor de Serveis Socials i la Coordinadora de Serveis Socials, explicant-li que el fet d'haver rebutjat un habitatge ofert de l'Agència de l'Habitatge ha tancat la possibilitat d'un habitatge públic. Per tant, només li queda el mercat privat, que quan aportin alguna proposta de lloguer viable, es valorarà els ajuts econòmics.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que Serveis Socials ha realitzat les gestions corresponents per atendre les seves necessitats i els ha ofert un habitatge a través de l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya i que ha estat rebutjat. A més ha rebut tota la informació necessària per compatibilitzar el treball en un pla d'ocupació a Viladecans i l'habitatge ofert a Vilafranca del Penedès, així com l'atenció escolar i de Serveis Socials a la nova població.

A més Serveis Socials, continuen oferint ajuts econòmics per un lloguer en el mercat privat, que la família haurà de buscar i plantejar a Serveis Socials, per valorar els ajuts corresponents.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **12 de juny de 2018**, 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: 21 dies

3.3.2 CULTURA I EDUCACIÓ

Àtrium. Esports

EXP 2018Q538

El Síndic va rebre una sol·licitud el 12 de novembre de 2018, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no l'han donat resposta a les reclamacions que va presentar d'acord amb les expectatives de compensació econòmica pel banyador deixat al vestuari, per la manca d'actuació, per part de la recepcionista, en anar a recollir el banyador, doncs aquesta era coneixedora de l'oblit de la ciutadana, tant per una altra usuària, com per part de la pròpia ciutadana que va trucar per telèfon. Només va anar a comprovar-ho quan el marit es va personar a les instal·lacions.

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 després el següent:

La ciutadana com usuària de les instal·lacions esportives d'Àtrium, al arribar a casa va adonar-se que es va oblidar el banyador al vestuari de la piscina.

Immediatament va trucar a la recepció per demanar que anessin a buscar-lo. Des de recepció no van baixar, adduint que no podien baixar.

El marit de la ciutadana va personar-se a les instal·lacions per recuperar el banyador, però quan des de recepció van anar, van comprovar que el banyador no hi era al vestuari.

La ciutadana va presentar queixa, el mateix dia, per la manca d'actuació del personal de recepció en el moment que va trucar per telèfon.

La ciutadana després de rebre resposta a la queixa, mitjançant conversa amb el Cap de Comunicació, va presentar la factura d'un nou banyador, atès que la ciutadana va entendre que li pagarien.

Davant la manca de resposta va presentar una nova reclamació. En resposta a la reclamació, va tenir una nova entrevista amb el Cap de Comunicació, qui li va informar que la responsabilitat sobre els objectes perduts o descuidats recau en els propis usuaris i usuàries, i que no li pagarien el banyador.

Davant la disconformitat amb la resposta rebuda verbalment, va demanar una visita amb la gerent.

La ciutadana ha mantingut una visita amb la gerència on se li ha reiterat que no se l'abonarà el banyador, atès que la responsabilitat recau en el propi propietari de l'objecte perdut o descuidat.

Davant aquests fets, faig unes consideracions prèvies:

Entenc el neguit de la ciutadana de voler recuperar el banyador al adonar-se del seu descuit, per això s'ha pres la molèstia en presentar diverses queixes contra el personal de recepció, per una manca d'actuació immediata i per la percepció d'expectativa de recuperar el valor del banyador.

Considero que el fet d'haver anat abans a buscar el banyador podria haver augmentat les possibilitats d'haver-lo trobat al vestuari, però **no es pot garantir que s'hagués trobat**.

En aquest sentit, les circumstàncies del moment de la trucada a la recepció, van fer que no s'hagi anat al vestuari fins que el marit es va personar a les instal·lacions, amb el resultat negatiu.

Malgrat això, no hem d'oblidar que la pèrdua del banyador ha estat pel descuit de la ciutadana al deixar-ho al vestuari i del poc civisme de les persones que ho van trobar i no deixar-ho a recepció.

En aquest sentit, no he trobat cap aspecte que pugui indiciar una responsabilitat de l'ajuntament, ni del personal de recepció que la va atendre. Tot ha estat un desafortunat descuit i una manca de civisme per la persona que ho va agafar.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** en el cas denunciat, atès que comparteixo el criteri manifestat per l'ajuntament, conforme la responsabilitat dels objectes perduts o descuidats recau sobre els propis usuaris i usuàries.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de desembre de 2018**, 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

3.3.3 SALUT I BENESTAR

Ajuts llibres

EXP 2018Q520

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 d'abril de 2018, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que va demanar a Serveis Socials ajut de llibres per la seva filla, en la quantitat de 300€. Que porta des del mes d'octubre de 2017 reclamant-la, i només li responen que han realitzat la transferència. Els ha ofert les cartilles per que ho comprovin conforme no ho ha rebut.

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 demanar a serveis socials a principis del curs, un ajut de llibres per la seva filla.

Al no rebre l'ajut va personar-se en diverses ocasions a serveis socials i els hi van comentar que ja havia estat realitzada la transferència.

El ciutadà davant la disconformitat amb la resposta i al no haver rebut la transferència corresponent, presenta queixa davant de la Sindicatura.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament reconeix una errada en haver realitzat la transferència en un altre compte i procedeix a regularitzar la situació i abonar al ciutadà l'ajut corresponent de 300€.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que en el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha reconegut un error en la transferència realitzada i ha regularitzat la situació abonant l'ajut al ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de maig de 2018**, 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: 49 dies

3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 L·LICÈNCIES

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, 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: 427 dies

3.4.2 MANTENIMENT

Taxa reparació escomesa

EXP 2018Q517

El Síndic va rebre una sol·licitud el 13 de febrer de 2018, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resolució rebuda en la reclamació de la taxa que li van cobrar per la reparació de l'escomesa, atès que les connexions que van provocar la problemàtica van ser executades per l'empresa que va realitzar les obres d'urbanització del carrer del Sol i aquestes van ser encarregades per l'ajuntament. En aquest sentit l'informe tècnic municipal ho manifesta clarament que les reparacions amb pedaços de tub al tram exterior de l'escomesa poden ser les causants dels problemes que van originar la necessitat de substitució de l'escomesa.

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: 321 dies

Filtracions canaló passatge

EXP 2018Q543

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de desembre de 2018, d'una ciutadana de Viladecans, en representació de la comunitat de propietaris, pel que manifesta que no l'han donat resposta a dues instàncies del que plantegen una problemàtica i danys per unes filtracions que són produïdes per un canaló de recollides d'aigües al passatge de Largo Caballero.

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: 27 dies

3.4.3 TRÀNSIT

OFICI . Zones de vianants amb accés de vídeo vigilància

EXP. 2017O498

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** en data 10 de juliol de 2017, 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 comerços, realització d'obres, assistència a les persones, entre les que es troben els serveis d'atenció domiciliària, 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

- **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.
- **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 l'Ajuntament va donar resposta el **23 d'abril de 2018**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR EL RECORDA. Des de l'ajuntament a més, el punt número 4 de l'article 30 de l'Ordenança Municipal de Circulació diu:

"Els titulars de targetes de disminuïts físics i d'altres persones d'atenció preferent, expedides per l'organisme competent podran estacionar en qualsevol lloc de la via pública, durant el temps imprescindible i sempre que no es destorbi la circulació de vehicles i vianants, però mai en indrets on l'estacionament incorri greument en alguna de les causes de retirada del vehicle que preveu la normativa " Per tant es vetlla promou i protegeix els drets humans de totes les persones amb discapacitat, incloses aquelles que necessiten un suport.

DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ ja que la necessitat de parada dins de les zones de vianants de videovigilància creiem que està garantida pels residents amb discapacitat i acompanyants i que no cal establir unes autoritzacions especials.

DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ ja que la senyalització existent en les portes d'entrada a les zones de vianants amb videovigilància està consensuada amb la Policia Local i no és la mateixa en tots els casos, ja que per exemple a l'Avinguda del Molí sí que existeix la senyal R307 però per exemple al carrer de Sant Marià l'aparcament sí que està permès.

DESESTIMAR ELS SUGGERIMENTS ja que no es veu la necessitat d'implantar algun sistema de control visible dels vehicles que se'ls autoritzi parar i/o estacionar."

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 15 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 272 dies

OFICI . Utilització de reductors de velocitat

EXP. 2017O501

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** en data 16 d'octubre de 2017, 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.

De conformitat amb el **dossier tècnic de seguretat viària** emès pel Servei Català de Trànsit de la Generalitat de Catalunya l'any 2014, dins del Pla estratègic de seguretat viària 2014-2020, en compliment de la resolució 483/X del Parlament de Catalunya, de la Comissió de Territori i Sostenibilitat de data 19-01-2014, es desprèn que les **dues normes existents**, la circular 02/05 sobre condicions d'implantació d'elements reductors de la velocitat en travesseres urbanes de la xarxa viària de la Generalitat de Catalunya; i posteriorment, l'any 2009, el Ministeri de Foment va aprovar l'ordre FOM/30503/2008, la qual conté la instrucció tècnica per a la instal·lació de reductors de velocitat i bandes transversals d'alerta a vies de la Xarxa de Carreteres de l'Estat, només tenen el seu àmbit d'aplicació a les travesseres de les xarxes de carreteres.

Per això, l'objectiu del **dossier tècnic** és l'establiment de criteris de disseny i d'implantació dels diferents elements reductor de velocitat més comunament emprats a Catalunya. És a dir, l'àmbit d'aplicació és l'àmbit urbà, bé siguin zones classificades com a sòl urbà, zones amb presència d'edificacions consolidades o zones periurbanes. En d'altres paraules, únicament es tracten zones amb presència de vianants i amb limitació de velocitat igual o inferior als 50 km.

El **dossier tècnic** fixa una anàlisi dels diferents tipus de reductors (passos de vianants de ressalt, esqueses d'ase, coixins berlinesos i bandes prefabricades) en **zones de sòl urbà, zones amb presència d'edificacions consolidades o zones periurbanes**, i determina l'establiment de criteris de disseny i d'implantació d'aquests elements.

En aquest sentit, el dossier tècnic, estableix uns criteris per la seva eficàcia:

1. Els elements reductors de velocitat **estaran entre ells un mínim de 30 metres** i un màxim de 200 mt, en funció de la velocitat que es vol assegurar.
2. La moderació s'ha d'aconseguir prioritàriament a través d'elements de gestió i de disseny de la via, els quals han de transmetre la percepció adequada als conductors sobre quina és la velocitat apropiada de circulació.
3. Els elements reductors de velocitat és la més intrusiva i la que comporta majors inconvenients als usuaris de la via i l'entorn. Per tant, cal entendre aquests elements com **una opció no prioritària**, optant sempre que sigui possible per una redefinició global de la via.

Tanmateix estableix unes condicions d'implantació de la via:

Els passos de vianants de ressalt:

1. Condicions **d'implantació** de la via
 - Són especialment adequats en vies de velocitat **30km/h i 50 km/h**.
 - Poden instal·lar-se a vies de la xarxa 20 km/n sempre i quan la via no sigui plataforma única o carrer residencial (senyal S-28)
 - Es recomana evitar les proximitats a centres sanitaris i trams habitualment utilitzats pels vehicles de serveis d'emergències o transports especials.
 - **No podran instal·lar-se** aquests elements en els següents casos:
 - Als ponts o túnels o altres obres de fabrica singulars, i en els 25 m anteriors o posteriors
 - Als primers 50 m de l'inici d'una travessera si no disposa de porta d'entrada.
 - Als trams de travesseres amb un pendent superior al 5%
 - A trams de travesseres on existeixin més de 2 carrils de circulació, excepte si existeix mitjana no franquejable de separació de sentits.
2. Tindran una **geometria** de secció transversal trapezoïdal amb les següents dimensions:
 - Alçada 10 cm +- 1 cm
 - Longitud de la zona elevada entre 4 y 6 metres
 - Longitud de les rampes serà en funció de la velocitat màxima
 - 30 km/h longitud 1,00 mt, amb pendent de 10%
 - 40 km/h longitud 1,50 mt, amb pendent de 6,67%
 - 50 km/h longitud 2,00 mt, amb pendent de 5%
3. La **senyalització vertical** serà la següent:
 - Senyal P-15a (ressalt) a **25 mt.** abans, en els dos marges i per cada sentit de circulació.
 - A més en els passos de vianants de ressalt el senyal P-15a s'acompanyarà d'un panel complementari S-860 amb la menció "pas elevat
 - Immediatament abans del pas de vianants, s'ubicarà el senyal S-13 (pas de vianants) amb el mateix panel complementari esmentat.

Bandes prefabricades

1. Condicions **d'implantació** de la via
 - Són especialment adequats en vies de velocitat **10, 20 i 30km/h**.
 - No son recomanables a les travesseres. I les mateixes indicacions que en els passos de vianants de ressalt.
2. Generen problemes de soroll a l'entorn. Requereixen un elevat grau de control i manteniment. Afecten la comoditat dels ciclistes
3. Tindran una **geometria** de secció transversal d'una longitud de 60 cm i una alçada menor o igual a 3 cm.
4. La **senyalització vertical** serà la següent:
 - Senyal P-15a (ressalt) a **25 mt.** abans, en els dos marges i per cada sentit de circulació.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que la majoria dels reductors de velocitat no compleixen els criteris tècnics establerts.

Els reductors de velocitats per ressalt comprovats, el 75% en les vies de 30 km/h no compleix la pendent del 10%, i quasi el 70% no està degudament senyalitzat.

Les bandes prefabricades generen problemes i molèsties de soroll a l'entorn i requereixen un grau elevat de manteniment i reposició, que en alguns casos no compleixen la finalitat, atès que queden

despresos del sòl i els cargols que els subjecten queden al descobert són un perill. A més aquest tipus de bandes dificulten la comoditat de circulació dels ciclistes.

Considero que la implementació bandes reductores, tant siguin de ressalt com les prefabricades, han de ser la darrera opció i no pas una prioritat alhora que es vol reduir la velocitat de circulació dels vehicles a la via, tenint en compte els impactes negatius que generen els diferents tipus de reductors.

En aquest sentit cal realitzar un **plantejament de disseny global de la via urbana**, amb la finalitat de que el propi disseny correspongui a la velocitat que es vulgui que circulin els vehicles. D'aquesta manera els reductors de velocitat resultarien innecessaris.

A mode d'exemple, el fet d'estrènyer un carrer mitjançant la modificació del tipus d'estacionament, o ampliant voreres, fa la sensació de tenir que circular a menys velocitat. Com també el fet d'alternar l'estacionament per trams de carrer, a banda dreta i esquerra, fa que les vehicles circulin a una velocitat raonable.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** la necessitat de planificar i dissenyar les vies urbanes per tal d'aconseguir el mateix fi, amb el menor impacte negatiu en la mobilitat.
- **RECOMANA** reduir la implantació de reductors de velocitat, a la mida que sigui possible, en el marc d'un nou disseny de la via urbana, especialment els reductors prefabricats, per les molèsties de soroll al veïnatge i l'elevat grau de manteniment i perill que suposa quan queden despresos del sòl.
- **RECOMANA també** revisar i adequar els reductors de velocitat existents (de ressalt i prefabricats) a les vies urbanes de Viladecans, tant en la seva implementació, geometria i senyalització, d'acord amb les normes tècniques del dossier tècnic de seguretat viària.
- **SUGGEREIX**, garantir la mobilitat i la seguretat viària en l'àmbit urbà amb la implementació de millora d'un projecte de gestió i disseny de les vies urbanes per tal que els reductors de velocitat només siguin la darrera opció i no una prioritat, limitant l'ús d'aquests reductors en els llocs on el disseny no pugui resoldre la limitació velocitat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **5 de juny de 2018**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 232 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 209 dies

OFICI . Accés i mobilitat al nou CAP Montbaig

EXP. 2017O505

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** en data 14 de novembre de 2017, 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.

El Síndic va iniciar les actuacions d'ofici i va demanar informació de les possibilitats de solució en la mobilitat de les persones, per tal de minimitzar les dificultats plantejades, tant per facilitar l'estacionament en zones habilitades per aquest centre de salut, com el del mobilitat amb transport públic.

El Síndic rep informació del tècnic de mobilitat, del que es desprèn entre d'altres, la següent informació:

La zona blava habilitada en l'Avinguda dels Jocs Olímpics amb motiu de l'obertura del nou CAP vol donar resposta a la nova demanda d'aparcament que genera el nou equipament.

Abans d'obrir-se el CAP, l'estacionament estava prohibit durant l'horari lectiu i per tant, aquesta nova zona regulada augmenta significament l'oferta d'aparcament en la zona i per tant garanteix l'accessibilitat en vehicle privat i el fet de ser de pagament fomenta la rotació necessària de places.

[...] que just a la porta del nou CAP existeixen places reservades per persones de mobilitat reduïda que garanteixen el seu accés al nou equipament.

[...] l'Ajuntament de Viladecans, encarrega el febrer de 2017 a la AMB un estudi d'anàlisi sobre la cobertura de les línies VB1, VB2, L86 i L87 i la possibilitat d'ampliar el recorregut d'alguna línia per apropar-la al CAP. En aquest sentit la AMB conclou que:

1.- La VB1 i VB2 donen un bon servei en sentit Can Palmer. En sentit estació, la parada queda més allunyada, però la modificació del recorregut implicaria una afectació de més 700 viatgers en hora punta amb un increment de recorregut d'uns 5 minuts, fet no assumible pel bon funcionament del servei.

2.- Les L86 i L87 donen una cobertura correcta al nou CAP.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que l'ajuntament ha de resoldre les necessitats de mobilitat, especialment amb el foment del transport públic connectats al nou Centre de Salut d'atenció Primària.

Considero adient que les persones que disposen de la targeta d'aparcament de vehicles per a persones amb mobilitat reduïda, l'ajuntament hagi habilitat una zona d'estacionament específica a la porta. Com també l'establiment d'una zona blava per tal d'haver una major rotació dels vehicles privats, atesa la demanda que hi ha pel funcionament del nou CAP de Montbaig que comparteixen necessitats amb els centres docents de l'entorn.

Les parades de transport públic més properes al nou CAP es troben a 210 i 370 mt aproximadament, un al carrer Marià Sanjuan Cuchí de pujada i l'altre a la Ctra. de Sant Climent de baixada respectivament, que corresponen a les línies L86, L87 i L88. Significant que uns 200 mt. són en pendent.

En aquest sentit, cal tenir en compte que no totes les persones amb mobilitat reduïda tenen targeta d'estacionament i no totes són conductores, per tant depenen de terceres persones per accedir a l'ambulatori, que no sempre en tenen, i han d'acudir soles.

En aquest sentit, considero que s'ha de promoure al màxim el transport públic i s'ha d'apropar al màxim aquest servei al punts de servei públic per a totes les persones, especialment a les de mobilitat reduïda, amb la finalitat dissuadir i reduir l'ús del vehicle privat.

Finalment i tenint en compte les competències municipals en relació sobre la circulació i els serveis de mobilitat i la gestió del transport de viatgers municipal, així com la formulació i la gestió de polítiques per a la protecció del medi ambient i el desenvolupament sostenible, convé que l'ajuntament continuï amb les polítiques de disposar d'una bona xarxa de transport públic ben connectada que disminueixi la dependència del vehicle privat, millorant les condicions ambientals, i ajudant per tant, a promoure estils de vida més saludables.

En conseqüència a l'Ajuntament se'

- **RECOMANA** plantejar-ne novament la modificació de les línies de transport públic, per tal de salvar al màxim les distàncies i la pendent existent per accedir al CAP Montbaig, oferint un transport públic de proximitat, a la vegada dissuadir de l'ús del vehicle privat.

- **SUGGEREIX**, si fos necessari, fer un estudi previ als usuaris del CAP i dels centres educatius de l'entorn de les seves necessitats i valorar l'impacte positiu i negatiu que suposaria l'arribada del transport públic a la rotonda més propera.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **12 de juny de 2018**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 210 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 202 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 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 a finals de l'any 2016 va presentar instància a l'ajuntament per l'ús que en fa una empresa d'enfront de l'espai públic on es realitzen tasques de reparació i desballestament de vehicles.

L'ajuntament va advertir a l'empresa de la problemàtica denunciada pel ciutadà i l'empresa es va comprometre a resoldre'l

La policia local, durant el primer semestre de l'any 2017 va realitzar controls i el motiu de les queixes no van poder ser comprovades.

Com a conseqüència de la queixa a la Sindicatura, al desembre de 2017 van tornar a realitzar controls que no van poder ser comprovats els fets denunciats.

El ciutadà es posa en contacte per escrit a l'ajuntament i a la Sindicatura indicant que no es tracta de vehicles mal estacionats. Si més no, és l'ús de la via pública per fer treballs d'un negoci de desballestament parcial de vehicles per reparar.

A partir de maig de 2018 la policia local passa cada setmana i sanciona, a partir d'aquesta actuació la situació ha millorat, doncs ja no estacionen en segona fila i no desmunten els vehicles a les places reservades per l'estacionament.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que en el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha realitzat accions més efectives per resoldre la problemàtica plantejada pel ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **17 de juliol de 2018**, 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: 210 dies

Problemàtica d'una zona de càrrega i descàrrega. Manca de resposta

EXP. 2018Q536

El Síndic va rebre una sol·licitud el 31 d'octubre de 2018, d'un ciutadà de Viladecans pel que manifesta no l'han donat resposta a una instància presentada el 14 de juny de 2018 amb signatures d'un grup comerciants, i tampoc s'ha resolt la problemàtica plantejada amb una zona reservada per la càrrega i descàrrega.

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 amb signatures d'altres persones, plantejant una problemàtica per la instal·lació d'una zona de càrrega i descarrega a un carrer semipeatonal.

Davant la manca de resposta el ciutadà presenta queixa davant el Síndic.

Iniciades les actuacions del Síndic, l'ajuntament estudia la problemàtica plantejada pel ciutadà a la instància i decideix eliminar la zona de càrrega i descàrrega.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat al haver quedat resolta satisfactòriament la problemàtica plantejada a la seva instància, malgrat haver excedit el termini màxim establert per donar resposta.

L'ajuntament en una pràctica de bon govern, ha de vetllar per donar compliment a la normativa i donar resposta a les instàncies, en funció de la dificultat tècnica, en el menor termini que sigui possible, i que aquest no excedeixi dels tres mesos.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **19 de novembre de 2018**, 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: 19 dies

Estacionament sobre la vorera

EXP. 2018Q541

El Síndic va rebre una sol·licitud el 28 de novembre de 2018, d'un ciutadà de Viladecans pel que manifesta que davant la problemàtica d'estacionament sobre de la vorera al carrer circumval·lació, que en algunes vegades han obstaculitzat el pas al seu habitatge, ha presentat instàncies des de l'any 2016 en que l'han donat resposta de que ha de trucar a la policia, però malgrat aquestes trucades, la problemàtica persisteix. A més la darrera instància del mes de maig de 2018 no l'han donat resposta i tampoc han fet cap actuació per resoldre definitivament la problemàtica plantejada, de la que s'han aportat diverses fotografies que ho acredita.

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: 33 dies

3.5 QUEIXES DERIVADES

S'han derivat un total de 10 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 9 queixes, que han estat relacionades, una amb la plusvàlua d'un ajuntament que no té Síndic, 3 amb l'hospital de Viladecans, 1 del Centre d'Atenció Primària de Salut, 2 del servei de rehabilitació, 1 de dependència i 1 lingüístic.

3.5.2 DEFENSOR DEL PUEBLO

Al Defensor del Pueblo español, s'ha derivat 1 queixa relacionada amb la prestació de la Renda Activa d'Inserció (RAI).

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:

El 27 de febrer de 2018, assistència a l'assemblea general ordinària del FòrumSD a Santa Coloma de Gramenet.

L'1 de març de 2018, assistència a la conferència del Síndic de Greuges de Catalunya «La situació dels drets a Catalunya» en relació a l'informe presentat al Parlament el 9 de febrer de 2018.

El 21 de març de 2018, trobada dels Síndics locals del Baix Llobregat a Sant Boi de Llobregat.

El 12 d'abril de 2018, assistència a la jornada de la Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya, celebrat a la Universitat de Girona.

El 16 d'abril de 2018, trobada dels Síndics locals del Baix Llobregat a Sant Feliu de Llobregat.

El 3 maig de 2018, assistència a l'assemblea general extraordinària del FòrumSD a Santa Coloma de Gramenet.

El 9 de maig de 2018, trobada dels Síndics locals del Baix Llobregat a l'Hospitalet de Llobregat.

L' 11 de maig de 2018, trobada dels Síndics locals del Baix Llobregat amb el president del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

El 23 de maig de 2018, assistència al XV Taller de formació, dedicat a "Ètica Pública i Bon Govern", celebrat a Mollet del Vallès

El 24 de maig de 2018, assistència a la xerrada: "Un nou model de convivència. Drets i deures amb la mirada del Síndic", celebrat a Cornellà de Llobregat

El 14 de juny de 2018, assistència a la reunió amb el Consell de la Gent Gran del Baix Llobregat, celebrat al Consell Comarcal del Baix Llobregat

El 20 de juny de 2018, assistència al XVI Taller de formació, dedicat a "La sindicatura local: bases d'actuació i funcionament", celebrat al Museu L'Harmonia de l'Hospitalet de Llobregat.

El 10 de juliol de 2018, assistència a la reunió de Serveis Socials, relacionada amb la Gent Gran a Viladecans.

El 10 de juliol de 2018, assistència a la reunió de Serveis Socials, relacionada amb la Gent Gran a Viladecans.

El **12 de juliol de 2018**, assistència a la trobada dels membres del FòrumSD a Sant Jaume d'Enveja.

El **16 de juliol de 2018**, trobada dels Síndics locals del Baix Llobregat a Viladecans.

El **19 de setembre de 2018**, assistència a la troba de la Xarxa d'Ombudsman de Catalunya "*La coordinació de defensories en la defensa dels drets socials*", celebrat a la Universitat de Girona.

El **4 d'octubre de 2018**, assistència a la reunió dels Síndics del Baix Llobregat, sobre els problemes d'accés a l'habitatge amb el president de la Federació d'associacions de veïns de l'Hospitalet, i amb la presidenta de la Federació d'associacions de veïns de Cornellà (FAVCO) i vicepresidenta de les AAVV del Baix, celebrat a la seu la FAVCO.



El **10 d'octubre de 2018**, assistència al XVII Taller de formació, dedicat a "*El repte de la comunicació a les sindicatures locals*", celebrat Vilafranca del Penedès.

El **16 d'octubre de 2018**, reunió amb l' Associació de Gent Gran de Viladecans.

El **18 d'octubre de 2018**, assistència a la reunió amb el Consell Consultiu de la Gent Gran del Baix Llobregat, celebrat al Consell Comarcal del Baix Llobregat.

El **6 de novembre de 2018**, reunió amb l' Associació de Gent Gran Can Pastera.

El **8 de novembre de 2018**, reunió amb el Casal de Gent Gran Torre Roja.

El **22 de novembre de 2018**, reunió amb l' Associació de Pensionistas y Jubilados Montserratina.



El **29 de novembre de 2018**, assistència a la reunió amb el Consell Consultiu de la Gent Gran del Baix Llobregat, celebrat al Consell Comarcal del Baix Llobregat.

ANNEXOS

I. Pàgina web

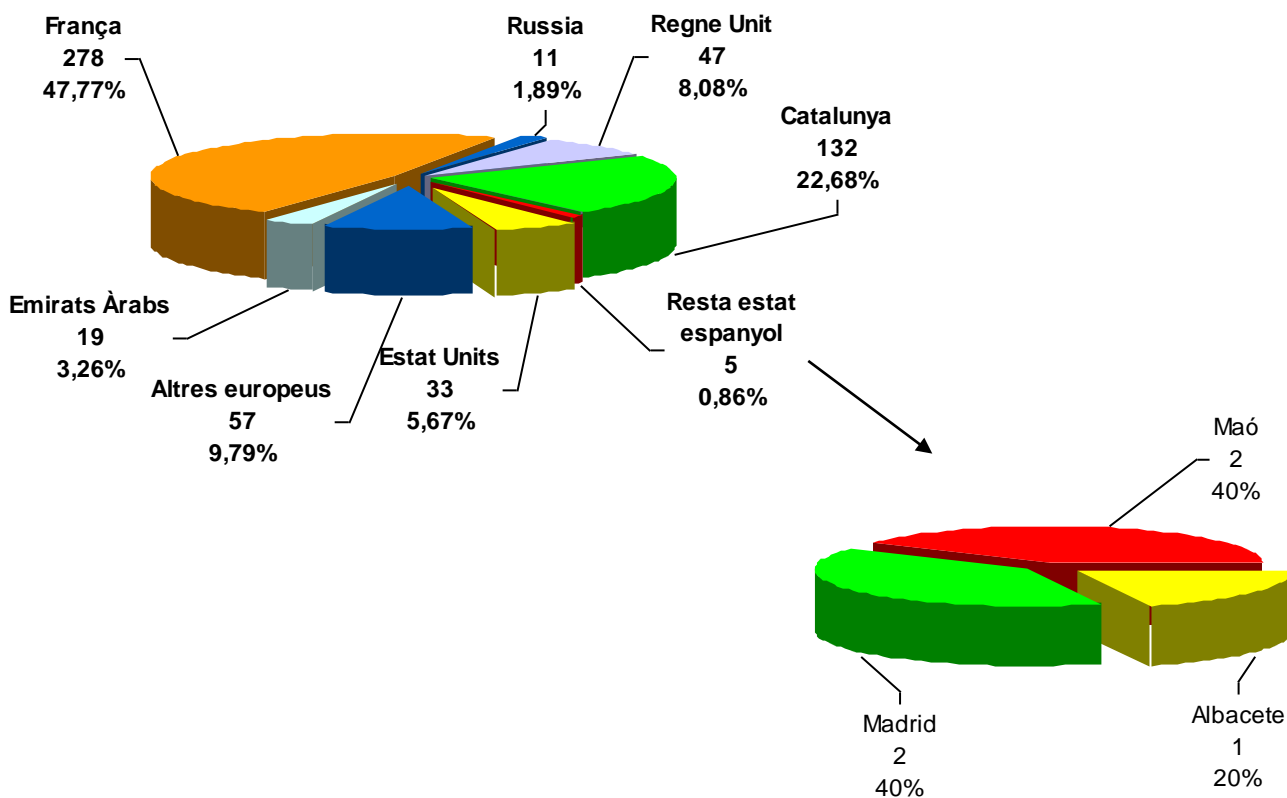
A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va publicar la pàgina web www.sindicatura.viladecans.cat, on es pot passejar a través d'un índex per diferents planes, on informa a la ciutadania, que és la Sindicatura, qui és el Síndic Municipal, com tramitar una queixa, així com, notícies relacionades amb la Sindicatura,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

Durant l'any 2018 hem tingut un total de **835 visites** front les 963 visites de l'any passat, el que suposa una disminució del 13,29 %. Han visitat 1.349 pàgines front les 1.764 pàgines de l'any anterior, amb una disminució del 23,53 % i un promig d'1,62 pàgines per visita.

Durant el 2018, el dia de més **visites** han estat el 19 de juny amb 57 visites, seguidament el 2 d'agost amb 53, el 4 d'abril amb 49 i el 29 de maig amb 41 visites.

A l'any 2018 hem tingut un total de 582 usuaris front els 356 de l'any passat, dels quals **278** han estat directament des del territori **francès**, que suposa el 47,77% dels usuaris, **137** usuaris han estat el territori **espanyol**, que suposa un 23,54% dels usuaris. Els altres 167 usuaris han estat des de diversos països del món, encapçalada pel Regne Unit amb 47 usuaris, que representa un 8,08%, seguidament pels Estats Units amb 33 usuaris, que representa el 5,67%.

Dels **137 usuaris** del territori espanyol, 132 han estat des de Catalunya i 5 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 2018, bé per plantejar una consulta o per presentar una queixa.

En aquest sentit, aquest any s'ha confeccionat i enviat per correu electrònic un formulari de Google, a les persones que van facilitar una adreça electrònica i han estat ateses durant l'any 2018.

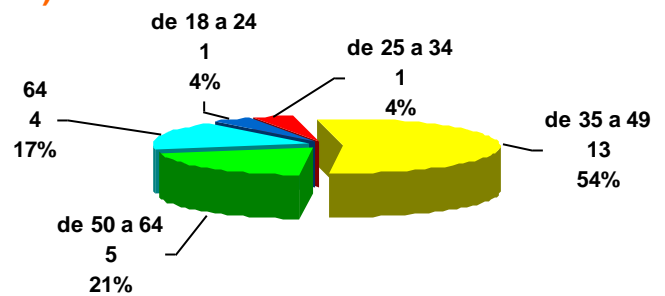
S'han enviat a un total de 42 correus electrònics, dels quals 3 ens ha vingut retornats i només hem rebut 21 respostes. A aquestes 21 respostes hem d'afegir 3 enquestes d'aquelles persones que van deixar la seva valoració a la pròpia oficina, per no tenir correu electrònic on adreçar la consulta.

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:

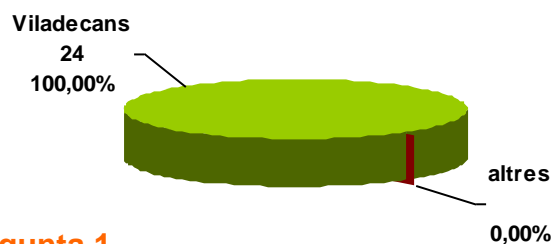
A) Per gènere



B) Per trams d'edat

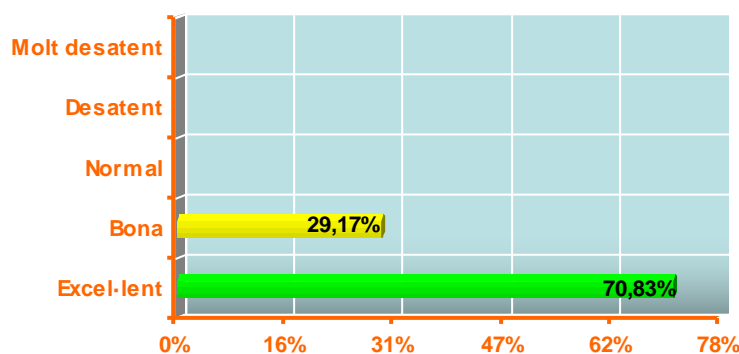


C) Per població de residència



Pregunta 1

El tracte que heu rebut pel personal us ha semblat?



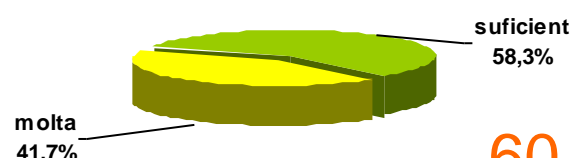
Pregunta 2

La informació que heu rebut ha estat?

- Respecte a la qualitat



- Respecte a la quantitat



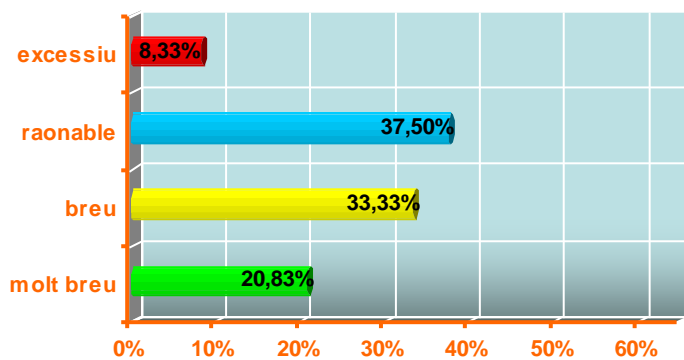
Pregunta 3

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



Pregunta 4

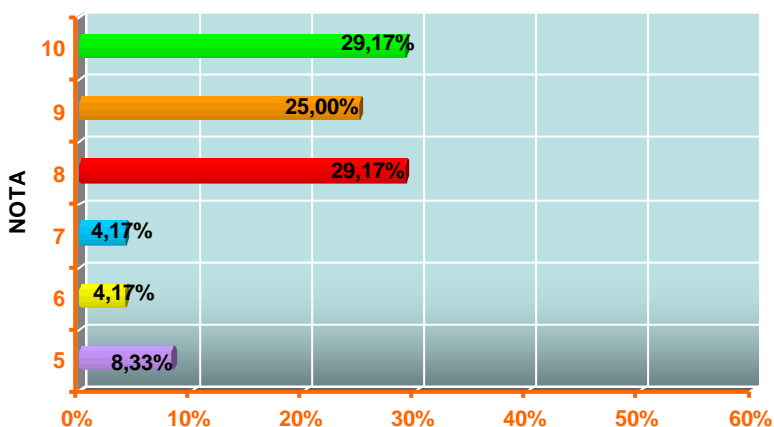
El temps de resolució de la consulta o queixa ha estat?



Pregunta 5

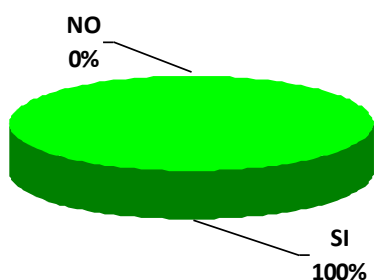
En general com valoreu l'Oficina del Síndic?

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 8,46



Pregunta 6

Recomanaria els serveis de la Sindicatura a altres persones?



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 l'1 d'octubre al 31 de maig)
 - de dimarts de 17 a 19 hores
 - dijous tarda (amb cita prèvia) de 17 a 19 hores
- 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

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.

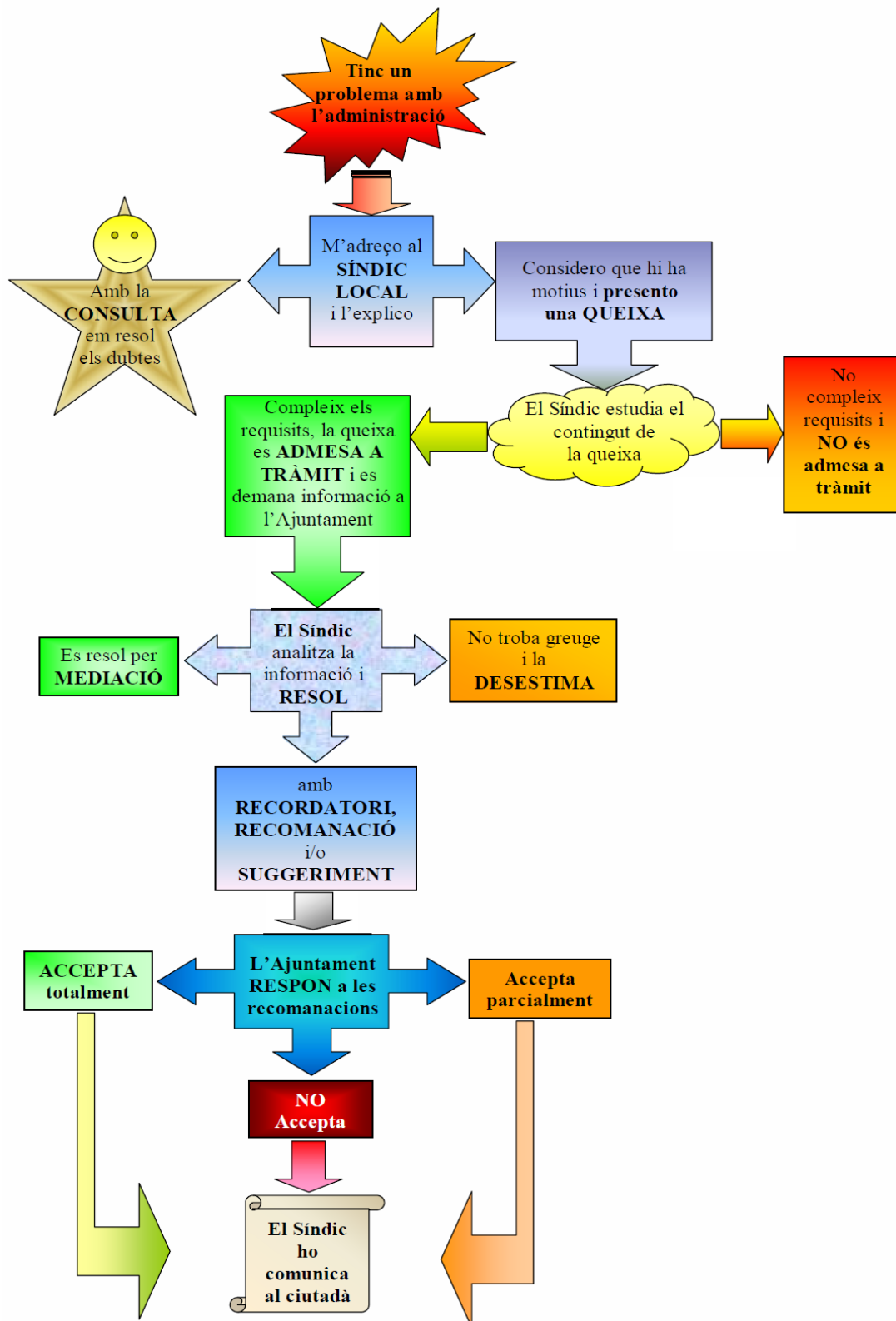
Una vegada admesa la queixa, des de la Sindicatura s'iniciaran les actuacions oportunes amb l'entitat o dependència municipal que resulti afectada per l'esclariment dels fets exposats amb la petició, que haurà de resoldre i notificar la resolució que adopti en el termini màxim de tres mesos; en cas de 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 edat/d:	any/s / años	
En representació/r (si s'escau / en su caso): .			
Domicili/ o:			
Població/r:			
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.
La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs. La presentación de esta queja no interrumpe los procedimientos administrativos en curso.			
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.			
Viladecans		Signatura/Firma	
<small>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'induciran 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; podreu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant del mateix òrgan responsable del fitxer (C/ Jaume Abril, núm. 2 08840 Viladecans)</small>			
AJUNTAMENT DE VILADECANS		Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans C/aa Mosollé C/ Jaume Abril, 2 08840 Viladecans	
		Tel. 936 351 817 Fax 936 580 551 sindicatura@viladecans.cat www.sindicatura.viladecans.cat	

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

sindicatura@viladecans.cat

www.sindicatura.viladecans.cat