



Expansión Cardinal

Escultor: Alberto de Udaeta Font, any 2004
Fotografia: Antoni Pastor Pérez
Ubicació: Av. Josep Tarradellas
AMVA-AI, Fons Ajuntament de Viladecans

INFORME 2009

Març 2010

PRESENTACIÓ

Senyor Alcalde, senyores regidores i senyors regidors. Bona tarda

Un any més em teniu aquí per presentar-vos el tercer informe, corresponent a les actuacions que s'han portat a terme durant l'any 2009, i que a partir del proper mes d'abril estarà publicat al web de la sindicatura.

Aquest any no parlaré de les dades d'aquest informe, m'estimo més animar-vos per llegir i divulgar-lo al vostre entorn. Només indicar-vos que l'any 2009 s'han realitzat 170 atencions, de les quals 50 s'han gestionat com a queixes i la resta han estat consultes, d'assessorament i d'orientació. Comparant-lo amb l'any anterior, hi ha hagut un lleuger augment en atencions i una disminució en les queixes.



La disminució de queixes, es pot deure dos factors: Primerament, per la disminució de la causa principal de les reclamacions motivades per la manca de resposta a les instàncies; i en segon lloc, pel fet de que encara no s'ha arribat prou a la ciutadania, i aquesta desconeix la tasca i l'existència del Síndic municipal.

En gairebé totes les intervencions que he tingut davant del Ple, sempre he parlat de les atencions realitzades a la ciutadania, però també s'ha de tenir en compte aquelles actuacions d'ofici que el Síndic municipal pot iniciar. L'any 2008 vaig iniciar una que encara està en tràmit, i actualment en tinc dues més per iniciar. Però em trobo que per falta d'experiència de les dues parts no s'ha resolt la primera. Malgrat això, m'he fixat com objectiu iniciar-les proximitament.

Enguany s'ha millorat la informació de la resolució que es lliura al ciutadà. Doncs conjuntament amb l'Ajuntament hem aconseguit agilitzar el temps de resposta a les meves recomanacions, el què m'ha permès incloure en la meua resolució el contingut de la resposta de l'Ajuntament. A diferència d'anys anteriors, en què només es coneixia la resolució de la Sindicatura però no la resposta de l'Ajuntament, aquest fet ha suposat una millora significativa en el servei al ciutadà i transparència en la gestió.

Deixant de banda dades de l'informe, prefereixo fer-vos unes reflexions.

Si avui el Síndic està davant vostre, és perquè en el seu moment, el Ple va prendre unes decisions polítiques: adherir-se a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, i establir la Sindicatura municipal, atenent allò contemplat a la Carta com a mecanisme de prevenció en defensa dels drets de la ciutadania.

Continuant amb aquesta reflexió política, he d'indicar que en el transcurs del meu mandat he realitzat 55 resolucions amb recomanació a l'Ajuntament, he rebut resposta a totes, de les quals el 57% han estat acceptades, el 27% amb acceptació parcial i el 16% no van estar acceptades.

Estic satisfet perquè això té un valor afegit per la ciutadania i reforça els valors de la democràcia; en canvi en algunes de les no acceptades, hem de fer la reflexió política següent: Cal fer un esforç per tal de donar respostes que siguin més positives al ciutadà, tenint en compte altres consideracions que ens permeti realitzar interpretacions més obertes dins del marc legal establert.

En una d'elles, fins i tot, he tingut coneixement després de la no acceptació, de la rectificació formal, i s'ha acabat fent allò que vaig recomanar. Com d'altres casos, el ciutadà va renunciar al dret d'anar al contenciós administratiu pel cost i les molèsties que li suposaven. Per això, encara que últimament s'ha anat millorant, hem de continuar treballant per facilitar l'equilibri de les relacions del ciutadà davant de l'exercici de la potestat administrativa.

La següent reflexió que vull fer, està vinculada a les temàtiques més tractades, son aquelles, entre d'altres, que ens toquen la "butxaca", com són els tributs i les sancions, destacant que alguns dels casos tractats han estat de ciutadans inclosos en els col·lectius més vulnerables i especialment protegits, com són les famílies nombroses i els discapacitats. Per això seria adequat una regulació i una aplicació del criteri menys restrictiu i just per aquests col·lectius, en virtut dels principis de l'ordenament tributari.

La contaminació acústica és també un tema d'especial sensibilitat que ha adquirit en aquests anys una importància rellevant, sobre la qual cal reflexionar. Sóc conscient que l'Ajuntament es sensible a aquest tema, doncs disposa d'Ordenança específica i un recent mapa de capacitat acústica. Us encoratjo a seguir treballant per tal d'aconseguir que el soroll no sigui un problema, tenint en compte que encara atenc casos d'aquesta matèria.

Després d'aquestes reflexions, dir-vos que sense renunciar a la subjecció de l'administració al principi de legalitat, els ciutadans exigeixen alguna cosa més. Volen una administració sotmesa al dret, però també una administració eficaç i eficient, que tracti de buscar sempre la millor solució possible i que atengui les peticions dels ciutadans. Una administració propera i respectuosa. En definitiva, una administració que actuï en tot cas guiada pel principi de bona administració.

Per anar acabant aquesta intervenció, vull expressar els meus agraïments a totes aquelles persones que s'han adreçat a la sindicatura, dipositant la seva confiança, a la vegada demanar-los les meves disculpes si consideren no he resolt adequadament la seva petició.

També vull donar les gràcies a l'equip de la sindicatura, pel seu suport en el desenvolupament de les seves tasques, i el meu agraïment a tots els empleats i empleades municipals, per atendre les peticions de la Sindicatura.

Gràcies senyor Alcalde i membres del Ple Municipal per haver-me escoltat, i els aquí presents per la vostra atenció.

Vicenç Mazón i Hernández
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans
Viladecans, 25 de març de 2010

Índex	Pàgina
1. INTRODUCCIÓ	1
2. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	2
3. DADES ESTADÍSTIQUES	4
3.1 De les atencions realitzades	4
3.1.1 Tipus d'atencions	4
3.1.2 Mitjà utilitzat	5
3.1.3 Per edats	6
3.1.4 Per gènere	6
3.1.5 Per mesos	7
3.2 De les queixes rebudes	7
3.2.1 Admeses a tràmit	8
3.2.2 Competència municipal	8
3.2.2.1 Per motiu	8
3.2.2.2 Per àmbits	9
3.2.2.3 Per temàtica	9
3.2.2.4 Per districtes	10
3.3 De les queixes resoltes	10
3.3.1 Resolucions	11
3.3.1.1 Amb recomanacions	11
4. RESUM DE LES QUEIXES	12
4.1 Administració general	
4.1.1 Tributs	13
4.1.2 Sancions	20
4.1.3 Responsabilitat patrimonial	26
4.1.4 Informació / atenció	30
4.2 Ordenació del territori	
4.2.1 Activitat econòmica	31
4.2.2 Medi ambient	32
4.2.3 Obres / Disc. Urbanística	35
4.2.4 Seguretat ciutadana	38
4.2.5 Soroll	40
4.3 Serveis a les persones	
4.3.1 Consum	43
4.3.2 Cultura i educació	45
4.3.3 Salut i benestar	49
4.4 Via pública	
4.4.1 Manteniment / residus	50
4.4.2 Trànsit	51
4.5 Queixes derivades	53
5. ACTIVITATS DE LA SINDICATURA	55
ANNEXOS	
I. Pàgina WEB	57
II. Full de queixa i el seu tràmit	58

1. INTRODUCCIÓ

En aquest tercer informe, es recull les atencions, actuacions i gestions realitzades des de l'oficina de la Sindicatura municipal de Greuges de Viladecans en el transcurs de l'any 2009.

Es presenta al Ple Municipal el 25 de març de 2010, en compliment del que disposa l'article 183 del Reglament Orgànic Municipal (ROM)

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

- La **primera part** és la classificació dels expedients amb el criteri unificat pel **FòrumSD**, que és una associació de síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya.
- La **segona part** recull les dades estadístiques, primerament les atencions globals que ha atès l'oficina i després un anàlisi estadístic de les queixes i de les resolucions realitzades.
- La **tercera part** descriu el contingut de les queixes treballades, tant les presentades durant l'any 2009 com aquelles d'anys anteriors que encara eren en tràmit. Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, les actuacions realitzades, les conclusions, reflexions i, si cal, recomanacions, així també, la resposta que ha donat l'Ajuntament a les recomanacions realitzades.
- La **quarta part** es fa una síntesi de les trobades i jornades formatives que ha assistit el Síndic local.
- I en la darrera i **cinquena part**, com annexos, es detallen unes estadístiques relacionades a la pàgina web de la Sindicatura, la qual va entrar en funcionament a mitjans del 2008 i que des de principis del 2009 es porten alguns controls.

Cal destacar, que hi ha un augment el nombre d'atencions respecte anys anteriors, però en relació a les queixes adreçades a l'Ajuntament ha disminuït.

Una vegada més, el motiu pel qual la ciutadania s'adreça inicialment a la Sindicatura, és la manca de resposta a les instàncies. Malgrat això, aquesta motivació ha disminuït respecte anys anteriors, doncs l'any 2009 ha representat un 36% de les queixes adreçades a l'Ajuntament i l'any anterior va representar un 51 %.

Dels expedients resolts adreçats a l'Ajuntament, aquest any ha baixat el percentatge de recomanacions realitzades, doncs ha representat un 57 % de recomanacions en relació al total de resolucions, en comparació amb el 73% de l'any 2007 i el 69 % de l'any 2008.

També hi ha augment del percentatge de les mediacions, que son aquelles que han estat resoltes durant el procés de tramitació de la queixa, amb un 29 %, en comparació amb el 14% de l'any 2007 i el 15 % de l'any 2008.

De les respostes rebudes de l'Ajuntament en relació a les recomanacions realitzades, majoritàriament han estat **acceptades** amb un 56 %; acceptades **parcialment** un 27 % i **no acceptades** un 16%.

Cal tenir en compte l'esforç realitzat per l'Ajuntament, tant en agilitzar el temps per contestar les recomanacions com per finalitzar les respostes que estaven pendent.

Tanmateix, destacar que, en pro de la transparència de l'actuació de la Sindicatura al ciutadà, s'afegeix en la notificació de la resolució de l'expedient amb recomanació del Síndic, el contingut de la resposta donada per l'Ajuntament.

2. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS

A les trobades i reunions del **FòrumSD** (síndics, sindiques, 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.

CONSULTES INFORMACIÓ ASSESSORAMENT	En tràmit	0	
	Tancades	120	
	Derivades	Síndic de Greuges de Catalunya	16
		Serveis de Mediació	0
		Altres	0
TOTAL		136	

A C T U A C I O N S	QUEIXES	ADMESES	Mediació – Solució amistosa	6	
			Estimades	Recomanació acceptada	8
				Acceptada parcialment	2
				No acceptada	1
				Pendent de resposta	1
			Desestimades	3	
			Arxivades per desestiment	0	
		En tràmit	7		
		INADMESES		6	
		TOTAL		34	

D'OFICI	Acceptada recomanació	0
	Acceptada parcialment	0
	No acceptada	0
	Pendent de resposta	0
	Arxivada	0
TOTAL		0

PRESENTACIÓ DE LES ACTUACIONS	Presencial	30
	Telèfon	0
	Fax	0
	E-mail	3
	Correu	1
	TOTAL	34

INICIATIVA DE LES ACTUACIONS	Home	21
	Dona	13
	Col·lectiu	4
	D'ofici	0
	TOTAL	34

DISTRIBUCIÓ DE LES ACTUACIONS	11. Habitatge	0
	12. Medi ambient	4
	13. Urbanisme i disciplina urbanística	3
	TOTAL	7

21. Circulació i aparcaments	9
22. Seguretat ciutadana	2
23. Manteniment via pública	0
24. Transport públic	0
TOTAL	11

31. Atenció al públic	1
32. Procediment administratiu	4
33. Impostos, taxes i tributs	3
34. Promoció econòmica	1
TOTAL	9

41. Cultura i educació	2
42. Immigració	0
43. Reclamacions patrimonials	1
44. Serveis socials	3
45. Cementiris	0
TOTAL	6

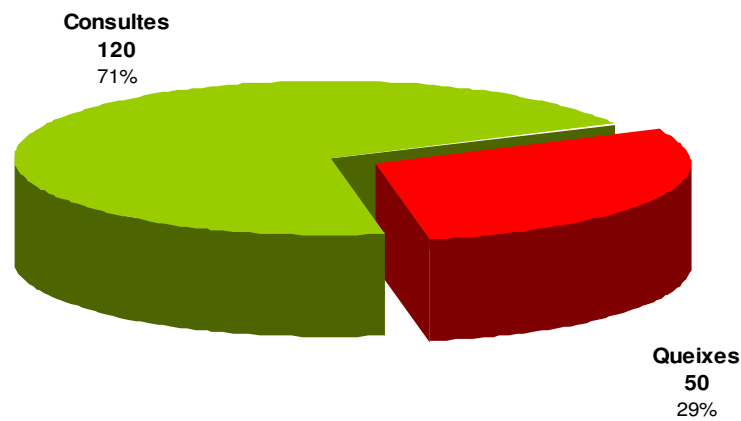
50. Diversos	1
TOTAL	1

3. DADES ESTADÍSTIQUES

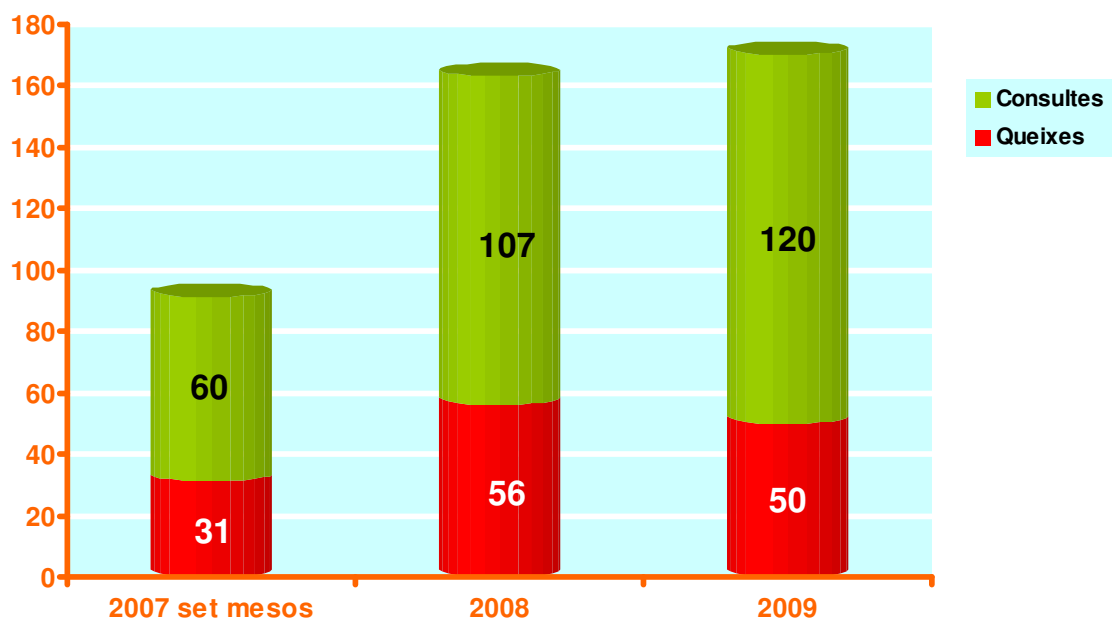
3.1 DE LES ATENCIONS REALITZADES

3.1.1 TIPUS D'ATENCIIONS

L'activitat global de la sindicatura durant l'any 2009 han estat 170 sol·licituds, que després d'escoltar-los i analitzar el plantejament de les seves inquietuds, 50 han estat considerades queixes, i les 120 restants s'han considerat consultes, donant un servei d'assessorament, orientació, explicant en molts casos que no se'ls hi havia vulnerat cap dret.

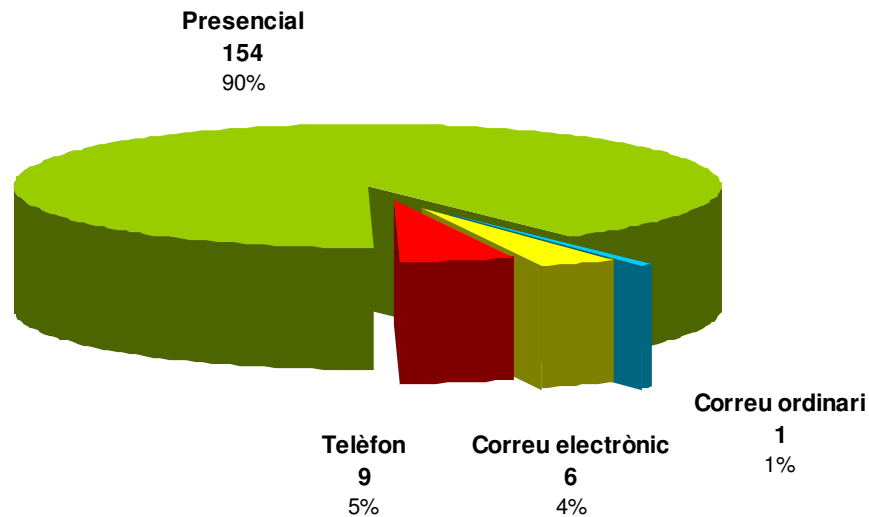


En aquesta gràfica es pot veure la comparativa amb els anys anteriors, on es comprova que han augmentat les consultes i han disminuït les queixes.

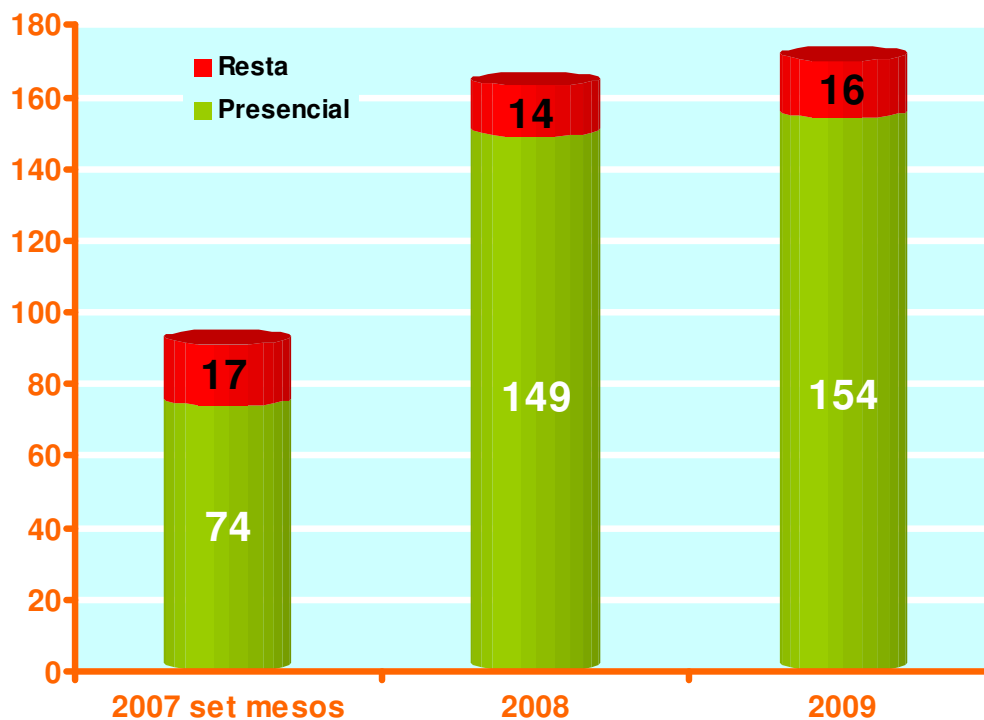


3.1.2 MITJÀ UTILITZAT

El mitjà utilitzat majoritàriament ha estat l'atenció presencial a l'oficina.

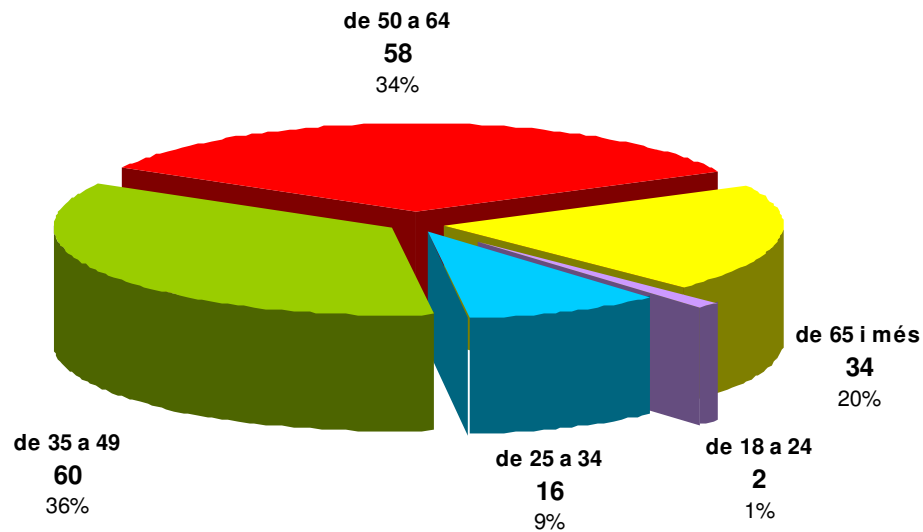


En aquesta gràfica es pot veure la comparativa amb els anys anteriors, on es comprova la consolidació de l'atenció presencial respecte la resta de mitjans.



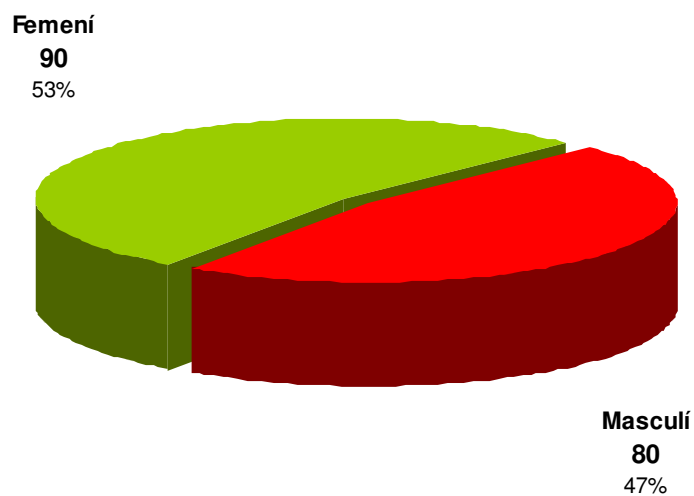
3.1.3 PER EDATS

Aquest any hem variat els trams d'edat, per la qual cosa, no es pot comparar amb l'any anterior, malgrat això, hem notat un increment en les minories, es a dir, l'any anterior els menors de 31 anys representava un 4 % i aquest any fins els 34 anys, representen un 10 %.



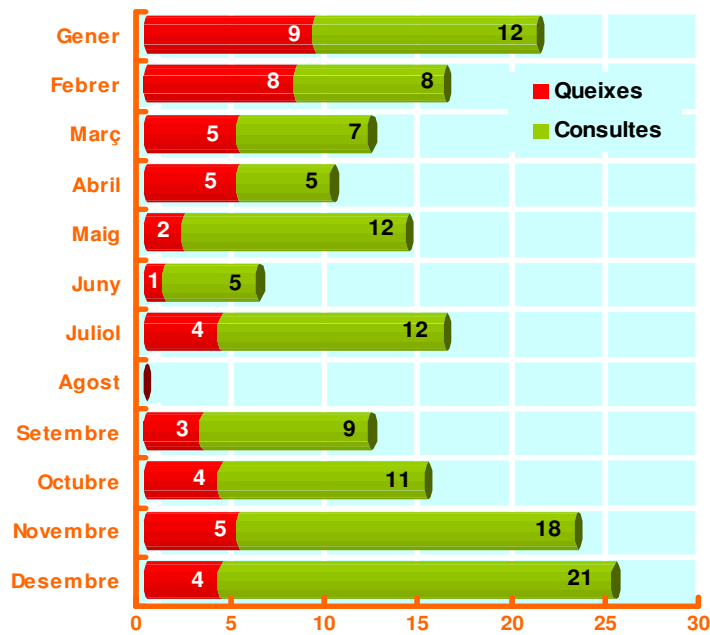
3.1.4 PER GÈNERE

Totes les sol·licituds ateses per gènere han estat molt equilibrades i semblants als anys anteriors.



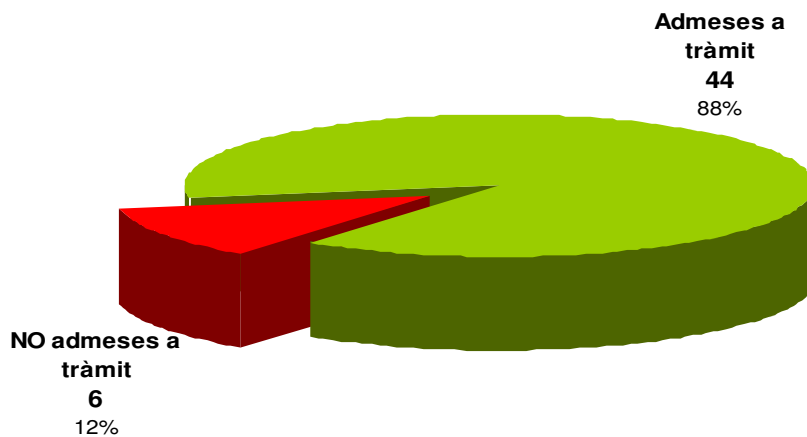
3.1.5 PER MESOS

S'ha mantingut en una mitjana de més de quinze sol·licituds mensuals. Considerant els dies que ha estat oberta l'oficina, el mes de gener, novembre i desembre han estat dels de més afluència, en canvi els mesos de juny i març els de menys, sense tenir en compte el mes d'agost que no va haver-hi servei.



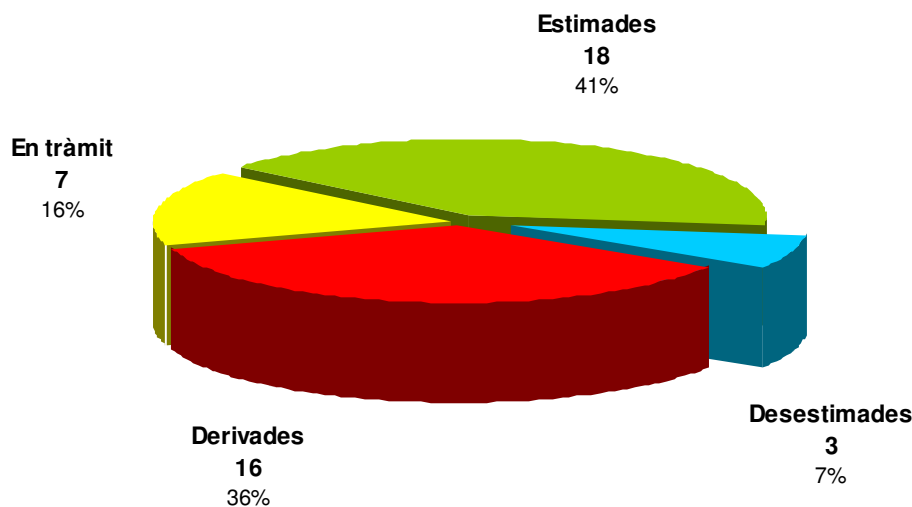
3.2 DE LES QUEIXES REBUDES

La major part de les queixes presentades per la ciutadania han estat admeses a tràmit. Aquest any han augmentat el nombre de queixes no admeses a tràmit, això ha estat degut a una aparença inicial d'haver motivació per tramitar-la i una vegada analitzada més acuradament s'ha refusat la tramitació.



3.2.1 ADMESES A TRÀMIT

De les quaranta-quatre queixes admeses a tràmit, trenta-set han estat resoltes; de les quals divuit han estat **estimades** per haver trobat fonaments de greuge, tres han estat **desestimades** després d'haver demanat informació a l'Ajuntament, setze derivades al Síndic de Catalunya per manca de competència i queden per tant pendent de resoldre les set que estan **en tràmit**.

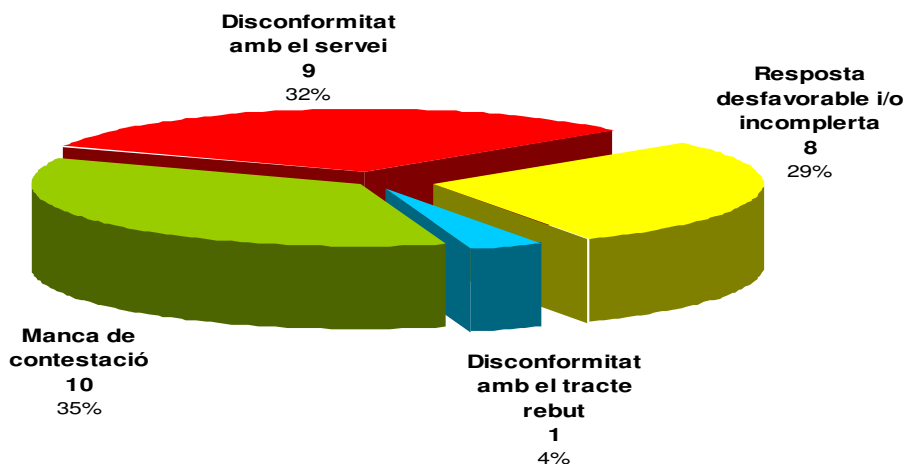


3.2.2 COMPETENCIA MUNICIPAL

S'han tramitat davant l'Ajuntament, per ser matèria de la seva competència, un total de 28 queixes. A diferència de l'informe del 2008, en les següents estadístiques no s'han tingut en compte les queixes derivades, la qual cosa recull una realitat més clara envers les queixes adreçades a l'Ajuntament de Viladecans.

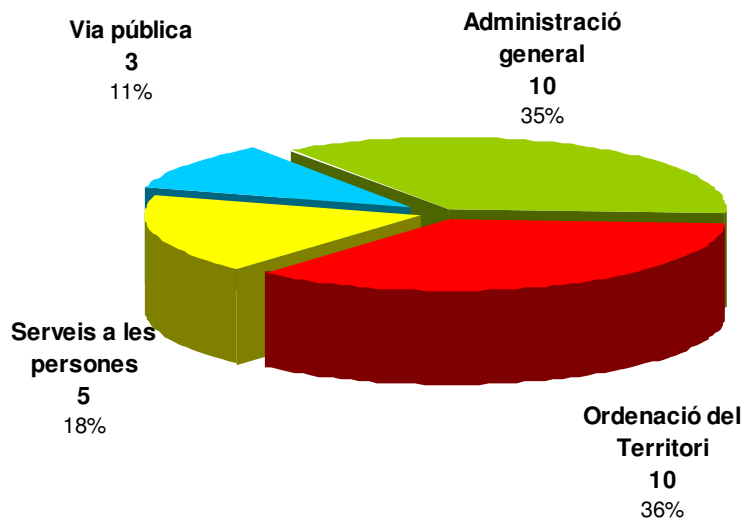
3.2.2.1 Per motiu

De les 28 queixes tramitades davant l'Ajuntament, la motivació majoritària continua sent la **manca de contestació** o de resposta a les instàncies i/o sol·licituds presentades davant l'Ajuntament amb un 35%, seguint de molt a prop la **disconformitat amb el servei** o la gestió municipal amb un 32 %



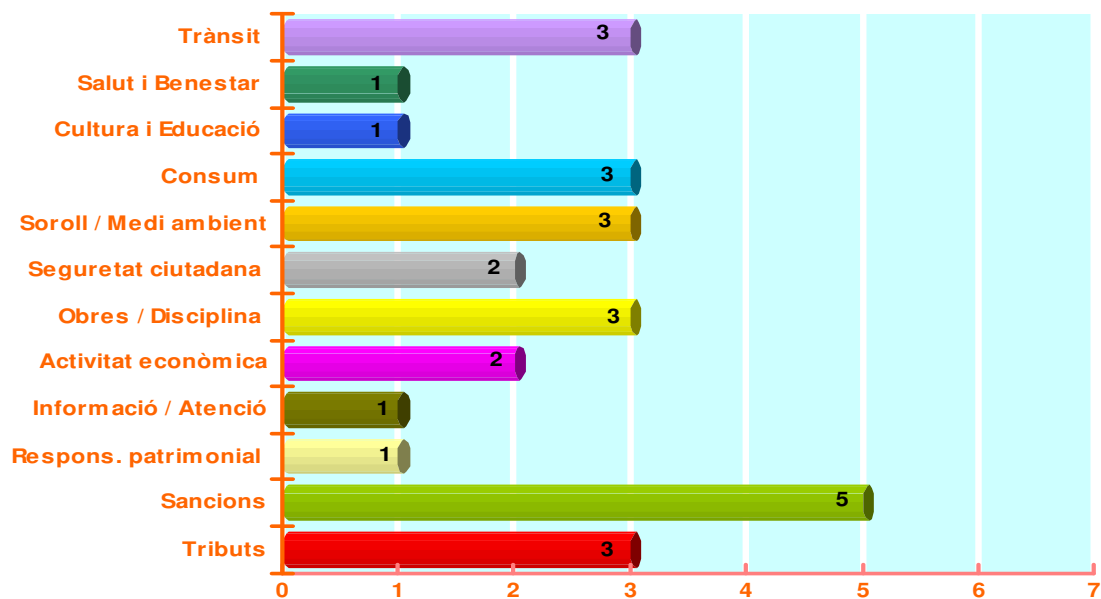
3.2.2.2 Per àmbits

Les queixes, s'han classificat en quatre àmbits de competència municipal.



3.2.2.3 Per temàtica

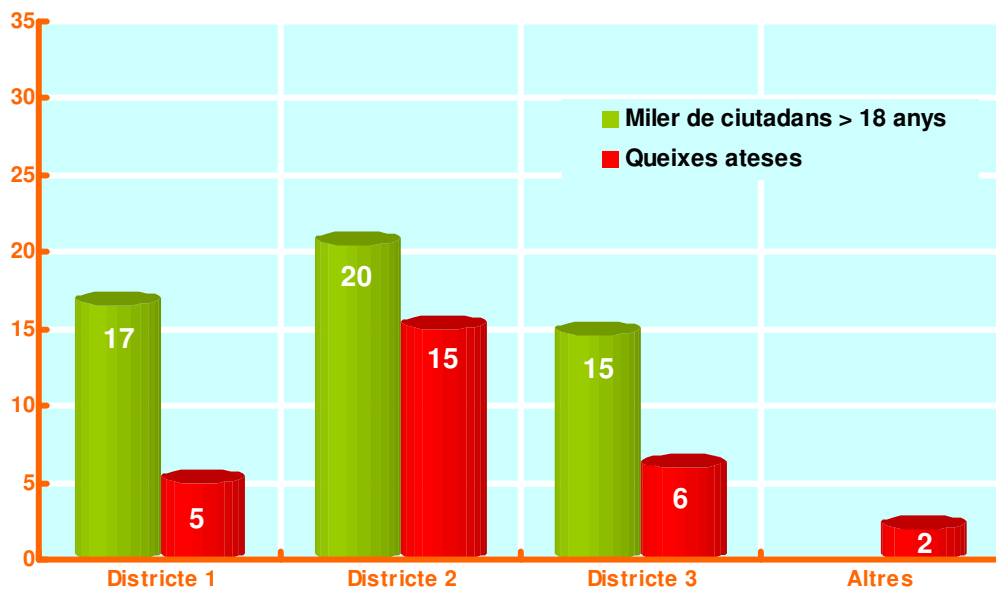
La temàtica municipal que més ha estat present a les queixes son les **sancions**, i segueixen amb una importància igualitària: el transit, el consum, les obres, soroll / medi ambient, disciplina urbanística i els tributs.



3.2.2.4 Per districtes

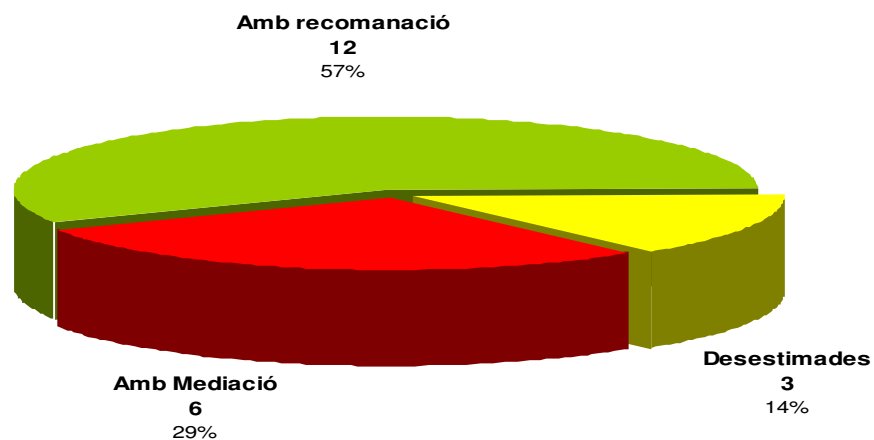
El districte dos és el que ha presentat més sol·licituds, desbancant al primer districte que l'any 2008 va representar amb molta diferència respecte els altres. Aquest any la proporcionalitat de queixes en relació a la població major d'edat és més equitativa.

Es consideren "altres" aquelles queixes presentades per ciutadans que no son de Viladecans.



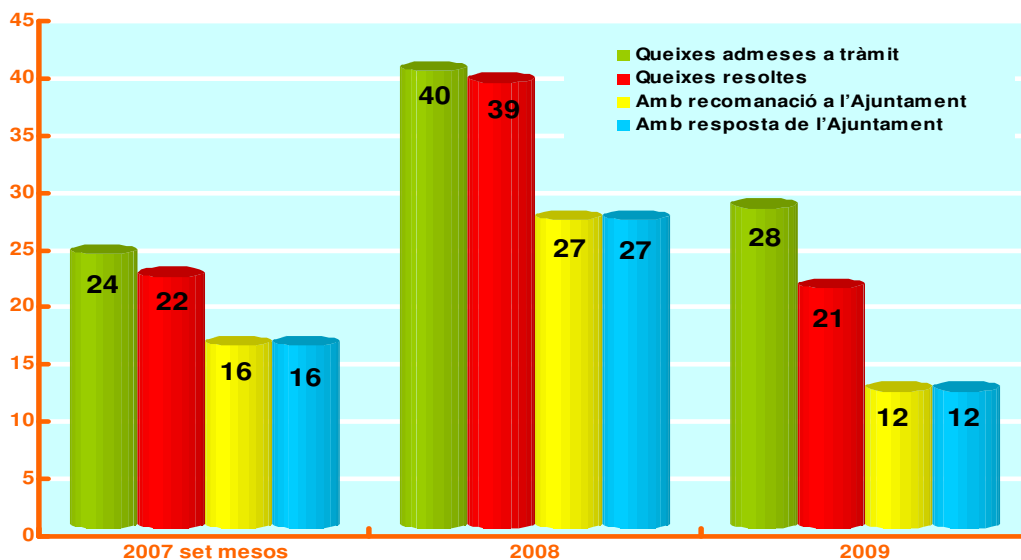
3.3 DE LES QUEIXES RESOLTES

De les vint-i-vuit queixes tramitades a l'Ajuntament, vint-i-una han estat resoltes.



3.3.1 RESOLUCIONS

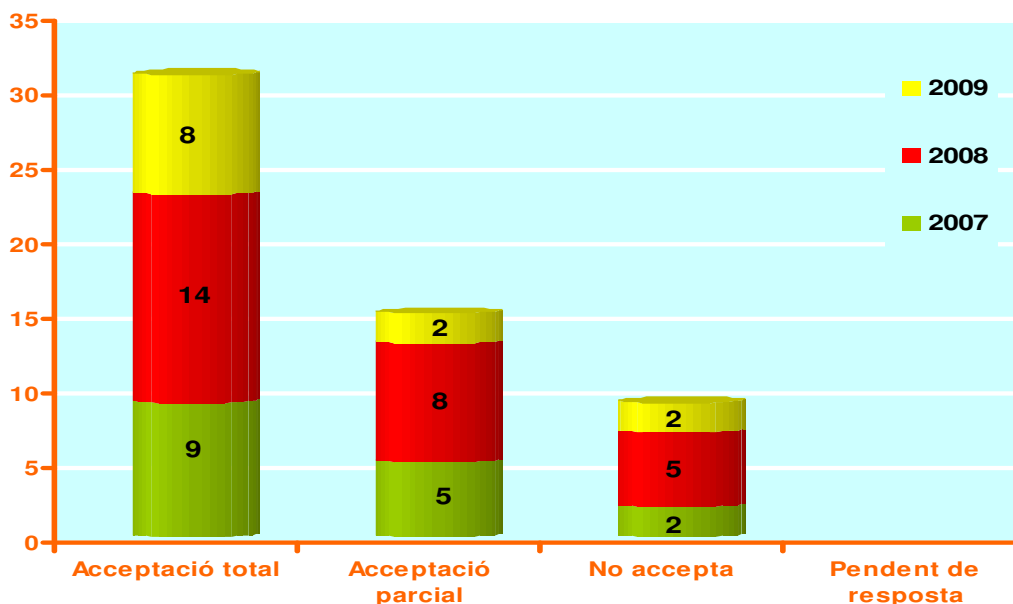
En aquesta gràfica es comparen els anys de funcionament de la Sindicatura i només les queixes tramitades davant l'Ajuntament. La diferència entre les admeses a tràmit i les resoltes, és que encara estan en tràmit, que es pot veure a la gràfica 3.2.1. La diferència entre les queixes resoltes i les que tenen recomanacions a l'Ajuntament, són aquelles que han estat desestimades o bé, s'han resolt amb tràmit (mediació), que és pot veure a la gràfica 3.3. Finalment destacar que totes les recomanacions realitzades han estat respostes per l'Ajuntament.



3.3.1.1 Resolucions amb recomanacions

Dels expedients resolts amb recomanació, han estat un total de 55 des de l'any 2007, i l'Ajuntament a respost totes les recomanacions realitzades, regularitzant les que estaven pendent d'anys anteriors.

De les respostes donades per l'Ajuntament ha acceptat totalment 31 recomanacions, ha acceptat parcialment un total de 15 i no ha acceptat 9 recomanacions.



4. RESUM DE LES QUEIXES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes per temes i subtemes corresponent a l'any 2009, on també s'inclouen dos expedients de l'any 2007 i dotze de l'any 2008, aquestos últims dins d'anys anteriors, que van quedar en tràmit al tancament de l'informe corresponent al 2008 i que s'han realitzat gestions durant l'any 2009.

A la finalització d'aquest informe encara estan en tràmit un total de deu expedients, dos del 2007, un del 2008 i set del 2009.

TEMES	Subtemes	anys anteriors	2009	Total
4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				15
	4.1.1 Tributs	3	3	
	4.1.2 Sancions	1	5	
	4.1.3 Padró / registres			
	4.1.4 Responsabilitat patrimonial	1	1	
	4.1.5 Informació / atenció		1	
4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				16
	4.2.1 Activitat econòmica		2	
	4.2.2 Medi ambient	1	1	
	4.2.3 Obres/disciplina urbanística	3	3	
	4.2.4 Seguretat ciutadana		2	
	4.2.5 Soroll	2	2	
4.3 SERVEIS A LES PERSONES				6
	4.3.1 Consum		3	
	4.3.2 Cultura i educació	1	1	
	4.3.3 Salut i benestar		1	
4.4 VIA PÚBLICA				5
	4.4.1 Manteniment / residus	1		
	4.4.2 Trànsit	1	3	
	Totals	14	28	42

4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

4.1.1 TRIBUTS

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

La protecció dels col·lectius i ciutadans més vulnerables, està recollit a l'article IV de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Dins dels col·lectius protegits podem citar les famílies nombroses, recollit a la Llei 40/2003, també estan els discapacitats regulat per la Llei 51/2003, de igualtat d'oportunitats no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, entre d'altres.

Els principis en què se inspiren els impostos es troben a l'article 31 de la Constitució espanyola de 27 de desembre de 1978, entre ells cal destacar el 1) principi de generalitat, d'acord amb el qual tots els ciutadans han de contribuir a l'aixecament de les càrregues públiques; 2) principi de capacitat econòmica; 3) principi d'igualtat, que implica que el repartiment dels tributs s'ha de fer tractant igual a tots els contribuents, la qual cosa no pot entendre's com una igualtat purament a ritmètica, sinó en relació amb la capacitat contributiva de cadascú, motiu pel qual el principi d'igualtat està en connexió amb el de capacitat econòmica; 4) principi de progressivitat, segons el qual la contribució augmenta a mesura que augmenta la riquesa de cada subjecte; 5) principi de no-confiscatorietat, si bé cal dir que la prohibició que el sistema tributari tingui abast confiscatori.

L'aplicació d'aquests principis indica que es tracta de interpretar les normes per les quals s'exigeix el pagament d'uns tributs en el sentit d'afavorir al ciutadà quan reuneix els requisits que contempen els beneficis fiscals.

La normativa esmentada ha estat treballada en els expedients que es mencionen a continuació, a més a més de:

- l'article 2 de la Llei 24/1991 de 29 de novembre, de l'habitatge, on defineix el concepte d'habitatge.
- l'article 30 de la Llei orgànica 6/2006, de 19 de julio, de reforma de l'estatut d'autonomia de Catalunya, el qual regula els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració.
- així com diferents articles de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les Administracions públiques i del procediment administratiu.
- l'article 5 de l'Ordenança fiscal 1.01 reguladora de l'impost de bens immobles, el qual regula les bonificacions i beneficis fiscals de concessió potestativa.
- l'article 5 de l'Ordenança Fiscal 1.04 reguladora de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres, el qual regula les bonificacions i beneficis fiscals de concessió potestativa
- l'article 4 de l'Ordenança Fiscal 1.07 reguladora de les taxes per serveis urbanístics de l'Ajuntament de Viladecans, pel que estableix les exempcions de les taxes

Duplictat impost de vehicles de tracció mecànica

EXP. 2008Q041

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 28 de gener de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no li van donar resposta a una petició de baixa de dos vehicles realitzada el 3 d'octubre de 2007, així mateix, li van notificar una diligència d'embargament del sou per un impost de vehicles corresponent a l'any 2006 malgrat haver-ho pagat a un altre municipi de Tarragona i haver-ho justificat amb documents al mes de setembre de 2007.

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:

- que el ciutadà rep reclamació de l'impost de dos vehicles i fins i tot embargament de sou per part de l'Ajuntament de Viladecans, de dos vehicles que els té donat d'alta a un municipi de la província de Tarragona, per això s'ha personat i ha presentat instàncies davant l'Ajuntament, aportant justificants d'haver pagat els seus impostos a la província de Tarragona, amb justificants de la Prefectura de Trànsit de Tarragona.
- que fins que el ciutadà no va presentar la queixa davant aquesta Sindicatura i es va tramitar la mateixa, l'Ajuntament no ha donat una resposta a la instància.
- que la resposta donada al ciutadà ha estat favorable i no s'ha arribat a executar l'embargament dels salaris.

- s'interpreta que existeix una descoordinació entre la Direcció Provincial de Trànsit de Tarragona amb la de Barcelona, en la comunicació de les dades registrals, perquè estiguin donats d'alta i d'obligat tributari en dos províncies diferents.
- l'Ajuntament no ha informat a la Sindicatura la situació de l'expedient, havent trigat més de tres mesos, per la qual cosa ha obligat a la Sindicatura, fins i tot, a demanar pròrroga al ciutadà per resoldre el seu cas, tenint en compte que el ciutadà ja tenia resposta de l'Ajuntament des del mes de febrer, es a dir, en menys d'un mes des de que aquesta Sindicatura va traslladar la queixa, per tant, l'Ajuntament no compleix el que estableix l'article 181 del Reglament Orgànic Municipal de Viladecans, en donar resposta a la Sindicatura en el termini de quinze dies.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del terminis legals; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat només per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, però no, en la resposta donada al ciutadà, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- i també **RECORDAR** l'obligació que té l'Ajuntament d'informar i facilitar tota la documentació a la Sindicatura en relació a l'expedient de queixa que es tramita, en el termini establert al Reglament Orgànic Municipal.

Per un altre banda, en relació a la presumpta descoordinació entre les Direccions Provincials de Trànsit, es deuria de presentar, si ho estima adient el ciutadà, queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, o si mes no, autoritzar a aquesta Sindicatura el trasllat de l'expedient.

Donat que el ciutadà no va donar resposta al nostre escrit, no ha estat traslladat al Síndic de Greuges de Catalunya.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 22 de maig de 2008 i l'Ajuntament va donar resposta el 21 de gener de 2010 **ACCEPTANT** els recordatoris.

Baixa impost de vehicles de tracció mecànica

EXP. 2008Q045

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de febrer de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, perquè no li van donar resposta a uns escrits presentats el 2 d'agost de 2006 i 23 d'octubre de 2007, referent a que ha rebut notificació d'embargament per rebuts impagats de circulació d'un vehicle que va ser retirat per la Policia Local l'any 2002, per la qual cosa manifestava la impropedència del requeriment dels impostos del vehicle.

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:

- que la ciutadana va presentar una instància al 2006 a l'Organisme de Gestió Tributaria (ORGT) a Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb un avis d'embargament de sous per uns impostos de vehicles de tracció mecànica dels anys 2002, 2003, 2004, 2005 i 2006 i d'activitats econòmiques del 2002.
- a l'any 2007, l'ORGT emet diligència d'embarg de sou pels conceptes dels impostos de vehicles i d'activitats econòmiques descrits.
- la ciutadana novament manifesta mitjançant instància el 23-10-2007 presentada a l'ORGT de la Diputació de Barcelona a Viladecans, la seva disconformitat amb l'esmentat embargament, aportat justificants de que el vehicle va ser lliurat a la policia local l'any 2002, la qual no va rebre resposta i va motiva la queixa davant la Sindicatura.
- després de les gestions realitzades per la Sindicatura, l'Ajuntament ha reconegut unes deficiències en el sistema de realització de la baixa del vehicle, per tant, ha donat de baixa els rebuts corresponents a l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica i només quedava per liquidar el corresponent Impost d'Activitats Econòmiques de l'any 2002, que tenint en compte que s'havia executat parcialment l'embargament de sous en la quantitat total de 76,20 € de la que el principal es de 52,07, resulta que la ciutadana te pendent de liquidar la quantitat principal de 71,04; que amb recàrrec, interessos de demora i costes ascendeix a la quantitat de 112,70 €.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal i no haver revisat l'expedient quan va ser requerit per la ciutadana; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIO** municipal en el cas denunciat, malgrat haver patit un greuge per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts i per haver-se produït una deficiència en el sistema de realització de la baixa del vehicle, donant com a resultat una diligència d'embargament de salaris indeguts, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local, donat que la ciutadana va presentar instàncies en dues ocasions a l'ORGT, sense obtenir cap resposta, en canvi, l'empresa on treballava va rebre una diligència d'embargament de sou.
- **RECOMANAR** que es revisi el protocol d'actuacions en el control de les comunicacions de les modificacions del padró de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica, informades per l'Ajuntament a la Direcció General de Trànsit.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el **24 de novembre de 2008** i l'Ajuntament va donar resposta el 14 de maig de 2009 **ACCEPTANT PARCIALMENT**, doncs va indicar acceptar el recordatori del Síndic de Greuges Municipal respecte a l'obligació de l'administració a donar resposta dins del temps estipulat.

Bonificació IBI família nombrosa (prorratgeig)

EXP. 2008Q083

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 d'octubre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per haver-li prorratgejat la bonificació de l'IBI de l'any 2008, com a família nombrosa, per deixar de complir els requisits establerts l'1 d'abril de 2008.

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

- l'Ajuntament al maig de 2008 deixa sense efectes la bonificació de l'habitatge habitual de la família del ciutadà, per deixar de concórrer qualsevol dels requisits.
- el ciutadà presenta un escrit, indicant que un dels requisits no es complien des de l'1 d'abril de 2008, per arrendar l'habitatge, a la vegada que feia menció el que diu l'ordenança i l'escrit de l'Ajuntament "En tot cas la bonificació s'extingirà d'ofici l'any immediatament posterior aquell en què l'interessat cessi en la seva condició de titular de família nombrosa o deixi de concórrer qualsevol dels requisits esmentats"
- l'Ajuntament aplica la bonificació establerta a l'ordenança, però només el temps proporcional dels mesos que compleixen els requisits, es a dir, un 12,5 %, equivalent a tres mesos.
- després de les gestions realitzades, l'Ajuntament no ha acreditat els seus dubtes de que la família afectada no hagi viscut al domicili bonificat durant el primer trimestre de l'any 2008.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, per entendre que l'Ajuntament va emetre una resolució aplicant una bonificació a la quota de l'Impost sobre Béns Immobles, per l'exercici 2008, del 12,5%, corresponent a tres mesos, quan l'ordenança estableix dos tipus de bonificació del 50% i del 90%, per categoria general i especial respectivament.

La ordenança fiscal núm. 1.01, en el seu article 5.1.d), indica molt clar que serà prorrogat d'ofici i quan es mantingui i no variïn les circumstàncies familiars i continuen complint els requisits per gaudir de la mateixa, es a dir, circumstància que ha de complir el subjecte passiu l'1 de gener de l'exercici.

L'ordenança aclareix en el darrer paràgraf del referit article, que la bonificació s'extingirà d'ofici l'any immediatament posterior aquell en que no es compleixin els requisits, tant sigui de la titularitat de família nombrosa, o d'altres especificades, com es en aquest cas, el fet que a l'1 d'abril de 2008, el ciutadà arrenda l'habitatge bonificat.

Per tot això, considero que l'Ajuntament tenia que prorrogar al ciutadà la bonificació durant tot l'any 2008, i com en el transcurs del mateix exercici ha deixat de complir els requisits establerts, l'Ajuntament d'ofici per l'any 2009 extingirà la bonificació. De la mateixa manera quant una família adquireix els requisits establerts en el transcurs d'un any, prèvia petició, no se l'aplica fins l'any següent.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** apliqui el que diu l'Ordenança Fiscal pel que fa a la bonificació de l'IBI per a famílies nombroses, i es realitzi un revisió d'ofici d'aquest cas amb la finalitat d'aplicar el 50% de bonificació de l'IBI per tot l'any 2008 i es retorni la diferència abonada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **12 de maig de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 23 de juliol de 2009 **NO ACCEPTANT** la recomanació del Síndic.

Bonificació IBI família nombrosa (denegació)

EXP. 2008Q084

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de novembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no l'han donat resposta al recurs de reposició que va presentar el 31 de juliol de 2008, referent a que no l'han aplicat la bonificació del 50% del IBI com a família nombrosa.

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

- l'Ajuntament al maig de 2008 deixa sense efectes la bonificació de l'habitatge habitual de la família del ciutadà, per deixar de concórrer els requisits, atenent que té la condició de família nombrosa amb efectes del 4/03/2008, data posterior a la d'acreditació de l'IBI (1/01/2008).
- el ciutadà presenta escrit i recurs de reposició que no ha estat resolt, indicant que no han deixant de complir els requisits atorgats per les famílies nombroses des del 26 de juny de 2000, només han existit períodes de temps entre la data de caducitat i la seva renovació, atenent que no han variant les condicions exigides per tenir la referida consideració.
- l'Ajuntament considera que la manca d'acreditació de la condició de família nombrosa amb l'acreditació de l'IBI (1 de gener), determina la falta de dret de la família.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, primerament per no haver resolt en temps i forma el recurs de reposició presentat el 31 de juliol de 2008.

En segon lloc, per entendre que l'Ajuntament considera que el temps que hi ha entre la data de caducitat i la data de renovació del referit títol de família nombrosa no tenen aquesta condició, i si a més a més si coincideix amb la data de meritació de l'IBI (1 de gener) perd la bonificació d'aplicació.

Considerant el que diu l'Ordenança Fiscal num 1.01 en l'article 5.1.d), que les famílies que ostentin la condició de titulars de família nombrosa i compleixin els requisits esmentats a l'ordenança fiscal gaudiran de la bonificació, i aquest serà prorrogat per l'Ajuntament sempre i quan es mantingui i no variïn les circumstàncies familiars i continuen complint els requisits per gaudir de la mateixa.

La família ostenta el títol de família nombrosa des de l'any 2000 i en les seves renovacions no han deixat de concórrer, ni han variat les condicions que s'exigeix a la normativa vigent de protecció a les famílies nombroses, per tant, considero que aquesta família ha tingut una continuïtat de les seves condicions, malgrat els períodes de temps que s'aprecien entre la caducitat i la seva renovació del títol, que en molts casos han estat dins del mateix any natural, sense cap conseqüència negativa per a la família, per això, quan existeixen períodes entre la caducitat i la renovació continguin l'1 de gener, no s'ha d'utilitzar per a denegar la pròrroga de concessió de la bonificació que venien gaudint en anys anteriors.

Per tot això, considero que l'Ajuntament ha de prorrogar a la família, la bonificació durant tot l'any 2008, per haver acreditat que no han variat i continuen complint els requisits amb la renovació del referit títol de família nombrosa fins el mes de març del 2010, així com els requisits de la referida Ordenança Fiscal.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** apliqui el que diu la referida Ordenança Fiscal pel que fa a la bonificació de l'IBI per a famílies nombroses, i resolgui favorablement el recurs de reposició presentat, en el sentit de prorrogar la bonificació del

50% de l'IBI en l'any 2008 i en cas de que aquesta família hagi abonat el corresponent impost sense la bonificació, li sigui retornada la diferència.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **12 de maig de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 4 de juny de 2009 **NO ACCEPTANT** la recomanació del Síndic.

Recàrrec metropolità

EXP. 2008Q086

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 10 de novembre de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a una instància presentada el 16 de gener de 2008, pel que demanava un aclariment de l'increment del recàrrec metropolità del transport.

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 demana aclariment respecte l'augment del recàrrec de metropolità del transport dels anys 2006 i 2007, mitjançant instància presentada al gener de 2008 i no ha estat donada la resposta fins l'abril de l'any 2009, gairebé després d'un any i mig.
- que la sindicatura tramita la queixa de la ciutadana davant l'Ajuntament l'1 de desembre de 2008, per la manca de resposta a la instància presentada i encara no ha rebut resposta per part de l'Ajuntament, doncs ha estat la ciutadana la que ens ha portat la resposta que ha rebut de l'Ajuntament el 24 d'abril de 2009.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, per la manca de resposta a una instància, i per haver trigat més d'un any en haver-la donat.

Hem de considerar a més a més de la inactivitat de l'Ajuntament en donar resposta a la ciutadania dels seus escrits, com la inactivitat en informar a aquesta sindicatura de la queixa que es tramita

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta motivada a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **12 de maig de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 4 de juny de 2009 **ACCEPTANT** el recordatori del Síndic, respecte a l'obligació de l'administració a donar resposta dins del temps estipulat.

Retorn diferències IBI

EXP. 2009Q100

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el **3 de febrer de 2009**, d'una ciutadana de Viladecans, per no haver rebut cap resposta a la instància que va presentar el 22 de juliol de 2008, relacionat al retorn d'impostos indegudament abonats, per errors en el cadastre.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, i que a la data del present informe encara està **en tràmit**.

- la ciutadana va presentar una instància demanant el revisió dels impostos abonats per l'IBI i del recàrrec de l'Entitat Metropolitana del Transport, per uns errors en el cadastre.
- l'Ajuntament ha donat resposta, després d'haver-ne tramitat la queixa a través de la sindicatura, un any després de la presentació de la instància.
- la data de la resolució que dona resposta és de febrer de 2009 i el registre de sortida de la notificació és de juliol de 2009, més de quatre mesos entre la resolució i la notificació.
- la resolució ha estat parcialment favorable a la petició de la ciutadana i degudament motivada la part no concedida.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, malgrat el greuge patit per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts i aquesta ha estat donada en el transcurs de les gestions de la sindicatura.

Malgrat la mediació obtinguda, hem de referir el retard excessiu i injustificable, en més de quatre mesos, entre la resolució i la notificació d'aquesta.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** que les notificacions de les resolucions s'han de realitzar dins del termini i sense perjudici del càlcul dels interessos de demora.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **8 d'octubre de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 3 de novembre de 2009 **ACCEPTANT** el recordatori del Síndic.

Retorn impost de vehicles discapacitat

EXP. 2009Q107

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el **25 de febrer de 2009**, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a la instància presentada el 14 de novembre de 2008, demanant el retorn de l'import de 68,16 €, corresponent a l'impost de vehicles de l'any 2008 per tenir el grau de discapacitat amb efectes del 23 d'agost de 2007.

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 gairebé a la vegada l'exempció de l'impost i el reconeixement del grau de disminució a l'any 2007.
- l'Ajuntament al no haver acreditat el grau de disminució va emetre el rebut corresponent de l'any 2008.
- el ciutadà quan va disposar del document que li reconeix el grau de disminució a l'octubre de 2008, amb efectes de la seva petició, agost de 2007, per això, va demanar la devolució dels diners abonats de l'impost del 2008.
- l'ORGT estimen la seva petició i acorden la devolució de l'import de 68,16 €, prèvia indicació del compte bancari de la seva titularitat.
- la resolució ha estat emesa set mesos després de la petició.
- el ciutadà manifesta tenir domiciliats els impostos, per tant, l'Ajuntament coneix el seu numero de compte bancari.
- la sindicatura té coneixement de la resolució favorable emesa per l'ORGT primerament a través del ciutadà, i quinze dies després per l'Ajuntament.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, malgrat haver estat resolta fora dels terminis legals establerts de sis mesos.

Hem de tenir en compte també la circumstància que quan l'Ajuntament coneix les dades bancàries del ciutadà per a procedir a executar la resolució, en el sentit de retornar-li els diners abonats, per tant, no considero una gestió eficient el demanar a un ciutadà el seu numero de compte bancari per a ingressar-li la quantitat abonada, quant aquest havia pres la consideració en domiciliar els seus impostos.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **SUGGERIR** quan l'administració ha de realitzar una devolució d'ingressos indeguts al contribuent, es contempli a la mateixa resolució, la possibilitat de considerar les dades que identifiquen el numero de compte declarades prèviament a l'administració pel contribuent, per tal de facilitar la devolució de forma directa en aquest compte, llevat que en un termini de deu dies, aquest declari un altre numero de compte diferent.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **8 de juliol de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 8 d'octubre de 2009 **NO ACCEPTANT** el suggeriment del Síndic indicant que aquesta possibilitat està recollida en el procediment encara, que per motius d'acreditació de titularitat, no és automàtica o "directa" com s'assenyala en el text del Síndic.

Taxa obres supressió barreres arquitectòniques

EXP. 2009Q127

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el **17 de setembre de 2009**, d'una ciutadana de Viladecans, perquè el 21 de juliol de 2009 va demanar llicència d'obres menors per realitzar una rampa d'accés a l'edifici plurifamiliar, per suprimir un esglaió existent a l'entrada, atenent la discapacitat amb mobilitat reduïda del seu fill. Li van cobrar per l'impost d'obres 5,50 euros, inclosa la bonificació del 75% per la supressió de barreres arquitectòniques i 95,50 euros per la taxa d'obres menors sense projecte tècnic..

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:

- es van realitzar unes obres de supressió de barreres arquitectòniques a l'entrada de l'edifici plurifamiliar, per la qual cosa es va pagar l'impost corresponent amb la bonificació i una taxa de la llicència sense cap bonificació ni exempció.
- l'Ajuntament considera que les liquidacions son correctes atenent que les obres es van realitzar al vestíbul de la comunitat i no pas a l'interior de l'habitatge, d'acord del que regulen les Ordenances Fiscals vigents.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per haver considerat erròniament l'Ajuntament, que les obres realitzades al vestíbul de la comunitat, no formen part de l'habitatge i haver cobrat una taxa indegudament.

Hem de tenir en compte la definició d'habitatge que es realitza a l'article 2n de la Llei 24/1991, d'habitatge, identifica com habitatge a tota construcció fixa destinada a ésser residència de persones físiques, així mateix fa referència que els elements complementaris de la construcció formen part de l'habitatge. Per tant, el vestíbul, escales, ascensor, façanes, terrats i la resta d'elements comuns també formen part del concepte habitatge.

També s'ha de considerar que quan un ciutadà tributa per l'IBI (Impost de Béns Immobles), està pagant, a més a més dels metres construïts privats, els metres d'elements comuns proporcionals que li pertocuen de l'habitatge.

Per a aplicar la bonificació en la liquidació de l'impost, conforme a l'article 5 de l'Ordenança Fiscal 1.04 que regula l'Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres (ICIO), s'utilitza el concepte jurídic d'habitatge; en canvi aquest concepte que també s'utilitza per aplicar l'exempció de la Taxa, a l'article 4 de l'Ordenança Fiscal 1.07 que regula les Taxes per Serveis Urbanístics, l'Ajuntament no el considera d'igual manera, donat que diu que el vestíbul de la comunitat no està a l'interior de l'habitatge.

Per tot això, hem de considerar que totes les parts de la construcció d'un edifici plurifamiliar, sigui privat o comunitari, és habitatge. En conseqüència, és d'aplicació l'exempció de la taxa establerta a l'article 4t, atenent que en el punt 1r estableix les obres menors en l'interior i en el punt 2n les obres en l'exterior dels habitatges.

Sense perjudici de l'expressat, hem de tenir una sensibilitat especial, per tant, no hem d'oblidar l'establert a l'article IV. 2 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, on descriu que

“Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular. Se'ls han d'adaptar els habitatges, els llocs de treball i de lleure [...]”

Considero que la no exempció de la taxa i en especial per a la supressió de barreres arquitectòniques, és una discriminació en l'accessibilitat, doncs genera un desavantatge cert de les persones amb discapacitat en relació amb aquelles que no ho són.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** l'obligació d'aplicar correctament el concepte jurídic d'habitatge a l'hora de liquidar la taxa de la llicència d'obres menors, de conformitat a l'establert en l'article 2 de la Llei 24/1991 de 29 de novembre, que indica que *els elements complementaris de la construcció formen part de l'habitatge*.
- **RECOMANAR** reconèixer l'exempció de la taxa per les obres realitzades al vestíbul de l'edifici, d'acord a l'establert en l'article 4.1 de l'Ordenança Fiscal 1.07 que regula les taxes per serveis urbanístics de l'Ajuntament de Viladecans i es procedeixi a la devolució per ingressos indeguts l'import abonat, si s'escau, i la liquidació dels interessos de demora, per haver interpretat de forma restrictiva el concepte d'habitatge.

- **SUGGERIR** que per a evitar altres interpretacions, es modifiqui l'article que regula la exempció de l'Ordenança Fiscal 1.07 Taxes per Serveis Urbanístics, en el sentit d'expressar amb més claredat per aplicar el mateix criteri que es dona a l'article que regula la bonificació de l'ordenança Fiscal 1.04 que regula l'ICIO, respecte a la supressió de barreres arquitectòniques.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el **8 de desembre de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 26 de febrer de 2010 **NO ACCEPTANT** el recordatori, ni la recomanació. La Llei 24/1991 de 20 de novembre menciona els "elements complementaris de la construcció" però no determina ni defineix el concepte. Els "elements comuns" d'un immoble si que estan definits jurídicament i representen aquells espais d'un immoble que no son vivenda i son de propietat col·lectiva. Les obres gravades per la Taxa municipal es van fer en espais comuns d'un immoble. L'Ajuntament valorarà el suggeriment del Síndic de Greuges de Viladecans per a modificar, si cal, la redacció del punt 1.07 de l'Ordenança Fiscal en l'edició de l'any vinent.

4.1.2 SANCIONS

REFLEXIONS JURIDIQUES I MARC NORMATIU

En aquest apartat hem de començar amb el que diu l'article 24.1 de la Constitució Espanyola, on indica que totes les persones tenen dret a obtenir la tutela efectiva en l'exercici dels seus drets i interessos legítims, sense que, en cap cas, pugui produir-se indefensió. Tanmateix s'ha de seguir amb el que diu l'article XXIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, que estableix que 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 abús.

Tenint present aquest preceptes normatius, es pot continuar amb la normativa específica per sancionar actes contraris a l'establir, això si, s'ha de garantir el compliment del procediment, doncs qualsevol errada o incompliment suposa la nul·litat de l'expedient sancionador.

En matèria de trànsit és d'aplicació la següent normativa:

- Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel que s'aprova el text articulat de la Llei de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial
- Reial Decret 320/1994, de 25 de febrer, pel que s'aprova el reglament de procediment en matèria de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, modificat pel Reial Decret 318/2003, de 14 de març
- Llei 19/2001, de 19 de desembre, de reforma del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial
- 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 trànsit.
- L'ordenança municipal de circulació de Viladecans.

Amb aquesta normativa, és suficient per tal de que l'administració vetlli pel compliment de les garanties de la ciutadania en un procediment sancionador.

Sanció de zona blava

EXP. 2008Q073

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 24 de juliol 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció imposada de zona blava el 31 d'agost de 2007, per manca de comprovat horari.

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 controladora de la zona blava emetre un butlletí de denuncia on consta la marca del vehicle, la matrícula i el color, el lloc, l'hora, l'article infringit de l'Ordenança Municipal de Circulació, el fet de manca de comprovant

- horari, en zona d'estacionament limitat, l'import de la sanció, tot això, amb l'encapçalament de l'Ajuntament i especificant Policia Local, així com identifica a la controladora amb el numero 005.
- la ciutadana va presentar una instància al·legant la manca de potestat per denunciar per part de la controladora, així com, posar de manifest l'encapçalament de l'Ajuntament i Policia Local, tenint en compte que la controladora no pertany a l'Ajuntament i tampoc a la Policia Local.
 - l'ORGT emet resolució sancionadora, desestimant les al·legacions per la ratificació del vigilant d'estacionament segons jurisprudència (TS de 23 de gener de 2002), amb la ratificació el seu testimoni té eficàcia probatòria i l'infractor no aporta prova en contrari.
 - l'ORGT adjunta a la resolució anterior una carta de pagament on indica entre d'altres, el model del vehicle i la infracció ".. excedint del temps màxim permès per l'ordenança municipal" canviant el motiu que posa la butlleta.
 - l'Ajuntament ha donat resposta a la Sindicatura indicant que no es rellevant la llegenda "Policia Local" perquè realitzen vigilància d'aquestes zones per personal d'una empresa municipal, per a la Policia Local, i a la butlleta identifica que es un vigilant i no pas un agent de la Policia Local.
 - l'Ajuntament manifesta que el testimoni del vigilant un cop ratificat té eficàcia probatòria, d'acord a una sentència del Tribunal Suprem de 23 de gener de 2002, per la qual cosa, aporta ratificació del vigilant.
 - s'aprecia en el document encapçalat amb el nom de "informe", que el vigilant 905, es ratifica en la denuncia, enunciant la matrícula, el dia i el numero d'expedient per "estacionar sense el corresponent comprovant horari"

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, per entendre que l'Ajuntament o en el seu defecte l'ORGT resolt desestimar les al·legacions presentades per la ciutadana, emparant-se en la sentència del Tribunal Suprem de l'any 2002, sense analitzar tal i com diu l'esmentada sentència, si ha estat tramitada en la forma reglamentàriament prevista i atenent el que diu el reglament de procediment sancionador, en aquests casos, s'ha de considerar com a denuncia voluntària i estableix uns requisits específics que s'han de complir, que entenc no ha estat així, entre d'altres la identificació del denunciant, que en aquests casos no està permès cap numero d'identificació. La menció d'un numero en la denuncia no identifica en absolut al denunciat, doncs l'esmentat numero ho grava automàticament un aparell que pot manipular el controlador que té assignat tal numero o qualsevol altre, essent la única forma d'identificació possible el de que en el document de denuncia consti senyal, normalment la signatura (i el nom, per descomptat) autografiat per qui ho ha emès.

Certament a l'expedient consta una diligència de ratificació sense identificació personal i la signatura del qui diu va ser el denunciant, però, com resulta que el tiquet de denuncia no consta signatura alguna, la connexió entre els dos documents es perd. A més a més que el numero de controlador que apareix en el tiquet es diferent al numero de vigilant del document de ratificació, la qual cosa encara mes dificulta més la connexió d'un document i l'altre. Inclòs que s'hagués efectuat una identificació mes rigorosa, d'aquest document de ratificació no es va donar trasllat al interessat.

De tot això, ens hem de remetre a sentències entre les quals es troba la numero 777/2000 de 15 de setembre del Tribunal Superior de Justícia de Castilla-La Mancha, que senyala que la denuncia es l'element clau, quasi sempre l'únic, en aquest tipus de procediments, al que se li dona un valor privilegiat, per tant, la identificació en forma i sense dubtes del denunciant, que resulta fonamental en aquest tipus de denúncies en les que es un simple particular el que las formula, doncs d'altre mode el substrat probatori del procediment es degrada fins a tal punt que no es possible considerar-lo suficient per destruir la presumpció d'innocència.

També hem d'analitzar la confusió que pot donar el fet que el butlletí de denuncia en aquest cas "voluntària", estigui encapçalada per la descripció de l'Ajuntament de Viladecans i especialment la de Policia Local, entenc que aquest fet es rellevant, donat que no son agents de l'autoritat i provoca confusió a la ciutadania, es creuen que la sanció està imposada per un Policia Local, quan els dos tipus de denuncia tenen requisits diferents.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure que té l'administració del compliment d'allò establert al reglament de procediment sancionador en matèria de tràfic en relació a les denúncies voluntàries, que han d'incloure les dades del denunciant.
- **RECOMANAR** realitzi una revisió de l'expedient sancionador per haver indicis de nul·litat, per no haver complert des del butlletí de denuncia el que diu el reglament sancionador en matèria de trànsit, pel que fa als requisits establerts per a les denúncies voluntàries.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **12 de maig de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 23 de juliol de 2009 **NO ACCEPTANT** el recordatori i la recomanació del Síndic, indicant respecte de la identificació del

butlletí de denúncia amb llegenda "Policia Local", aquest respon a la realització de la vigilància en aquestes zones, mitjançant personal externalitat que realitza el servei en una empresa municipal per a la Policia Local. Sense que tingui major rellevància doncs, s'identifica adequadament que la denúncia és interposada per un controlador i no per un agent de la Policia Local. Respecte de la segona qüestió, resulta pacífic, tant en l'àmbit de l'aplicació normativa, que permet la denúncia de particular, com des del punt de vista jurisprudència, entre d'altres STS de 23 de gener de 2002, que la ratificació del testimoni de la persona denunciant que no disposa de la condició d'agent de l'autoritat té eficàcia probatòria, quan no ha estat aportats elements de prova en contrari. Us adjuntem còpia de la ratificació per part de l'agent controladora, realitzada en data 2 d'octubre de 2007.

Sanció de circulació en pas de vianants

EXP. 2008Q074

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 24 de juliol 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció de circulació imposada el 26 de novembre de 2007, per no detenir-se davant un pas de vianants, quan està passant un vianant.

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

- l'agent dins del vehicle patrulla en direcció Gavà esperant, que una senyora amb cotxet creua el pas de vianants; en direcció contrària s'aproxima, es a dir, direcció a Sant Boi, un vehicle que no respecta el pas de la senyora amb el cotxet, i l'agent va fer constar a la butlleta de denúncia la marca i la matrícula del vehicle, amb el dia, l'hora i l'infracció.
- el ciutadà ha realitzat al·legacions adduint que el procediment presenta deficiències, per la manca d'informació al butlletí de denuncia, donat que no va indicar el motiu pel qual no va aturar al vehicle presumptament infractor, en canvi a la notificació de la denúncia, indica que no es va lliurar la butlleta per estar absent el conductor del vehicle.
- l'Ajuntament ha detallat amb posterioritat, amb la ratificació de l'agent, una descripció dels fets, així els motius pel que no es va aturar al vehicle.
- el ciutadà ha abonat la sanció, malgrat estar en desacord i es reserva el dret de demanar el retorn de la quantitat abonada
- al vial en direcció on anava el vehicle infractor, no hi ha cap senyal vertical que indiqués l'existència d'un pas de vianants.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà per presumptes irregularitats en el procediment sancionador, per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada pel ciutadà, sense analitzar si el ciutadà ha comès o no la infracció, malgrat que els fets relatats son greus per ser sancionats; però, he de diferenciar diferents aspectes a tenir en compte en aquesta resolució:

L'agent de l'autoritat en la seva butlleta de denúncia no va indicar entre d'altres el motiu del perquè no va aturar al denunciat tal i com expressa la normativa vigent que diu que les denúncies formulades pels agents de l'autoritat sense aturar als denunciats no seran vàlides tret que constin en les mateixes i se'ls notifiqui les causes concretes i específiques per les quals no va ser possible detenir el vehicle.

El vial en direcció on anava el vehicle presumpte infractor, atenant les seves característiques, manca senyalització vertical, on informés de l'existència del pas de vianants, per la qual cosa en aquest cas considero que és insuficient la senyalització existent.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure que té l'administració del compliment d'allò establert al reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, donat que un defecte d'una sanció pot provocar que un infractor es quedi impune de les seves actuacions.
- **RECOMANAR** realitzi una revisió de l'expedient sancionador per haver indicis de nul·litat en la denúncia formulada, per entendre que no s'ha iniciat des del inici segons allò que diu el reglament sancionador en matèria de trànsit en el contingut de la denúncia.

- o i també **RECOMANAR** senyalitzin el pas de vianants en sentit Sant Boi, de forma vertical, atenent les característiques del vial, de molta circulació, de dos carrils per cada sentit i la manca de semàfor, per tal de, que aquest senyal sigui visible, augmentant la seguretat, l'eficàcia i la comoditat de la circulació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el **24 de novembre de 2008** i l'Ajuntament va donar resposta el 3 de novembre de 2009 **ACCEPTANT PARCIALMENT**, doncs va indicar no acceptar la recomanació del Síndic de Greuges en el sentit de realitzar una nova revisió de l'expedient.

Sanció per estacionament en càrrega i descàrrega

EXP. 2009Q105

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de febrer de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la resolució d'una sanció per estacionar en zona de càrrega i descàrrega del passat 13 de juny de 2007, manifestant que en el lloc de la presumpta infracció no existeix reserva de 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 ser sancionat per estacionar en una zona reservada per a la càrrega i descàrrega.
- el ciutadà en les al·legacions i en el recurs de reposició indica que va aturar-se per contradictoris motius.
- l'Ajuntament va desestimar les al·legacions i el recurs de reposició per considerar que l'expressat a les mateixes no podien ser acollides per la ratificació de l'agent i afirmar que el ciutadà va reconèixer els fets.
- el ciutadà va presentar un recurs extraordinari de revisió, destacant com a nova prova que en el lloc dels fets indicat a la denúncia, no existeix la prohibició d'aparcament per a la càrrega i descàrrega.
- l'Ajuntament notifica amb posterioritat a la presentació del recurs extraordinari de revisió, per segona vegada, la mateixa resolució que va utilitzar per a desestimar el recurs de reposició, sense tenir en compte el manifestat en el darrer recurs presentat.
- el Síndic ha comprovat que en el lloc indicat a la denúncia, existeix una prohibició d'aturada excepte pels serveis religiosos, i en la vorera d'enfront, en els números senars, existeix una prohibició d'aturada excepte per a càrrega i descàrrega.
- l'Ajuntament en un informe intern indica que va existir un error en el número, doncs es va indicar el número 44, quan realment va ser el 54, que existeix una zona de càrrega i descàrrega.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada pel ciutadà, per haver trobat defectes de forma en la confecció de la denúncia i en el procediment sancionador.

Hem de tenir en compte la falta de resposta que l'Ajuntament a donat al recurs extraordinari de revisió, perquè va notificar per segona vegada el mateix Decret (D1399); la primera va ser per a donar resposta al recurs de reposició, ignorant que en el darrer recurs presentat pel ciutadà indica un nou fet, que motiva la presentació del referit recurs, de l'inexistència d'una reserva per a la càrrega i descàrrega en el lloc indicat a la denúncia.

Una vegada analitzat l'expedient, no sabia dir, on va ser el lloc que presumptament es va cometre la infracció denunciada.

Hem de considerar que un agent ostenta el principi de presumpció de veracitat, el qual serveix com a prova principal per a incoar un expedient sancionador, però quan aquest comet errors fonamentals establerts a la normativa de circulació, com és la identificació del lloc dels fets; és llavors, quan l'administració crea indefensió al ciutadà, llevat que consti alguna altra prova de càrrec amb la certesa que acreditat que el vehicle estava estacionat a la zona degudament senyalitzada de càrrega i descàrrega,

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- o **RECOMANAR** realitzi una revisió de l'expedient sancionador d'acord amb els nous fets expressats en el recurs extraordinari de revisió, valorar i motivar amb altres proves de càrrec la sanció imposada al ciutadà i si no fos possible, procedir a l'anul·lació de la mateixa per no poder acreditar amb certesa el lloc dels fets on es va cometre la presumpta infracció i per la falta de motivació que ocasiona la manca de resposta a l'al·legació que fa referència a l'error en la identificació del lloc dels fets.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **8 d'octubre de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 21 de gener de 2010 **ACCEPTANT** la recomanació del Síndic.

Sanció per abandonament del vehicle

EXP. 2009Q106

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 24 de febrer de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció de circulació imposada el 19 de novembre de 2007, per abandonament del vehicle.

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

- la ciutadana va ser sancionada per un presumpte abandó del vehicle.
- el butlletí de denuncia no indicava les condicions del vehicle que va tenir en compte per considerar que el vehicle estava abandonat.
- que la ciutadana va presentar les al·legacions i recursos pertinents.
- que arran de les actuacions realitzades per la sindicatura, s'ha revistat l'expedient i s'ha comprovat que l'Ajuntament no ha acreditat cap incompliment de l'ordenança per part de la ciutadana.
- que l'Ajuntament informa per tal de que es revocui el decret pel qual se'l sancionava a la ciutadana.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA HA MEDIACIO** a la queixa plantejada per la ciutadana, per haver deixat sense efectes la sanció imposada, malgrat el greuge patit, per no haver estat resolt dins del procediment administratiu ordinari.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **15 de setembre de 2009**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver-hi recomanació.

Sanció estacionament zona blava. Targeta disminuït

EXP. 2009Q113

La Sindicatura va rebre una sol·licitud l'**1 d'abril de 2009**, d'un ciutadà de Viladecans, per la sanció que li van posar en zona blava, que malgrat les al·legacions i els recursos realitzats indicant que el vehicle portava la targeta de persones amb mobilitat reduïda, malgrat tot, l'han desestimat els recursos.

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 un incompliment de l'Ordenança Municipal de Circulació, per excedir el límit horari en zona d'estacionament limitat.
- el ciutadà va realitzar les al·legacions i recursos pertinents fins esgotar la via administrativa, que va ser sancionat, malgrat tenir la targeta de discapacitat de la seva mare, la qual estava traslladant-la.
- la sindicatura va iniciar l'expedient a mitjans d'abril del 2009, malgrat els nombrosos requeriments de resposta, fins principis de desembre de 2009 no va tenir una resposta per part de l'Ajuntament.
- la sindicatura va demanar al ciutadà dues prorrogues, la primera al juliol de 2009 i la segona a finals de setembre de 2009.
- la resposta donada per l'Ajuntament va adjuntar a una resolució del mes de juliol la qual revoca la sanció envers el ciutadà, i aquesta va ser notificada al ciutadà al setembre de 2009.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIO** a la queixa plantejada pel ciutadà, per haver deixat sense efectes la sanció imposada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **20 de gener de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver-hi recomanació.

Sanció estacionament. Hospitalitzat**EXP. 2009Q116**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el **24 d'abril de 2009**, d'un ciutadà de Viladecans, per la sanció que li van posar d'estacionament, al·legant que va estar hospitalitzat i no va poder treure el vehicle.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura **no va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, atenent que el vehicle estava estacionat sobre de la vorera a prop de casa seva i inicialment el ciutadà volia fer creure que va estacionar a prop de l'hospital per una urgència i que després va ser hospitalitzat.

El Síndic va **finalitzar** les actuacions per manca de fonamentació, tenint en compte que el fet que hagi estat ingressat a l'hospital per la nit i ser donat d'alta a l'endemà, no li dona dret a estacionar a sobre de la vorera, com es presumeix que realitza diàriament per la nit, davant d'una presumpta permissibilitat d'aquest tipus d'estacionament durant la nit per les obres que es van realitzar a la zona.

Sanció tinença d'animals**EXP. 2009Q120**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el **25 de juny de 2009**, d'un ciutadà de Viladecans, per una diligència d'embargament per una sanció de tinença d'animals, indicant que es la primera notificació que li ha arribat a les seves mans i de casualitat. A la vegada que indica que des del 13 de desembre de 2007 no viu a Catalunya.

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 un incompliment de l'Ordenança Municipal de Tinença d'animals.
- el ciutadà manifesta que no va rebre cap notificació de la sanció imposada, fins que de casualitat a l'adreça on va viure a Viladecans, va trobar una notificació d'embargament parcial.
- el ciutadà es va donar de baixa del padró de Viladecans el 13 de desembre de 2007, i l'Ajuntament va adreçar la notificació d'embargament el 15 de juny de 2009 a l'adreça de Viladecans.
- l'Ajuntament va comprovar l'existència d'una errada en la notificació de la imposició definitiva de la sanció, per tant, ha revocat el decret sancionador, amb la devolució de les quantitats embargades.
- l'ORGT procedeix a la devolució de les quantitats embargades.

El Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA HA MEDIACIO** a la queixa plantejada pel ciutadà, per haver deixat sense efectes la sanció imposada, per una notificació defectuosa en el procediment que provoca la seva nul·litat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **20 de gener de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver-hi recomanació.

Sanció d'aparcament. Targeta discapacitat**EXP. 2009Q130**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el **27 d'octubre de 2009**, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar d'acord amb la sanció d'aparcament sobre la vorera, manifestant que va portar la seva sogra discapacitada a una òptica i disposava de la targeta de discapacitada en el vehicle.

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

4.1.3 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

REFLEXIONS JURIDIQUES I MARC NORMATIU

Començant pel dret constitucional, el fet de que tot particular, té dret a ser indemnitzat per tota lesió que pateixi en qualsevol dels seus bens i drets, exceptuant en els casos de força major, sempre que la lesió sigui com a conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics; continuant amb el que diu l'article XXIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, que estableix que 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 abús.

Es responsabilitat de l'administració el manteniment de les vies públiques i per tant quan hi ha un caiguda a la via pública com a resultat del mal estat de les mateixes correspon a l'administració respondrà davant del la reclamació del ciutadà.

Dins de l'expedient administratiu iniciat per resoldre la reclamació del ciutadà s'ha de respectar l'establert en el dret administratiu en relació al seu procediment, per tant s'haurà de practicar la prova sol·licitada per tal de no crear una situació d'indefensió i motivar els actes administratius que acorden la resolució de la reclamació patrimonial.

La normativa d'aplicació es:

- Reial Decret 429/1993 de 26 de març, pel que s'aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial.
- la Llei 30/1992 de 26 de novembre de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, regulat en el Títol X de la responsabilitat de les administracions públiques i de les seves autoritats i altre personal al seu servei.

Responsabilitat patrimonial per caiguda al carrer

EXP 2007Q029

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va demanar a l'Ajuntament responsabilitat patrimonial per haver caigut a la via pública de Viladecans, per un desnivell entre una tapadora de Telefónica i el paviment, i malgrat haver presentat testimonis, fotografies i informes metges, l'han desestimat la reclamació.

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:

- que la ciutadana va presentar una instància el 24 de novembre de 2006, per una caiguda que va tenir a la via pública el 20 de novembre de 2006.
- que la resolució de la seva reclamació va ser desestimatoria perquè l'Ajuntament entén que la tapadora de Telefónica es responsabilitat de la companyia i no pas de l'Ajuntament.
- que la falta de pràctica de la prova dels testimonis proposats, a creat una situació d'indefensió
- l'administració es responsable i ha de vetllar perquè la via pública no hi hagi cap element que suposi un perill.
- l'Ajuntament no ha acreditat cap requeriment envers la companyia Telefónica per corregir la situació en què es troba la tapadora.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per haver provocat **una indefensió** en els drets de la ciutadana, per la manca de la realització de la prova dels testimonis proposats i voler obviar l'obligació de mantenir les vies públiques en condicions de seguretat.

Així doncs, l'accident en una via pública, **la propietat i el manteniment correspon a l'administració**, a conseqüència de no conservar-la en correcta situació de funcionament, ni advertint de l'existència a la via d'obstacles que puguin constituir un perill per la circulació de vianants, sense perjudici de qui sigui la titularitat de l'objecte que origini la caiguda, per tot això, només es pot qualificar com a **funcionament anormal d'un servei públic**, per tant els ciutadans com a conseqüència del funcionament dels serveis públics, tenen dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major.

S'ha de tenir en compte, que d'acord amb la normativa vigent quan, l'administració dicta una resolució que posa fi a la via administrativa, **ha de resoldre les qüestions plantejades a l'expedient**, i assegurar-se que s'han complert tots els tràmits essencials del procediment establert, **amb la suficient motivació**, per tal de garantir els drets del ciutadà en primera instància, i així, evitar que aquest tingui que anar a la via contenciosa, la qual cosa afavoreix a l'administració donat que el ciutadà renuncia a aquest dret per la despesa que li suposa.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració al compliment de la normativa de la practica de la prova, quan aquesta s'ha demanat, per tal d'esbrinar els fets o de possibles responsabilitats, de forma que l'instructor del procediment només podrà rebutjar mitjançant resolució motivada les proves proposades pels interessats quan siguin improcedents, la qual cosa en aquest cas, la declaració dels testimonis no s'han practicat, ni ha estat suficientment motivada la seva denegació, la qual cosa **l'ha provocat indefensió** a la ciutadana.
- també **RECORDAR** els principis de la **bona Administració** que enumera la Constitució i que són especialment rellevants, entre d'altres que **s'ha de garantir i respectar un procediment administratiu** comú en totes les administracions per mitjà del qual han de fer-se els actes administratius, i, quan sigui procedent, amb garantia de l'audiència als interessats.
- **RECOMANAR** revisar la resolució dictada en aquest procediment per haver provocat una indefensió, **es practiquin les declaracions dels testimonis proposats per la ciutadana**, per tant, retrotraure la tramitació al punt on s'ha produït la irregularitat per corregir-la.
- **SUGGERIR** que realitzin les gestions que siguin necessàries per corregir les deficiències detectades a la via pública, per donar seguretat a les persones que hi circulen, i així evitar el risc d'altres accidents.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **23 de juliol de 2008** i l'Ajuntament va donar resposta el 8 d'octubre de 2009 **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar que el servei jurídic municipal competent ha manifestat des de setembre de 2007 que no existeix relació de causalitat entre els danys i lesions soferts per la Sra. [...] el 20 de novembre de 2006 i el funcionament normal o anormal dels serveis públics municipals. Amb les valoracions tècniques realitzades per part del servei tècnic de l'Ajuntament no consta acreditada l'existència de nexes causals entre els fets reclamats i el funcionament dels serveis públics municipals. El manteniment de la tapadora de l'escomesa de Telefònica correspon a aquesta companyia i no a l'Ajuntament de Viladecans.

La desestimació de la responsabilitat patrimonial no depèn de la realització de la prova testifical proposada, sinó pel contrari, de la falta de relació de causalitat citada anteriorment. En el mateix sentit, i des del punt de vista del servei tècnic de l'Ajuntament, la pràctica de la prova la determina l'instructor, que, en aquest cas no ha considerat rellevant su inclusió en el procediment. Per la qual cosa, a criteri dels serveis tècnics, no hi ha hagut indefensió. Totes les valoracions i actes administratius es troben sotmesos a la valoració judicial que es faci sobre el procediment.

Embornal carrer Hospital

EXP. 2008Q038

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 de gener de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per una desestimació a la reclamació de responsabilitat patrimonial demanada el 13 de desembre de 2006.

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:

- que la ciutadana va presentar una instància el 13 de desembre de 2006, per una caiguda que va tenir a la via pública el 12 de desembre de 2006.
- que la resolució de la seva reclamació va ser desestimatoria perquè l'Ajuntament entén que les lesions de la sol·licitant no poder ser conseqüència del funcionament, normal o anormal, dels serveis públics municipals
- que la falta de pràctica de la declaració del testimoni a creat una situació d'indefensió
- que malgrat haver estat atesa per un agent de la policia local, on descriu en el seu informe "*que la caiguda s'havia produït a causa d'una reixa del desguàs la qual havia cedit*", així com l'informe de l'arquitecte municipal, on manifesta "*s'observa la existència d'una reixa longitudinal que es mou com a conseqüència d'haver cedit el terreny sobre el que es suporta. Actualment la reixa ha estat reforçada pel que fa a l'estabilització*", l'Ajuntament

continua manifestant que no ha existit una relació de causalitat, per entendre que es una petita deficiència no considerant-la rellevant per establir el necessari nexa causal.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana per haver provocat una **situació d'indefensió** en el procediment de l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial, per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per haver provocat una indefensió en els drets de la ciutadana, per la manca de la realització de la prova del testimoni.

Així doncs, l'accident en una via pública la propietat i el manteniment correspon a l'administració, a conseqüència de no conservar-la en correcta situació de funcionament, sense perjudici que després de la caiguda es senyalitzés i es reparés, per tant, els ciutadans com a conseqüència del funcionament dels serveis públics, tenen dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major.

Malgrat l'informe policial i el tècnic, l'Ajuntament continua manifestant que no existeix relació de causalitat, i no considera, segons l'escrit adreçat a la Sindicatura, que no depèn de la realització de la prova testifical proposada.

S'ha de tenir en compte que, quan l'administració dicta una resolució que posa fi a la via administrativa, **ha de resoldre les qüestions plantejades a l'expedient**, i assegurar-se que s'han complert tots els tràmits essencials del procediment establert, **amb la suficient motivació**, per tal de garantir els drets del ciutadà en primera instància, i així, evitar que aquest tingui que anar a la via contenciosa, la qual cosa afavoreix a l'administració donat que el ciutadà renuncia a aquest dret per la despesa que li suposa

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració al compliment de la normativa de la practica de la prova, quan aquesta s'ha demanat, per tal d'esbrinar els fets o de possibles responsabilitats, de forma que l'instructor del procediment només podrà rebutjar mitjançant resolució motivada les proves proposades pels interessats quan siguin improcedents, la qual cosa en aquest cas, la declaració del testimoni no s'ha practicat, ni ha estat motivada el seu rebuig, per tant ha provocat una vulneració en els seus drets que l'han provocat indefensió.
- també **RECORDAR** els principis de la bona Administració que enumera la Constitució i que són especialment rellevants, entre d'altres que s'ha de garantir i respectar un procediment administratiu comú en totes les administracions per mitjà del qual han de fer-se els actes administratius, i, quan sigui procedent, amb garantia de l'audiència als interessats.
- **RECOMANAR** revisar la resolució dictada en aquest procediment per haver provocat una indefensió, es practiquin les declaracions dels testimonis proposats per la ciutadana, per tant, retrotraure la tramitació al punt on s'ha produït la irregularitat per corregir-la.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia el 23 de juliol de 2008 i l'Ajuntament va donar resposta el 23 de juliol de 2009 **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar no acceptar el recordatori i la recomanació del Síndic de Greuges Municipal.

La desestimació de la responsabilitat patrimonial no depèn de la realització de la prova testifical proposada, sinó pel contrari, de la falta de relació de causalitat entre els fets reclamats i el funcionament dels serveis públics municipals. Amb les valoracions tècniques realitzades per part del servei tècnic de l'Ajuntament no consta acreditada l'existència de nexa causal.

La pràctica de la prova la determina l'instructor, que, en aquest cas no ha considerat rellevant la seva inclusió en el procediment. Pel que, a criteri dels serveis tècnics, no hi ha hagut indefensió.

Totes les valoracions i actes administratius es troben sotmesos a la valoració judicial que es faci sobre el procediment.

Danys vehicle i façana per reparació vorera

EXP 2008Q089

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de desembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, per no estar haver rebut una resposta a una sol·licitud de reclamació de responsabilitat patrimonial presentada el 29 d'agost de 2008, pels danys soferts en la seva façana i vehicles ocasionats per la reparació d'una vorera.

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 a l'agost de 2008 reclamant uns danys per responsabilitat patrimonial.
- a l'octubre de 2008 l'Ajuntament va requerir al ciutadà esmenar la seva sol·licitud.
- al gener de 2009, l'Ajuntament arxiva l'expedient per desestiment, al no haver realitzat cap acció requerida a l'octubre de 2008.
- al febrer de 2009, el ciutadà mitjançant instància presentada a l'Ajuntament, aporta documentació i la voluntat de continuar amb la reclamació.
- al març de 2009, l'Ajuntament atenent que encara no havia prescrit el dret de reclamació va admetre a tràmit la reclamació de responsabilitat patrimonial i va nomenar l'instructor i el secretari de l'expedient.
- a data de la resolució de la present queixa l'expedient està pendent de la pràctica de la prova i de la seva resolució ulterior.

El Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada per haver acreditat l'Ajuntament que va contestar la instància que va motivar la present queixa, així com les actuacions que ha realitzat envers la reclamació de responsabilitat patrimonial, que en l'actualitat està en tràmit per a la seva resolució ulterior, per tant, finalitzo les meves actuacions per no ha haver cap incompliment en el procediment realitzat.

Caiguda a la via pública – Dr. Reig

EXP 2009Q102

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 9 de febrer de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que el 8 de maig de 2007 va presentar una instància de reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda soferta el 26 d'abril de 2007. El 16 de juny de 2007 es va admetre a tràmit. Fins el 28 d'octubre de 2008, no van prendre declaració a dos dels tres testimonis i encara no te notícies del resultat de l'expedient.

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, el mes de maig de 2007, va presentar una instància reclamant uns danys per responsabilitat patrimonial.
- al mes següent, es a dir, el juny de 2007, es va admetre a tràmit la seva reclamació.
- un any i quatre mesos després, l'octubre de 2008, es va prendre declaració a dos dels tres testimonis.
- fins que aquesta sindicatura no tramitit la queixa, la ciutadana no ha rebut una proposta de resolució, dos anys després de que va presentar la instància.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per una inactivitat i dilatació en el temps en la tramitació d'un expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial.

Hem de considerar a més a més de la inactivitat de l'Ajuntament en el tràmit de l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial, com la inactivitat en informar a aquesta sindicatura els actes de la queixa que es tramita, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració al compliment de la normativa, la practica de la prova en terminis mes raonables i evitar que la gestió i el tràmit de l'expedient es dilati en el temps de sense causa justificada, donat que situacions com aquesta provoca impotència i desconfiança de la ciutadania envers l'administració.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **12 de maig de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 23 de juliol de 2009 **ACCEPTANT** el recordatori del Síndic.

Danys vehicle – jardineria d'arbre**EXP. 2009Q133**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 6 de novembre de 2009, d'un ciutadà de Sant Climent de Llobregat, per una desestimació a la reclamació de responsabilitat patrimonial demanada el 3 de setembre de 2008, atenent que va trencar la roda del seu vehicle amb la jardineria de ferro d'un arbre, quan realitzava les maniobres de sortida de l'aparcament.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura **no va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, per no haver trobat cap incompliment en les resolucions de l'Ajuntament que l'hagi causat cap greuge, atenent que la seva reclamació ha estat resolta, en forma i termini legalment establert.

4.1.4 INFORMACIÓ / ATENCIÓ**REFLEXIONS JURIDIQUES I MARC NORMATIU**

L'Administració està obligada a resoldre en el termini màxim de tres mesos, i ho podrà fer favorablement, i llavors el procediment s'haurà acabat, o bé en contra de les nostres peticions, desestimant la nostra sol·licitud. En principi el procediment s'acaba amb la que ha de decidir totes les qüestions plantejades pels interessats i aquelles derivades del procediment.

Informació**EXP. 2009Q092**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 8 de gener de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, per no haver rebut cap resposta a la instància que va presentar el 7 de juliol de 2008, relacionat al tracte rebut pel servei d'informació de l'Ajuntament una desestimació a la reclamació

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, el mes de juliol de 2008, va presentar una instància indicant el seu malestar pel tracte que presumptament havia rebut per una persona de l'Ajuntament.
- l'Ajuntament, després del seguiment que s'ha realitzat des de la sindicatura per la queixa que va presentar el ciutadà al gener de 2009, finalment ha rebut al desembre de 2009, un any i mig després, la resposta a la seva instància.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat malgrat el temps transcorregut, atenent que la manca de resposta no ha causat cap greuge personal, sense perjudici del dret que té el ciutadà a rebre resposta per part de l'administració de les instàncies que presenti

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **19 de febrer de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver-hi recomanació.

4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

4.2.1 ACTIVITAT ECONÒMICA

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

L'Ajuntament ha de vetllar pel compliment de la normativa establerta, realitzar d'ofici un seguiment més exhaustiu, en especial al que diu l'article 140 de l'Ordenança municipal, que indica que un cop obtinguda la llicència, l'activitat no podrà exercir-se o funcionar sense la presentació a l'Ajuntament de la documentació.

La normativa tractada en aquesta temàtica ha estat:

- La Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la Intervenció Integral de l'Administració Ambiental.
- La Llei 4/2004, d'1 de juliol, reguladora del procés d'adequació de les activitats d'incidència ambiental.
- La Llei 17/2007, del 21 de desembre, de mesures fiscals i financeres, en l'article 24 que modifica la Llei 4/2004
- Ordenança municipal d'intervenció integral en les activitats i les instal·lacions.
- A més a més de la Llei 30/1992 de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu.

Taller mecànic

EXP. 2009Q114

La Sindicatura va rebre una sol·licitud l'1 d'abril de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, per una presumpta manca actuació municipal en el procés de cessament i clausura d'una activitat de taller de reparació d'automòbils amb planxa i pintura que es desenvolupa en el local de la seva propietat.

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:

- que des de gener del 2006 que l'Ajuntament concedeix la llicència condicionada a l'aportació d'uns determinats documents i fins que ha cessat l'activitat, a l'abril de 2009, han passat més de tres anys, amb una activitat sense els controls legals mediambientals.
- que l'Ajuntament va realitzar actuacions envers l'activitat durant l'any 2006, en el qual li va imposar la primera multa coercitiva.
- que fins a mitjans de l'any 2008, l'Ajuntament no va realitzar cap acció fins la imposició de la segona multa i tres mesos després la tercera.
- que arran de la instància dels propietaris del local al gener de 2009, l'Ajuntament emet la resolució de l'inici del procediment per al cessament i clausura de l'activitat, el qual finalitza tres mesos després, a l'abril del 2009.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per la tolerància municipal respecte a una activitat que ha funcionat sense permís.

Considero també important que durant aquest temps, no ha hagut control de l'abocament de les aigües residuals, el control d'emissió de gasos i la gestió de residus, aspectes que perjudiquen al medi ambient.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** que no es dilati en el temps el control de les activitats que no disposen de la preceptiva llicència perquè causa un perjudici al medi ambient i una competència deslleial a la resta d'activitats.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 6 de juliol de 2009 i l'Ajuntament va donar resposta el 3 de novembre de 2009 **ACCEPTANT PARCIALMENT** la recomanació en el sentit de no dilatar en el temps el control de les activitats.

Assessorament de viabilitat i alta d'activitat

EXP. 2009Q139

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb el servei d'assessorament rebut per la creació d'una activitat a la ciutat, atenent que en tot moment li van donar la viabilitat del negoci, va realitzar la comunicació prèvia de l'inici de l'activitat i en cap moment l'Ajuntament li va comunicar les obres previstes a realitzar en el carrer on ha ubicat l'establiment i que li perjudiquen greument al desenvolupament de l'activitat, per això, ha presentat dues instàncies una l'11 de novembre de 2009 i l'altre el 10 de desembre de 2009.

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

4.2.2 MEDI AMBIENT

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

Hem de partir del que ens diu la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat; l'article I, ens diu entre d'altres, que la ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants i les autoritats municipals fomenten la qualitat de vida dels seus habitants; i l'article XVIII, estableix el dret al medi ambient, on indica que els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa, que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.

L'administració haurà d'adoptar, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), així com executaran totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreïin, sense degradar-lo el paisatge que envolta i configura la ciutat.

- el Decret 148/2001, de 20 de maig d'ordenació ambiental de les instal·lacions de telefonia mòbil i altres instal·lacions de radiocomunicació, i concretament l'article 9 que estableix que l'ordenació de l'emplaçament de les instal·lacions a la demarcació urbana es pot dur a terme per l'Ajuntament mitjançant una ordenança municipal específica que s'ha de formular atenent els objectius, principis, criteris i normes tècniques i de seguretat que es fixen en el Decret.

Cal que l'Ajuntament, per donar compliment al referit article 9, doni un impuls en la creació i aprovació de l'ordenança específica.

Antenes telefonia mòbil casc antic

EXP. 2008Q069

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de juliol de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en nom i representació de l'associació de veïns del casc antic, motivada per no donar-li resposta a una instància presentada el 11 d'abril de 2008.

El ciutadà demanava a la seva instància rebre informació de les actuacions que ha realitzat l'Ajuntament, respecte l'antena ubicada a la Rbla. Modolell, 19 cantonada al carrer Sant Joan, tenint en compte que els fets es remunten a l'any 2001, quan l'Ajuntament va resoldre suspendre la tramitació de les sol·licituds de llicències d'instal·lació d'antenes de telefonia mòbil a la zona, la qual cosa no havia estat així.

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

- l'associació des de l'any 2001, van iniciar les actuacions envers la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil a un edifici de la rambla Modolell.
- l'Ajuntament al mateix any 2001 va emetre una resolució on suspènien la tramitació de les sol·licituds de llicència d'instal·lació d'antenes mòbils en la demarcació urbana.
- l'associació a l'any de 2008 va presentar una instància, on posaven de manifest que la instal·lació d'antenes de l'edifici de referència havia augmentat, per tant, consideraven que l'Ajuntament no havia pres les mesures suficients per donar compliment a la resolució de l'any 2001.
- l'Ajuntament després de la tramitació de la present queixa, va donar resposta a la instància que va presentar l'associació l'11 d'abril de 2008, on indica que la llicència de l'antena en qüestió es de l'any 1998, que a l'any 2003 el titular de la llicència va demanar un altre llicència per l'adequació a la LIIA, i l'Ajuntament va respondre que havia decretat la suspensió de llicències.
- l'Ajuntament a través d'un conveni de col·laboració celebrat a l'any 2002 amb el Centre Tecnològic de Vilanova i la Geltrú de la Universitat Politècnica de Catalunya, no va ser fins l'any 2006 quan van tenir una proposta d'ordenança.
- a l'any 2008, l'Ajuntament a signat un nou conveni de col·laboració amb el Consorci Localret per l'elaboració d'una Ordenança de Telecomunicacions.
- des del mes de juny de 2008 es va instal·lar i posat en funcionament un sistema que mesura i controla de forma continua les radiacions emeses per les estacions base i poden ser consultades per Internet.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per la manca de resposta dins dels terminis legals i la dilatació en el temps en accions per a crear una ordenança de telecomunicacions, que encara no ha estat confeccionada.

Els equips d'antenes de telefonia mòbil han de tenir una llicència d'activitat classificada, les quals s'han d'anar adaptant a les noves normatives d'aplicació en els terminis establerts.

En aquest cas, segons l'Ajuntament, l'antena situada a la rambla Modolell, disposa de les llicències pertinents i es realitzen des del mes de juny de 2008 els controls d'emissions electromagnètiques.

Sense perjudici de les actuacions que està realitzat l'Ajuntament per regular les antenes de telefonia mòbil en compliment de la protecció a la salut i al medi ambient, cal significar i a tenir en compte que la instal·lació d'equips de telefonia en edificis amb ús residencial, suposa una modificació del volum del immoble i altera l'ús general dels habitatges, donat que aquest tipus d'instal·lacions son alienes al servei de l'immoble.

Per tot això, a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini legalment estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- **RECOMANAR** agilitzar la confecció i creació definitiva de l'ordenança a on es determini els casos en funció dels riscos a partir dels quals es poden instal·lar les antenes en el municipi.
- **SUGGERIR** que en temàtiques on es pugui crear, com en aquest cas, una alarma o inquietuds socials s'informi a la ciutadania de les gestions i projectes que s'estan portant a terme per tal de garantir la transparència.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **2 de juny de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 8 d'octubre de 2009 **ACCEPTANT PARCIALMENT**, indicant acceptar el recordatori del Síndic de greuges en el sentit d'evitar la dilatació en el temps de les tramitacions de reclamacions. Respecte a la recomanació, actualment ens trobem en període d'elaboració de l'ordenança de telecomunicacions, i d'un Pla d'actuació. En aquest sentit s'ha firmat un acord de col·laboració amb LOCALRED un consorci format per més de 800 Ajuntament de tota Catalunya (novembre 2008). Respecte al suggeriment, hem d'assenyalar que la política de comunicació de l'Ajuntament amb les seves limitacions, té cura d'informar a la ciutadania de tot allò que es fa. Precisament la transparència, la qual totes les administracions públiques estan obligades per llei, és un dels objectius prioritaris de la política de comunicació local. En aquest sentit en el Butlletí de Viladecans de desembre de 2008 (pag. 7) es va pública informació sobre els acords subscrits per a elaborar una ordenança de telecomunicacions, així com les línies bàsiques de futur per al desenvolupament de les telecomunicacions en la ciutat. Coincidint amb la signatura de l'acord amb LOCALRED es va difondre un comunicat de premsa i un dossier informatiu.

Molèsties d'aire calent d'unes instal·lacions

EXP. 2009Q140

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 28 de desembre, d'un ciutadà de Viladecans, per unes molèsties que pateix, sobretot a l'estiu, per l'aire calent que surt d'unes turbines d'una activitat que expulsen l'aire cap al carrer i li pugem al seu 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 ha manifestat a l'Ajuntament les molèsties que té de les instal·lacions que provenen de l'establiment prop de casa seva, sobretot a l'estiu, indicant que l'aire calent surt de les instal·lacions que hi donen al carrer, puja i l'hi entra a casa seva.
- l'Ajuntament ha donat resposta a totes les instàncies que ha presentat, a la vegada que han fet que l'establiment realitzi modificacions per a evitar les presumptes molèsties, malgrat que en les inspeccions realitzades el tècnic de l'Ajuntament indica que l'efecte de l'aire calent és pràcticament inapreciable, atenent que el balcó del ciutadà està més protegit que la resta de balcons.
- l'Ajuntament ha contestat a la sindicatura després de tramitar la queixa, que van quedar amb el ciutadà, per realitzar una visita a l'estiu per a comprovar l'efectivitat de les mesures preses i valorar si té molèsties.

El Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada, primerament per considerar que les actuacions realitzades per l'Ajuntament han estat adequades i no han vulnerat cap dret, ni han causat cap greuge al ciutadà; i en segon lloc, l'expedient encara està en tràmit.

Malgrat l'arxiu de la denúncia realitzada per part de l'Ajuntament el 29 d'octubre de 2009, posteriorment encara va realitzar actuacions de comprovació. Tanmateix s'ha tenir en compte que l'Ajuntament ha manifestat que realitzarà una nova visita, a requeriment del ciutadà, en el moment que es produeixin noves molèsties.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **19 de febrer de 2010**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver-hi recomanació.

4.2.3 OBRES / DISCIPLINA URBANÍSTICA

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

La disciplina urbanística és el conjunt de mesures, previstes en normes administratives però també penals, per protegir i fer complir l'ordenament urbanístic, és a dir, la regulació establerta de l'ordenació del territori i l'urbanisme. En sentit estricte, fa referència a l'exercici de tres concretes potestats administratives: la inspecció urbanística, la restauració de la legalitat (física o jurídica) infringida, i la potestat sancionadora. En sentit més ampli, engloba també la potestat d'intervenció administrativa en l'activitat urbanística mitjançant la tècnica de les autoritzacions i llicències prèvies per als actes d'edificació.

Cal recordar que la inspecció urbanística és l'activitat administrativa de control dels actes d'edificació i ús del sòl realitzada amb la finalitat de comprovar si aquests s'ajusten a les especificacions de l'ordenament urbanístic. La desenvolupen funcionaris públics amb condició d'agents d'autoritat, és a dir, que les seves actes o informes gaudeixen de presumpció de veracitat.

La normativa utilitzada en els expedients relacionats:

- L'article XXIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, que promulga l'eficàcia dels serveis públics.
- L'article 103 de la Constitució Espanyola, que regula els principis de la administració pública.
- L'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local.
- Els articles 3, 42, 53, 54 i 58 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, que regulen diversos aspectes del procediment.
- Els articles 191, 194, 197, 198, 199, 202 i 207 de la Llei 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Urbanisme.

Porta d'emergència escola d'idiomes

EXP 2007Q027

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de novembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no ha estat contestada una instància del 10 de juliol de 2007 amb registre d'entrada 11185, denunciant l'obertura d'una porta d'emergència d'una escola d'idiomes que dona a una sortida d'un pàrquing, amb el perill que això suposa, al no rebre resposta el ciutadà ha presentat una segona instància el 27 de novembre de 2007, amb registre d'entrada 18022.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, el Síndic ha realitzat gestions i reunions perquè es trobin solucions dins de la legalitat i l'Ajuntament ha iniciat les gestions per a resoldre el cas, per tant significar que a la confecció del present informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució, la qual no serà fins a l'execució definitiva del canvi d'ubicació de la porta

Danys a pàrquing per obres a via pública

EXP 2008Q052

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 d'abril de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, com a representant de la comunitat de propietaris, per no haver-li donat resposta a una instància presentada l'11 de desembre de 2007, indicant que el pàrquing de la comunitat pateix unes filtracions que provenen d'un embossament al tram de la canonada que hi ha al carrer, degut a unes obres que es van realitzar a la via pública.

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:

- que el ciutadà va presentar una instància al desembre de 2007, i que no l'han donat resposta quasi un any després.
- que el ciutadà va plantejar una problemàtica de filtracions que eren produïdes per unes obres realitzades a la via pública.
- que fins que no es va presentar la queixa a la Sindicatura i es tramités, no es va solucionar les filtracions que van ser produïdes per unes canalitzacions realitzades per una empresa de subministrament.
- que la empresa afectada es va responsabilitzar i reparar l'embossament que provocava les filtracions en el pàrquing.
- que la Sindicatura va insistir a l'Ajuntament la obligació que tenen en informar i intervenir perquè l'empresa responsable dels danys que van afectar en el pàrquing, es faci càrrec de la reparació, donat que es va produir com a conseqüència d'unes obres a la via pública.
- que l'Ajuntament ha informat als representants de la comunitat les dades de l'empresa responsable, i és entre les companyies asseguradores que han de resoldre els danys soferts.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal i no haver revisat l'expedient quan va se requerit pel ciutadà; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIO** municipal en el cas denunciat, malgrat haver patit un greuge per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, la qual cosa ha provocat que es dilates en el temps la reparació d'allò que va provocar l'obturgació de les canonades de sanejament de l'edifici, així com, la reclamació pertinent de la indemnització al responsable corresponent, per tant, a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** que compleixi amb la obligació que tenen en informar i intervenir perquè l'empresa responsable dels danys, es facin càrrec de la reparació, donat que es va produir com a conseqüència d'unes obres a la via pública, per tal de facilitar les gestions del perjudicat.
- **SUGGERIR** que les actuacions que requereixin una inspecció, es realitzi el més aviat possible per tal d'evitar els danys que pugui ocasionar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de desembre de 2008** i i l'Ajuntament va donar resposta el 14 de maig de 2009 **ACCEPTANT** la recomanació i el suggeriment del Síndic de Greuges Municipal..

Mina d'aigua

EXP 2008Q076

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 31 de juliol de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a la instància presentada el 14 de maig de 2008, en relació dels fets esdevinguts a casa seva per una mina d'aigua que passa per la seva propietat.

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

Danys a traster obres via pública

EXP 2008Q088

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de novembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a una instància presentada el 16 de maig de 2008, indicant que va patir una inundació als trasters degut a uns forats realitzats a la via pública.

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

- la ciutadana va presentar una instància el mes de maig de 2008 i fins després que la sindicatura no va tramitar la queixa no se'l va donar resposta al mes febrer de 2009.
- segons l'informe tècnic de l'empresa responsable del projecte d'urbanització del carrer, les filtracions es van donar durant unes pluges i quan la via pública no disposava del paviment, per això, es va filtrar l'aigua al terra del subsòl i degut a que el mur de l'edifici no disposa d'impermeabilització va provocar les humitats.

- que en el decurs del mes de febrer de 2009, han quedat resoltes les reparacions dels danys soferts en els trasters situats al soterrani de l'edifici.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, sense perjudici d'haver-la donat en el transcurs d'aquesta queixa, a la vegada reconèixer la bona gestió de l'Ajuntament en la mediació realitzada entre els possibles responsables dels danys reclamats, tot i així a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta motivada a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **2 d'abril de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 14 de maig de 2009 **ACCEPTANT** el recordatori del Síndic respecte a l'obligació de l'administració a donar resposta dins del temps estipulat.

Obres il·legals

EXP 2009Q101

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de febrer de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que durant molts anys que es remunten a l'any 2001, manifestant les presumptes irregularitats de disciplina urbanística de la seva veïna, i l'Ajuntament malgrat algunes respostes donades no han realitzat cap acció.

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 ha presentat varies instàncies denunciant diverses presumptes irregularitats constructives de la seva veïna i des de que va presentar la primera instància al 2001 no li van respondre fins al setembre de 2008, mitjançant un informe tècnic, a la vegada que responia d'altres instàncies presentades a l'any 2006 i 2007 pels mateixos motius
- l'Ajuntament ha donat resposta a d'altres instàncies presentades per la ciutadana a l'any 2008, dins dels terminis establerts, mitjançant un informe tècnic on va indicar que incoarien el corresponent expedient disciplinari.
- l'Ajuntament ha obert expedient de protecció de la legalitat urbanística gairebé 8 anys després des de la primera denuncia de la ciutadana i set mesos després de manifestar-ho en el seu darrer informe tècnic.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat, per una inactivitat i dilatació en el temps en donar resposta a les instàncies presentades per la ciutadana, així com en la incoació de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística per a esbrinar els fets denunciats per la ciutadana.

Hem de tenir en compte la primera instància presentada per la ciutadana al juny de 2001 on denunciava les presumptes obres il·legals, no va ser contestada fins el setembre de 2008, es a dir mes de set anys després, sense perjudici de les altres instàncies que va presentar al 2006 i 2007, que també van se contestades al setembre de 2008.

Que alguns fets denunciats per la ciutadana s'han tingut en compte per a incoar expedient de protecció de la legalitat urbanística al juny de 2009, es a dir vuit anys després de la primera denuncia.

La relació de veïnatge generen molts problemes, d'aquestes relacions tenen un vessant urbanístic ja que incideixen en el disseny de ciutat establert en els plans urbanístics de les edificacions. Es tracta de qüestions relatives a l'alçada de les edificacions, a la separació que han de guardar respecte dels límits de la finca, a l'ocupació de la parcel·la, per esmentar-ne algunes. La normativa vigent indica que corresponen als municipis les competències en matèria d'execució de planejament i disciplina urbanística.

Cal remarcar que la potestat de protecció de la legalitat urbanística és d'exercici preceptiu, segons l'article 191 del Text refós. Conseqüentment, la manca d'actuació d'un Ajuntament i l'incompliment de les seves obligacions en matèria de protecció de la legalitat urbanística suposa un funcionament anormal del servei públic.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure de donar compliment de la normativa vigent, en donar resposta a les instàncies presentades per la ciutadania. Així mateix, com en aquest cas, quan s'ha d'incoar un expedient, s'ha de realitzar en un curt termini de temps, amb la finalitat de vetllar pel compliment de la normativa urbanística i evitar la prescripció dels fets.
- **SUGGERIR** que l'expedient incoat de protecció de la legalitat urbanística no es dilati en el temps i es resolgui dins de la legalitat i en els terminis establerts, d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **15 de setembre de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 3 de novembre de 2009 **ACCEPTANT** el recordatori i el suggeriment del Síndic.

Barreres arquitectòniques

EXP 2009Q111

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 12 de març de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, pel qual demana saber quan s'eliminaran les barreres arquitectòniques, començant per l'entrada al Síndic de Greuges i a l'OMIC.

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

Desguàs d'habitatges i terraplens via pública

EXP 2009Q138

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 16 de desembre de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, en representació de la Comunitat de Propietaris, es queixa per no haver rebut cap resposta a les instàncies presentades des de l'any 2006, referent a l'estat d'abandó de les terres en que es troba l'espai públic confrontant a la seva finca on viu, així com l'existència d'unes canonades d'aigües per l'abocament incontrolat sobre les terres referides.

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

4.2.4 SEGURETAT CIUTADANA

REFLEXIONS JURIDIQUES I MARC NORMATIU

L'Administració està obligada a resoldre en el termini màxim de tres mesos, i ho podrà fer favorablement, i llavors el procediment s'haurà acabat, o bé en contra de les nostres peticions, desestimant la nostra sol·licitud. En principi el procediment s'acaba amb la que ha de decidir totes les qüestions plantejades pels interessats i aquelles derivades del procediment.

L'Ajuntament va aprovar l'Ordenança Municipal de Convivència Ciutadana i Utilització de la Via Pública.

L'Ajuntament hauria de valorar la proposta d'afegir una nova redacció en la que s'hauria de regular la prohibició de disparar coets, petards, i en general, focs artificials, en llocs especialment protegits com són els espais d'oci infantil, hospitals, ambulatoris, col·legis i d'altres de similars característiques.

Petards en un parc infantil

EXP 2009Q091

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 8 de gener de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, per no haver rebut cap resposta a una instància presentada el 28 de juliol de 2008, relacionada per uns llançaments de coets a la via pública el 14 de juny de 2008.

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 demanant saber si el fet de llençar coets al costat d'un parc infantil és motiu de denúncia, atenent del que va succeir el dia 14 de juny de 2008
- l'Ajuntament ha donat resposta al ciutadà, un cop s'ha tramitat la queixa a través de la sindicatura.
- el contingut de la resposta ha estat degudament motivada, aclarint que és legal llençar coets, sempre i quan no s'observi que causen o poden causar danys a alguna persona, o bé, algú denúncia per haver-li fet mal o estigui amenaçat.
- que l'actuació policial va resultar conciliadora i preventiva per evitar possibles danys a terceres persones.
- que el ciutadà malgrat la resposta que va rebre, considera que hi hauria d'haver regulació legal per limitar l'ús de pirotècnia a determinades zones com ara proximitats de col·legis o àrees d'esbarjo infantil.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, malgrat que aquesta ha estat donada en el transcurs de les gestions de la sindicatura.

Cal indicar que l'Ordenança Municipal de Convivència Ciutadana i Utilització de la Via Pública en la qual es determina la prohibició de "disparar coets, petards, i en general, focs artificials, sense prendre les degudes precaucions per evitar causar accidents i molèsties a les persones o danys a les coses", per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR.-** la obligació que té l'Ajuntament en donar resposta a les instàncies i/o peticions realitzades per la ciutadania dins dels terminis establerts i no esperar a que el ciutadà davant el silenci de l'administració presenti una queixa davant la sindicatura municipal de greuges.
- **SUGGERIR.-** la possibilitat de valorar una proposta per tal d'establir una prohibició expressa dins de l'ordenança vigent, de disparar coets, petards, i en general, focs artificials en determinats espais públics, en atenció a la proximitat de llocs freqüentats per infants.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **6 de febrer de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 14 de maig de 2009 **ACCEPTANT** la recomanació del Síndic respecte a l'obligació de l'administració a donar resposta dins del temps estipulat. Respecte al suggeriment: Hi ha activitats quotidianes que precisen necessàriament de la responsabilitat dels ciutadans adults. Entenem que l'ordenança municipal ja inclou substancialment la recomanació del Síndic quan prohibeix en l'article 8.e "Enlairar globus que puguin produir incendis, o disparar coets, petards, i en general, focs artificials, sense prendre les degudes precaucions per evitar causar accidents i molèsties a les persones o danys a les coses.

Actuació policial

EXP 2009Q097

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de gener de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, en relació a no haver rebut cap resposta a les instàncies que va presentar l'11 d'agost de 2008 i el 4 de setembre de 2008, relacionat amb l'actuació policial.

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

4.2.5 SOROLL

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

Cal recordar que reiterada jurisprudència ampliada pel Tribunal Constitucional, reconeix la relació immediata entre les immissions mediambientals i els drets fonamentals, es a dir, que la falta d'actuació de l'administració competent pot comportar la vulneració dels drets constitucionals a la integritat física, a la intimitat personal i familiar i a la inviolabilitat del domicili.

L'administració ha de vetllar per a evitar situacions en que es produeix contaminació acústica.

Per aquest motiu s'han realitzat nombroses normatives al respecte, de les que hem tractat en els expedients:

- Els article I (Dret a la Ciutat), XVI (Dret a l'habitatge), XVII (Dret a la Salut) i XVIII (Dret al Medi Ambient), de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.
- L'article 43 i 45 de la Constitució Espanyola que regulen de dret a la protecció de la salut i el dret a gaudir d'un medi ambient adequat.
- L'Article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, que estableix les competències municipals entre d'altres la protecció del medi ambient i la protecció de la salubritat pública.
- La Llei 37/2003, de 17 de novembre, del soroll.
- L'ordenança municipal de convivència ciutadana i utilització de la via pública.
- L'Ordenança municipal d'Intervenció Integral de les Activitats i les Instal·lacions
- L'Ordenança municipal reguladora de l'Emissió i Recepció de Soroll i Vibracions.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat

EXP 2007Q018

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per manca de resposta a una instància presentada el 5 de juliol de 2007, motivada per les molèsties que provoca el soroll d'unes instal·lacions esportives.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada. El Síndic ha mantingut reunions amb totes les parts implicades, per part de l'empresa afecta ha realitzat un informe de mesures dels nivells d'immissió en ambient exterior de les instal·lacions, per un altre banda l'Ajuntament va encarregar un informe tècnic d'avaluació per contrastar el que va portar l'empresa, per tot això, significar que a la confecció del present informe, atès la complexitat per trobar una solució, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat

EXP 2008Q043

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de febrer de 2008, d'un ciutadà de en representació d'una associació de veïns, motivada perquè l'Ajuntament va requerir el 10-4-2007 als titulars d'una associació situada als baixos d'un edifici, l'adequació de les instal·lacions per realitzar una activitat molesta pel soroll, que malgrat converses i escrits posteriors encara persisteixen les esmentades molèsties.

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

- l'associació va obtenir llicència de l'activitat socio-cultural al febrer de l'any 2006
- un any després, al gener de 2007, es va detectar una contaminació acústica que provenia de l'activitat de l'associació.
- malgrat les actuacions que va realitzar el ciutadà que va fer, que l'Ajuntament requereixi a l'associació una adequació de les instal·lacions per evitar la contaminació acústica, dons una vegada exhaurits els terminis, el problema persistia i l'Ajuntament no va fer res per obligar-los.

- la sindicatura va traslladar la queixa a l'Ajuntament al mes de març de 2008.
- el mes d'octubre de 2008 l'associació va comunicar a l'Ajuntament la realització de les mesures correctores.
- al mes de febrer de 2009, es va emetre un informe per l'enginyer on els resultats van ser satisfactoris.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat pel patiment sofert pel soroll durant el temps transcorregut, **dos anys** des de que es va detectar la contaminació acústica i l'execució de les mesures corresponents; així com pel retard en l'execució dels requeriments realitzats per l'Ajuntament a l'associació. Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** que es realitzi un seguiment i controls més exhaustius dels expedients, en especial aquells que afecten a la salut, com en aquest cas ha estat el soroll, i evitar que es dilatin en el temps.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **2 d'abril de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 4 de juny de 2009 **NO ACCEPTANT** la recomanació del Síndic, indicant que analitzat l'expedient complet s'aprecien un cúmul d'intervencions municipals durant el període que permeten a l'Ajuntament afirmar que no ha existit dilatació en el temps i no ha existit indefensió del ciutadà.

Activitats d'oci durant Festival cultural

EXP 2009Q121

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 6 de juliol de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, perquè no l'han donat resposta a una instància presentada el 8 de juliol de 2008, referent a les queixes plantejades per l'activitat d'un bar instal·lat al carrer durant un festival cultural popular, davant de casa seva, entre d'altres pel volum de la música que l'impedeix una conversa normal o conciliar el son, l'incivisme dels propietaris a l'hora de muntar i desmuntar la parada cada dia, l'incivisme dels usuaris, per tant, demanava la restricció de la concessió de les llicències, reduir l'horari de la mateixa, la prohibició de la música, el control per part de la policia del compliment de les mesures.

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 al juliol del 2008, denunciant les molèsties que va patir l'any 2008 per l'activitat d'una barra de bar, situada al carrer, durant la durada del Festival de Teatre al Carrer.
- el ciutadà ha manifestat que durant les festes de l'any 2009, també s'han tornat a produir les mateixes molèsties.
- la resposta que ha donat l'àrea a la sindicatura i amb posterioritat al ciutadà no contesta el que demana, només indica les mesures que han pres o prendran en l'organització.
- la sindicatura va emetre una resolució el 16 de desembre de 2008, en relació a altre queixa relacionada per similars fets amb unes recomanacions que van se acceptades el 24 de febrer de 2009.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal per la manca de resposta a la instància, malgrat que aquesta ha estat donada en el transcurs de l'expedient de queixa i per repetir-se les mateixes molèsties que en edicions anteriors.

Hem de recordar la recomanació que va realitzar a l'Ajuntament el 16 de desembre de 2008 en d'altre expedient pels mateixos motius, indicant a què *prenguin mesures alternatives per a tal d'evitar de nou es repeteixi la mateixa situació respecte a les activitats d'oci*. Aquesta recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament el 24 de febrer de 2009, indicant a més a més que s'havia millorat la informació als veïns i comerciants, la neteja i el control de l'horari de tancament a l'edició 2008.

Entenc que no és fàcil compatibilitzar el dret al descans i el dret al lleure de les festes populars. També s'ha d'acceptar la pervivència de les tradicions, com les festes del barri o altres activitats lúdiques nocturnes al carrer, però en aquest cas no es tracta d'una activitat lúdica o cultural, més aviat es tracta d'una activitat de bar musical que s'instal·la al carrer, prèvia autorització administrativa, aprofitant la celebració d'una festa cultural. L'educació, el diàleg, el civisme i els adequats marcs jurídics de control i inspecció d'activitats, per part de l'Ajuntament, ha de poder garantir i prioritzar el dret al descans davant el dret a la diversió.

Malgrat que la instal·lació d'aquesta activitat de bar musical és temporal durant un termini de temps curt, no es menys greu la manca de compliment de l'ordenança pel que fa a l'emissió de soroll.

Considero que les activitats de bar musical que es celebren a l'espai públic, s'han d'exigir les mateixes condicions a aquelles que es celebren a un establiment privat i tancat, garantint el compliment dels decibèlics màxims establerts en els horaris contemplats a l'ordenança, amb la peculiaritat especial de les característiques del carrer on es situa la referida activitat, d'acord amb l'establert a l'article 21 de l'*Ordenança Municipal de Convivència Ciutadana i Utilització de la Via Pública*, doncs en aquest cas, les distàncies amb els edificis habitats son molt curtes i això agreuja més qualsevol soroll que es faci,

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta motivada dins del termini que legalment està estipulat, contestant a tots els plantejaments exposats a la instància.
- **RECOMANAR** que l'Ajuntament valori de forma ponderada les sol·licituds per a l'ocupació de la via pública per a la instal·lació d'un bar, considerant l'idoneïtat de l'emplaçament, per a evitar l'excessiva concentració en determinats espais, sense perjudici del compliment de la resta de condicions establerts, per a garantir el dret al descans dels ciutadans i evitar que es repeteixi any rere any les mateixes molèsties i queixes.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 d'octubre de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 3 de novembre de 2009 **ACCEPTANT PARCIALMENT** el recordatori en l'aspecte referent a donar les respostes dins del termini legalment estipulat. Estimem que la contestació donada per l'Àrea de Serveis Personals si ha contestat tots els punts exposats pel ciutadà. No acceptar la recomanació del Síndic de Greuges de Viladecans, l'Ajuntament sempre valora de forma ponderada la ubicació de les activitats que ocupen la via pública. Això no vol dir que puguin existir discrepàncies amb la valoració feta per l'Ajuntament.

Molèsties de soroll

EXP 2009Q137

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de desembre de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant que li estan vulnerant drets, atenent que no han estat resoltes les queixes plantejades

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

4.3 SERVEIS A LES PERSONES

REFLEXIONS JURIDIQUES I MARC NORMATIU

L'oficina Municipal d'Informació al Consumidor és un servei municipal d'atenció directa i gratuïta a través del qual tots els ciutadans poden sol·licitar informació sobre la problemàtica que com a consumidors pugui afectar-los. Cal diferenciar dos tipus de peticions dels ciutadans que l'oficina pot rebre: denúncies i reclamacions dels consumidors per remetre-les a les entitats corresponents.

Cal informar al ciutadà que en cas de denúncies es pot iniciar prèvia valoració dels fets i en tot cas del denunciador no té la consideració d'interessat a l'expedient.

Normativa d'aplicació.

- Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre. Text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries. Articles 3 a 7.
- Llei 3/93, de 5 de març (DOG 1.719). Estatut del Consumidor. Article 1.
- Drets i interessos dels consumidors i usuaris recollits en la Llei 3/1993, de 5 de març, de l'Estatut del Consumidor.

L'àmbit educatiu ha estat un dels que ha suscitat dues queixes al Síndic. En aquest sentit, els pares i mares utilitzen mètodes com el fals empadronament o certificats, ja que aquest aspecte atorga punts complementaris en el procés de baremació de les sol·licituds. Pel que fa a una queixa s'assenyala que els mecanismes de què disposa l'administració educativa per fer controls efectius d'aquest frau són molt dèbils.

Tot i això, la celeritat del consistori a l'hora de comprovar aquestes irregularitats és molt variable, i en alguns casos cal realitzar actuacions de comprovacions de situacions irregulars.

4.3.1 CONSUM

Actuacions del tècnic de consum

EXP 2008Q098

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 28 de gener de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat de l'actuació del tècnic de consum envers l'arxiu de l'expedient de consum que el ciutadà va iniciar el 16 d'octubre de 2007, per "no existir infracció administrativa en matèria de consum, circumstància aquesta que impediria la correcta tramitació d'un expedient sancionador envers la reclamada", adduint que encara queden deficiències per reparar i l'empresa reclamada no ha lliurat la documentació d'obligat compliment.

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, al mes d'octubre de 2007, va presentar una reclamació de consum.
- l'OMIC al mes de gener de 2009, un cop resoltes les deficiències acreditades que s'han cregut com a defecte, va arxivar l'expedient de consum.
- l'Ajuntament, al mes de febrer de 2009, dona resposta a la sindicatura amb detall dels passos seguits en el procediment de l'expedient de reclamació de consum, indicant haver resolt per part de l'empresa reclamada aquelles deficiències acreditades, així com haver lliurat la relació d'industrials al president de la comunitat.

Per tot això, el Síndic va **DESESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà, perquè en el procediment no queda acreditat que hagi hagut una desatenció a la reclamació, perquè aquestes no es poden valorar d'acord amb la legalitat establerta.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **2 d'abril de 2009**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver-hi recomanació.

Manca de resposta instància OMIC**EXP 2009Q093**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 8 de gener de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 6 d'octubre de 2008, relacionada a l'esclariment d'una reclamació de consum que va presentar el 27 de març de 2008

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, al mes d'octubre de 2008, va presentar una instància per demanar aclariments d'una reclamació de consum presentada al mes de març de 2008, per no tenir resposta escrita del cas plantejant, indicant li van informar que no s'havien realitzat les inspeccions de consum per no coincidir els horaris de l'establiment amb el de l'inspector.
- l'Ajuntament, al mes de gener de 2009, dona resposta a la instància presentada pel ciutadà, arxivant l'expedient de reclamació de consum per no haver quedat acreditada cap infracció administrativa, adjuntant copia de les al·legacions realitzades per l'empresa atesa la inspecció realitzada el 25 de setembre de 2008.
- la resposta donada a la sindicatura per l'Ajuntament, al·lega que l'inspecció es va demorar per coincidir amb les dades estivals, indicant també, que han donat resposta al ciutadà el 9 de gener.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal només per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, malgrat que aquesta ha estat donada en el transcurs de les gestions de la sindicatura.

En relació al contingut de la resposta donada, cal significar que el ciutadà va presentar al mes de març de 2008 la seva reclamació de consum, l'Ajuntament addueix demora en la inspecció per dades estivals, tenint en compte que la inspecció es va realitzar el 25 de setembre de 2008, i que el titular de l'empresa reclamada va presentar al·legacions el 8 d'octubre de 2008 i fins el gener de 2009, el ciutadà no té coneixement de les actuacions d'inspeccions portades a terme per l'OMIC i de les al·legacions que va presentar l'empresa reclamada.

Ha hagut una demora en la inspecció en sis mesos; en les notificacions quatre mesos respecte a la inspecció realitzada i de tres mesos en relació a les al·legacions efectuades per l'empresa reclamada.

Per tot això, a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR**, la obligació que té l'Ajuntament en donar resposta motivada a les instàncies realitzades per la ciutadania dins dels terminis establerts.
- **SUGGERIR** es valori la possibilitat d'adequar el procediment de gestió de les reclamacions de consum per tal d'evitar que es dilatin en el temps, així com també, s'informi als ciutadans en breu termini dels actes que es realitzin en relació al seu expedient.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 d'abril de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 14 de maig de 2009 **ACCEPTANT** la recomanació del Síndic respecte l'obligació de l'administració a donar resposta dins del temps estipulat. Tenir en compte el suggeriment en el sentit d'informar als ciutadans "en breu termini" des actes que es realitzin en relació als expedients de tramitació.

Disconformitat amb la resposta de l'OMIC**EXP 2009Q112**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 31 de març de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta el seu desacord amb la resposta que va rebre de l'OMIC.

En l'estudi del contingut de la queixa i documentació aportada, aquesta Sindicatura **no va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, per falta de fonament i se'l va informar que el contingut del seu escrit no determina amb exactitud els fets que li motiven a presentar una queixa en aquesta institució, així com la falta de concreció en la petició.

Manca de resposta de l'OMIC

EXP 2009Q125

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de setembre de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 30 d'abril de 2009 amb registre d'entrada numero 7658, manifestant la disconformitat de la resposta que va rebre amb ofici de 10 de febrer de 2009 i registre de sortida numero 2313 de 17 de febrer 2009, pel que se'l donava resposta a 6 instàncies presentades entre el 23 de gener i 2 de febrer de 2009.

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 realitzar una reclamació de consum envers una empresa de Viladecans
- l'Oficina d'Informació al Consumidor (OMIC) va arxivar el cas denunciat per no haver estat acreditada cap infracció administrativa sancionable i l'establiment gaudeix dels permisos necessaris per l'exercici de l'activitat.
- el ciutadà posteriorment a l'arxiu de l'expedient ha presentat 10 instàncies més (7 de consum i 3 de Medi Ambient) totes relacionades amb el mateix establiment, 6 de consum van ser respostes amb un únic ofici i la darrera instància de consum va ser la que va motivar la present queixa per manca de resposta.
- el ciutadà en la instància que va motivar la queixa demana copia de la inspecció o informe relacionat, per valorar la possibilitat d'anar a la jurisdicció ordinària i d'altres temes com saber si han esborrat les dades personals i una resta d'informació que demana si la cartolina de l'aniversari es un contracte, la legalitat de les dades demanades a la cartolina i una presumpta clàusula abusiva.
- l'Ajuntament ha considerat que la reclamació/denúncia de consum va ser arxivada al gener de 2009, sense cap més tràmit, malgrat això, van donar resposta a sis instàncies sobre el mateix tema, per això, no pot contestar aquesta darrera instància, per no continuar el debat d'un cas ja tancat.
- l'OMIC manifesta que no es possible ampliar les actuacions sobre la reclamació.
- la instància que va motivar la present queixa venia originada per la resolució i arxiu d'una denuncia presentada a l'OMIC i no he trobat en cap part del procediment que l'Ajuntament informés al ciutadà si és part interessada en el procediment o no.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, havent rebut resposta a la instància en el transcurs de la tramitació d'aquesta queixa.

Hem de tenir en compte que un denunciador no és part interessada en el procediment administratiu, en canvi un reclamant és el qual ha acreditat un perjudici personal, material i moral que tingui que ser rescablat, per tant si és part interessada.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** informar als ciutadans, en les reclamacions / denúncies de consum rebudes, quina és la seva consideració envers l'expedient iniciat, en funció de considerar allò que ha posat en coneixement a l'administració si és denuncia o reclamació. Tenint en compte que en una denuncia el ciutadà té limitat l'accés a l'expedient.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 de desembre de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 21 de gener de 2010 **ACCEPTANT** la recomanació del Síndic.

4.3.2 CULTURA I EDUCACIÓ**Escolarització d'una menor**

EXP 2007Q006

La sindicatura va rebre una sol·licitud el 16 de juliol de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, motivada per haver-li assignat a la seva filla, una plaça escolar diferent a les sol·licitades amb el formulari oficial d'escolarització.

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:

- que se ha rebutjat la petició de escolarització a l'escoles indicades a la sol·licitud perquè els serveis d'inspecció de l'Ajuntament a considerat *que les dades d'empadronament de la menor i els seus pares presenten incidències i que el domicili de residència de la menor és al carrer Juan Maragall,*
- que a l'alumna se'l va assignar el CEIP Pau Casals, lluny de qualsevol dels dos domicilis, es a dir, lluny del que consta al padró municipal, carrer Onze de Setembre, i lluny del que els serveis d'inspecció de l'Ajuntament indiquen, carrer Joan Maragall,
- que no se li dona validesa el fet de dret que es desprèn del registre administratiu del padró, on les dades constitueixen prova de la residència al municipi i del domicili habitual del mateix, i tampoc la certificació expedida del registre administratiu tenint en compte el caràcter de document públic i feaent per tots els efectes administratius,
- que no s'ha tingut en compte ningun dels centres demanats a la preinscripció, un d'ells està a la zona d'escolarització on els serveis d'inspecció de l'Ajuntament considera que es el domicili de residència de la menor,
- que no s'ha considerat la indicació senyalada a la preinscripció a l'apartat de criteris generals, assenyala que el domicili al·legat a efectes de proximitat és: **el familiar dins l'àrea de proximitat** on quedaria inclosa en els centres demanats en primer i tercer lloc,
- que no s'ha considerat la figura de "**guardadora de fet**", contemplat a la normativa vigent, que en aquest cas es l'avia, a més a més, al domicili on està empadronada la menor, i
- que la menor no ha estat escolaritzada durant 15 dies, fet imputable per ambdues parts, per no haver trobat en uns terminis raonables una solució amb equitat pel bé de la menor.

Per tot això, el síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada, hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, en conseqüència a l'Ajuntament el síndic els hi va

- **RECORDAR** l'obligació legal de respectar el que consta al padró com a registre administratiu i en cas d'esmenar allò que diu el registre, realitzar els tràmits administratius corresponents,
- **també va RECORDAR** que es faci una **interpretació positiva** de la normativa en concret de l'article 7 Decret 75/2007 de 27 de març, amb relació a la figura dels guardadors de fet tal i com va al·legar en els criteris generals indicats a la sol·licitud de preinscripció, "**el familiar dins de l'àrea de proximitat**", no havent cap altre especificació del formulari, que indiqui si el domicili es el dels pares o dels guardadors de fet, entenent que el significat "**familiar**" també pot ser l'avia i la tia. Tenint en compte també el que diu l'article 3 3.2) de l'esmentat Decret que fa referència qui es el responsable de l'admissió o no de l'alumnat en un centre concertat i l'OME només supervisa.
- **RECOMANAR** que en tot cas l'Ajuntament ha de realitzar unes accions preventives a l'empadronament, per esbrinar la finalitat dels empadronaments de menors a un domicili sense els seus pares i no arribar als extrems que ens hem trobat en aquest cas, si mes no, si l'Ajuntament accepta un empadronament inicial sense cap impediment, després no pot dir que el que consta en els seus arxius no son certs.
- **SUGGERIR** que es realitzin les gestions per part de l'Ajuntament per esmenar el greuge patit en primer lloc per l'alumne, la qual no ha estat escolaritzada durant un temps, en el sentit de que sigui traslladada en compliment a la voluntat dels pares.

Per un altre banda, el síndic va informar a la ciutadana que les competències que son atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, es deuria de presentar queixa davant el Síndic de Catalunya, o si mes no, autoritzar a aquesta sindicatura el trasllat de l'expedient.

Donada la complexitat del cas i donat que les atribucions son compartides entre l'Ajuntament de Viladecans i la Generalitat de Catalunya, aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans, el **21 de novembre de 2007** i l'Ajuntament va donar resposta el 10 de març de 2010 i **NO ACCEPTA**, indicant, resolució no precedent per extemporània i inane a març de 2010. L'evolució del cas mitjançant negociació va permetre normalitzar la matriculació al següent curs.

Puntuació accedir llars d'infants

EXP 2008Q077

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 5 de setembre de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, per no haver-li donat resposta a la instància que va presentar el 3 de juny de 2008, on manifesta la disconformitat en la puntuació que es dona per accedir a les llars d'infants.

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 indica que l'Ajuntament no li va donar resposta a una instància que va presentar el 3 de juny de 2008, manifestant la seva disconformitat, entenent que existeix discriminació en la puntuació donada per l'admissió a escoles bressol de 0-3 anys, en el sentit de donar dos punts a les famílies que tenen altres germans a escoles públiques i no li donen aquest dos punts als que tenen germans a escoles concertades, atenant que totes dues reben fons públics.
- l'Ajuntament informa que van donar resposta al mes de juliol, després d'haver mantingut reunions amb ella, malgrat no poder acreditar l'acusament de rebut de l'esmentat escrit.
- l'Ajuntament va tornar a enviar la resposta i aquesta ha estat rebuda per la ciutadana, atès que aquesta va informar a la Sindicatura indicant que malgrat la resposta reitera l'existència de la discriminació esmentada.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, per una manca de resposta escrita a una instància; per tant hi va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat només per no haver acreditat l'Ajuntament cap ofici adreçat a la ciutadana on doni resposta a la instància dins dels terminis establerts.

En relació al contingut de la instància, com de la resposta donada per l'Ajuntament envers la puntuació que es dona per accedir a les llars d'infants sufragats amb fons públics, he de indicar que la normativa vigent deixa molt clar que els Ajuntaments que hagin assumit la competència en matèria d'admissió d'alumnat del primer cicle d'educació infantil, es tenen que regir pels criteris establerts en el Decret 75/2007 i per la resta criteris que estableixin cada Ajuntament en l'exercici de les seves competències, es a dir, cada Ajuntament pot establir el seu propi barem.

La normativa també expressa uns criteris generals i d'altres complementaris d'admissió, així com el procés per ordenar les sol·licituds, perquè primerament s'han d'ordenar amb la puntuació dels criteris generals de prioritat i, s'escau, pels criteris complementaris, d'acord amb el barem que s'estableixi.

Pel que fa al criteri en qüestió plantejada en aquest expedient respecte a *germanes o germans matriculats o preinscrits en primera opció a les escoles públiques*, he de indicar que aquest criteri és general i està contemplat a la resolució de la Generalitat pel curs 2008-2009 en el seu annex 3.

Per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** la obligació legal que té l'administració en donar resposta a les instàncies presentades pels ciutadans dins dels terminis establerts, amb escrits on quedi reflectit, com a mínim, el registre de sortida de l'escrit, sense perjudici, que en casos molt específics donada la naturalesa del tema es tingui que realitzar amb avis de recepció, la qual cosa, aquest darrer requisit no es preceptiu en el present cas.
- també **RECORDAR** la obligació que té d'informar allò que diu la normativa, en determinar quins criteris son generals i quins son complementaris. Prioritzar les sol·licituds primerament pels criteris generals i en cas d'igualtat de puntuació, es llavors, només en aquestes, s'han d'aplicar els criteris complementaris. I en les situacions d'empat que es produeixin després d'aplicar tant els criteris generals com els complementaris, les sol·licituds afectades, finalment, es realitzarà per sorteig públic.
- **SUGGERIR** revisin el barem de puntuacions per tal d'aconseguir donar una proporcionalitat respectant el criteri progressiu de la mateixa, atenant que actualment hi ha dos criteris dels considerats com a generals que representen un 68 % sobre el còmput total possible del barem.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de febrer de 2009** i l'Ajuntament va donar resposta el 4 de juny de 2009 i **ACCEPTANT PARCIALMENT**, doncs va indicar acceptar el recordatori del Síndic de Greuges Municipal respecte a l'obligació de que l'administració a de donar resposta a les instàncies per escrit i en els terminis establerts. No accepten el suggeriment. L'Ajuntament de Viladecans té legalment les competències en matèria

de preinscripció i matriculació d'alumnes. Els criteris emprats son conformes a la legislació i no generen als ciutadans discriminació o indefensió.

Biblioteca

EXP 2008Q087

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de novembre de 2008, d'una ciutadana de Viladecans, en relació a que no l'han donat resposta a una instància presentada el 23 de juny de 2008, pel que manifesta el tracte indegut rebut a la biblioteca el 30 de maig.

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, el mes de juny de 2008, va presentar una instància posant de manifest els fets que van succeir i el tracte que va rebre el 30 de maig de 2008.
- l'Ajuntament, no ha donat resposta escrita en aquest cas, però han hagut reunions amb la ciutadana per solucionar les diferències.
- l'Ajuntament va mantenir aquestes reunions arrel de la queixa de la ciutadana a la sindicatura, i ha trigat mes de dos mesos en informar a la sindicatura de les reunions realitzades amb la ciutadana per aclarir el problema plantejat.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en la resolució de la problemàtica plantejada per la ciutadana atenent les reunions de conciliació realitzades pel departament competent.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **12 de maig de 2009**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver-hi recomanació.

Manca de resposta. Biblioteca

EXP 2009Q094

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de gener de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, en representació d'una llar d'infants, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 26 de setembre de 2008, demanant l'ús de la sala polivalent de la Biblioteca.

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

- la ciutadana va presentar una instància per demanar l'ús d'una sala polivalent de la biblioteca per realitzar com cada any un espectacle de titelles per diverses llars d'infants de Viladecans.
- l'Ajuntament ha donat resposta favorable a la petició realitzada per la ciutadana un cop s'ha tramitat la queixa per part de la sindicatura.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, pel contingut de la resposta favorable donada a la ciutadana, i la rapidesa en la resposta donada una vegada tramitada la queixa, malgrat el greuge patit per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **6 de febrer de 2009**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver-hi recomanació.

4.3.3 SALUT I BENESTAR

Centre Caviga

EXP 2009Q104

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de març de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, pel qual manifestava la seva disconformitat en diversos aspectes de la gestió del Centre Ocupacional de la Fundació Caviga.

En l'estudi del contingut de la queixa i les converses amb l'Ajuntament, no ha estat acreditada cap fonament dels fets denunciats, per això, el 28 de maig de 2009, van finalitzar les actuacions relacionades amb l'expedient, a més a més tenint en compte que la referida fundació no es un òrgan depenent de l'Ajuntament.

Centre Caviga

EXP 2009Q109

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de març de 2009, d'un ciutadà de Gavà, pel qual manifestava la seva disconformitat en diversos aspectes de la gestió del Centre Ocupacional de la Fundació Caviga.

En l'estudi del contingut de la queixa i les converses amb l'Ajuntament, no ha estat acreditada cap fonament dels fets denunciats, per això, el 28 de maig de 2009, van finalitzar les actuacions relacionades amb l'expedient, a més a més tenint en compte que la referida fundació no es un òrgan depenent de l'Ajuntament.

Dependència

EXP 2009Q128

La Sindicatura va rebre una documentació el 2 d'octubre de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, relacionada amb una petició de prestacions de dependència.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, i atenent que el ciutadà no va formalitzar la seva queixa, aquesta Sindicatura va finalitzar l'expedient el 20 d'octubre de 2009.

Pavelló Poliesportiu del Mig

EXP 2009Q131

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 30 d'octubre de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb un escrit que ha rebut de l'Ajuntament, per unes presumptes accions al poliesportiu que l'imputen.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, no ha estat admesa a tràmit la queixa presentada per manca d'accions prèvies, per tant no ha existit cap vulneració dels seus drets, i se'l recomana que presenti instància a l'Ajuntament manifestant la seva versió dels fets i poder aclarir-los.

4.4 VIA PÚBLICA

4.4.1 MANTENIMENT / RESIDUS

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

Tenint present l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local., que estableix les competències municipals. L'Ajuntament ha de mantenir en òptim estat de circulació les vies urbanes del seu territori, per evitar accidents i posteriors reclamacions de responsabilitat patrimonial.

Per tant, l'Ajuntament ha d'utilitzar els recursos que té a la seva disposició, per detectar i reparar les anomalies que fan difícil la circulació tant dels vianants com dels vehicles.

Quan un ciutadà o ciutadana presenta una instància, bé per realitzar una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda soferta a la via pública, o bé, simplement ho comunica sense cap reclamació, es llavors quan l'Ajuntament ha de senyalitzar i resoldre la deficiència per evitar nous accidents.

Embornal via pública

EXP 2008Q090

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de desembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en relació a que no l'han donat resposta a la instància que va presentar el 17 de setembre de 2008, relacionat a l'estat d'un embornal ubicat al carrer Muntanya, que va ocasionar la caiguda de la seva mare.

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 el 17 de setembre de 2008 i fins que la sindicatura no va tramitar la queixa no se'l va donar resposta.
- el Síndic va visitar el lloc on va manifestar el ciutadà que es van produir els fets.
- el ciutadà quan va presentar la queixa davant la sindicatura va manifestar el seu malestar, no per la manca de resposta a la instància, si no per no haver pres mesures per resoldre l'Ajuntament allò que va ocasionar la caiguda de la seva mare.
- l'Ajuntament requerirà al responsable de la llicència de gual a que adequi la reixa per tal d'evitar accidents.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, sense perjudici d'haver donat la resposta al tramitar la present queixa, i per la inactivitat en prendre mesures, un cop ha tingut coneixement d'uns fets que poden posar en perill als vianants, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- **RECOMANAR** que quan l'Ajuntament tingui coneixement de l'existència d'alguna anomalia a la via pública, que no garanteixi la seguretat de tots aquells que les utilitzen, actuï amb agilitat i eficàcia per tal de que s'adeqüi el més aviat possible i evitar provables reclamacions de responsabilitat patrimonial.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 3 de març de 2009 i l'Ajuntament va donar resposta el 14 de maig de 2009 i **ACCEPTANT** el recordatori del Síndic respecte a l'obligació de l'administració a donar resposta dins del temps estipulat. Tenir en compte la recomanació.

4.4.2 TRÀNSIT

REFLEXIONS JURÍDIQUES I MARC NORMATIU

L'administració ha de prestar la seva vigilància envers l'usuari de la via pública en aquest sentit en el seu article XXIII, de la Carta Europea de drets Humans a la Ciutat, que proclama l'eficàcia dels serveis públics, això comporta la ràpida desposta de Seguretat Ciutadana davant la denúncia del ciutadà per una incidència a la via pública per part de Seguretat Ciutadana.

El deurà d'informar de les actuacions realitzades pels agents davant d'una situació denunciada pel ciutadà, així com el compliment de les seves obligacions quan són requerits pel ciutadà amb eficàcia, com per exemple quan hi ha un vehicle abandonat a la via pública.

La normativa d'aplicació en aquests casos és la següent:

- L'ordenança municipal de circulació de Viladecans
- Art. 71 del Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, BOE 04-03-1990. Modificat per la Llei 17/2005 de 19 juliol, per la qual es regula el permís i la llicència de conducció per punts i es modifica el text articulat de la llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial.
- Reial Decret 2822/1998, de 23 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament general de vehicles. BOE núm. 22, de 26-1-99; rectificació BOE núm. 38, de 13-2-99. BOE en català.

Obligació d'actuar de forma ràpida davant la informació d'un ciutadà respecta a qualsevol deficiència en la via pública.

Aparcaments Torre Roja - barbacoes

EXP 2008Q079

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de setembre de 2008, d'un ciutadà de Viladecans, en relació a que no l'han donat resposta a una instància presentada el 4 d'abril de 2008, on informa i demana resposta referent a la circulació ineguda de vehicles existent els caps de setmana i festius al parc de la Torre Roja, al costat de les barbacoes.

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 a l'abril de 2008 i fins el mes de maig de 2009 no se l'ha donat resposta.
- l'Ajuntament ha esperat a donar-li una resposta quan ha tingut la situació controlada i han finalitzat les obres d'adequació.
- l'Ajuntament per evitar situacions d'indisciplina, els serveis d'inspecció faran un seguiment.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat per una manca de resposta dins del termini estipulat legalment, malgrat la motivació que ha fonamentat l'Ajuntament el seu retard, per tant a l'Ajuntament els hi va

- **RECORDAR** el deure legal que té l'administració a donar una resposta dins del termini legalment estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'administració local.
- **RECOMANAR** que en casos similars es doni una resposta motivada, dins dels terminis legals, amb les circumstàncies especials del cas, indicant els terminis previstos per normalitzar la situació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 2 de juny de 2009 i l'Ajuntament va donar resposta el 23 de juliol de 2009 **ACCEPTANT** el recordatori i la recomanació del Síndic.

Vehicle abandonat**EXP 2009Q096**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de gener de 2009, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 4 de setembre de 2008, relacionada a un vehicle abandonat a l'avinguda Massís de Montserrat i demana la seva retirada.

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, al mes de setembre de 2008, va presentar una instància indicant l'estat d'abandonament d'un vehicle situat a la via pública.
- l'Ajuntament, a finals del mes de febrer de 2009, dona resposta a la instància presentada pel ciutadà, després d'haver tramitat la queixa per part de la sindicatura a principis de febrer de 2009.
- l'Ajuntament justifica la demora en la retirada del vehicle, pels terminis preestablerts a la normativa, demanant disculpes per la tardança en donar-li resposta i agraint-li els comentaris.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat només per la manca d'actuació municipal per l'avís realitzat pel ciutadà, indicant l'existència d'un vehicle abandonat el qual a més a més presenta desperfectes d'abandó d'acord amb la fotografia aportada. Havent transcorregut mes de sis mesos des de la presentació de la instància i el vehicle a data d'avui encara està estacionat a la via pública.

Per tot això, a l'Ajuntament els hi va

- **RECOMANAR** el compliment d'allò que diu a la normativa vigent i les pròpies ordenances, quan consta acreditat l'abandonament del vehicle.
- **SUGGERIR** es valori la possibilitat de revisar i millorar el procediment en la gestió per a la retirada dels vehicles els quals es considerin abandonats amb la finalitat d'aconseguir uns objectius raonables de retirada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 2 d'abril de 2009 i l'Ajuntament va donar resposta el 21 de gener de 2010 **ACCEPTANT** la recomanació del Síndic, indicant La retirada de vehicles de la via pública implica per a l'Ajuntament el compliment d'una normativa garantista de la propietat. El procediment, per la seva naturalesa garantista, és llarg i amb una casuística específica de tramitació en cada cas. Respecte el suggeriment del Síndic cal indicar que actualment es procedeix a una revisió de procediment per optimitzar-lo.

Pivots tancament d'un carrer**EXP 2009Q108**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de febrer de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, en relació al presumpte incompliment de l'escrit de data 14 de juliol de 2008, que va rebre el 23 de setembre de 2008, en relació a la petició d'un comandament per accionar els pivots del carrer Sant Marià, manifestant que el 21 de febrer de 2009 a les 11:30 aproximadament va trucar des del lector de targetes i ningú li va contestar.

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

Punt de recolzament discapacitat**EXP 2009Q110**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 10 de març de 2009, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 18 de novembre de 2008, demanant alguna solució en ubicar algun element a la vorera davant de casa seva que li ajudés a baixar-la i accedir al seu vehicle estacionat amb reserva de plaça a la vorera de davant.

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, el mes de novembre de 2008, va presentar una instància demanant una solució a la seva problemàtica, atesa la discapacitat física que pateix, per a baixar la vorera i accedir al seu vehicle.
- l'Ajuntament, a finals del mes de març de 2009, dóna resposta a la instància presentada per la ciutadana, després d'haver tramitat la queixa a través de la sindicatura.
- la resposta i actuació presa per l'Ajuntament han estat òptimes i adequades a la petició realitzada per la ciutadana, col·locant uns pivots que li serviran de suport per a baixar la vorera i accedir al seu vehicle situat en plaça de reserva per a disminuïts en la vorera de davant.

Per tot això, el Síndic va **ESTIMAR** la queixa presentada i va **RESOLDRE** que **HI HA MEDIACIO** municipal en la resolució de la problemàtica plantejada per la ciutadana amb una execució dels compromisos per part de l'Ajuntament, malgrat el greuge patit per la manca de resposta dins dels terminis legals.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia el **12 de maig de 2009**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver-hi recomanació.

4.5 QUEIXES DERIVADES

4.5.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Han estat derivades al Síndic de Catalunya, per ser matèria de la seva competència, un total de setze expedients, del quals nou ha estat per la dependència i la resta de diversa matèria.

Dependència

La motivació principal de les queixes tramitades de la dependència ha estat la tardança tant en realitzar les valoracions del grau i nivell de dependència com després la realització del PIA, fins i tot en casos que el dependent ha mort en l'espera sense rebre cap prestació ni ajut.

En un cas és va produir una comparació entre comunitats autònomes, doncs el ciutadà venia d'altre comunitat i tenia reconegudes una prestació i quan va arribar a Catalunya, li van indicar que tenia que iniciar tots els tràmits i va deixar de rebre els ajuts que percebia.

Trasllat de residència

EXP 2009D134

Una queixa per haver traslladat molt ràpidament a la seva mare de la residència que estava a Viladecans a una a Sant Andreu de la Barca, sense cap altre opció, la qual cosa provoca un gran perjudici, donat que fins ara anaven a veure-la cada dia i ajudar-la a menjar, i d'aquesta manera no hi poden anar per la distància.

Prestació del PIRMI

Una queixa pel greuge que l'havien ocasionat, reduint la quantitat de la prestació del PIRMI, pel fet d'haver tingut un contracte laboral de poc temps.

Prestació econòmica d'acolliment de menors

Una queixa per la manca de resposta a la sol·licitud d'ajut econòmic per tenir la custòdia de dos nets menors d'edat. Va aconseguir la custòdia dels seus nets, per la mort de la seva filla i mare dels menors, per violència de gènere del seu marit. S'ha personat en diverses ocasions a l'oficina de d'Acció Social i Ciutadania de Viladecans, i la darrera vegada li van informar que no li donarien cap ajut.

Ajut per pagar habitatge

Va ser una queixa per la denegació d'un ajut per poder atendre el pagament de la hipoteca, malgrat les circumstàncies personals que estan sense feina i no poden atendre les necessitats bàsiques, els compromisos adquirits i obligacions tributaries.

Sanció de trànsit

Una queixa per la que la resolució rebuda d'un recurs d'una multa emesa per la Direcció General de Trànsit l'ha provocat indefensió, per no tenir en compte les proves aportades ni les demanades.

Manca resposta instància Aj. Sant Climent

Una queixa per una manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat, a una instància que demanava una solució per poder realitzar una escomesa elèctrica a la seva parcel·la, atenent un conflicte entre propietaris.

Cost trucada servei concertar visita metge

Una queixa que per programar visita d'un metge ha de trucar al numero 902 111 444, i no entén el perquè de la no gratuïtat del servei considerant que la sanitat és gratuïta.

5. ACTIVITATS DE LA SINDICATURA

El Síndic Municipal de Greuges de Viladecans, com a vocal de la junta directiva del FòrumSD (associació de síndics, sindiques, defensors i defensores locals), fins el febrer de 2009 assisteix a les reunions de la junta i alguns actes en representació del FòrumSD.



El 5 de febrer de 2009, II Trobada de Síndics del Baix Llobregat de les poblacions de Gavà, Sant Boi de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat i Viladecans, es reuneixen a Viladecans, per tractar temes, compartir experiències i coneixements envers temàtiques similars.

El Tinent d'Alcalde Joan Pidelaserra de l'Ajuntament, va donar la benvinguda als Síndics locals.

Aquesta es la segona trobada comarcal que es realitza al Baix Llobregat, la primera va ser el 20 de novembre de 2008 a Cornellà de Llobregat.

El 26 de febrer de 2009, assistència a la XI Trobada - assemblea del FòrumSD (associació de síndics, sindiques, defensors i defensores locals) que es va celebrar a Sant Boi de Llobregat, on la junta directiva rendir comptes, va exposar i tractar de les actuacions realitzades i de les noves línies d'actuació de cara a propers anys. També es va donar la benvinguda als nous Síndics.

L'acte de cloenda va participar l'Hble. Sr. Jordi Ausàs i Coll, Departament de Governació i Administracions Públiques, i l'Alcalde de Sant Boi de Llobregat, l'Im Sr. Jaume Bosch i Pugès.





27 de març de 2009, assistència a la Jornada organitzada per commemorar el 25è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya, on es va tractar el tema del dret a la **bona administració**.

29 de abril de 2009, assistència a la II Taller de Formació, realitzat al recinte Escola Industrial de la Diputació de Barcelona, on es va tractar el **Procediment sancionador en matèria de trànsit**.

21 de maig de 2009, assistència a les jornades de treball organitzades per el Síndic de Greuges de Catalunya, on es van compartí experiències i per tractar temes d'interès comú. La intervenció dels serveis socials municipals en la llei de la **dependència**, el nou marc legal amb relació a la **contaminació acústica**, l'actuació de les **polícies locals** i una valoració dels convenis de col·laboració entre els defensors locals i el Síndic han estat els quatre temes tractats.

9 de novembre de 2009, III Trobada de Síndics del Baix Llobregat a Sant Feliu de Llobregat. La reunió de treball dels Síndics va servir per a intercanviar opinions i compartir experiències, amb la finalitat de millorar el servei en defensa dels drets de la ciutadania, aprofitant la **proximitat i el coneixement dels problemes quotidians del municipi**. L'Alcalde de la ciutat Juan Antonio Vázquez els hi va donar la benvinguda i es va interessar pels temes abordats.

16 de novembre de 2009, assistència a la Jornada de jornada de seminari per a obrir la reflexió i el debat sobre els drets dels infants a Catalunya i el grau d'aplicació efectiva del contingut de la Convenció en commemoració del 20è aniversari de l'aprovació de la Convenció dels Drets dels infants de Nacions Unides.

19 i 20 de novembre de 2009, assistència a Girona a les IV Jornades de Formació, organitzades pel FòrumSD.

La sessió inaugural de les Jornades es va fer en la Sala d'Actes del Col·legi d'Advocats de Girona, presidida per l'alcalde de Girona Anna Pagans. També van intervenir Josep Escartin, president del FòrumSD i Síndic Municipal de Greuges de Sabadell; Ramón Llorente, Defensor de la Ciutadania de Girona; Enric Vilert, president de la Diputació de Girona; Jordi Martinoy, delegat del Govern de la Generalitat i Salvador Capdevila, degà del Col·legi d'Advocats de Girona.

Les jornades van ser dedicades a l'Administració electrònica, als valors cap a una bona administració, la Llei de Mediació i la mediació en l'àmbit local.



ANNEXOS

I. Pàgina WEB

A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va estrenar 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 es el Síndic Municipal, com tramitar una queixa, així com, notícies relacionades amb la Sindicatura, enllaços i informacions puntuals.

Tenim una pàgina jove, que l'actualitzen periòdicament amb notícies relacionades amb la sindicatura i informacions puntuals respecte l'horari de l'oficina.

Durant l'any 2009 hem tingut 490 visites, de les que s'han visitat 1774 pàgines, es a dir, un promig de 3,62 pàgines per visita

L'accés a la pàgina web de la Sindicatura ha tingut diverses fonts:

- A través d'una web de referència, amb un 52,45 %
 - . 160 visites a través de la pàgina aj-viladecans.es
 - . 58 visites a través de la pàgina viladecans.cat
 - . 10 visites a través de la pàgina sindic.cat
 - . 7 visites a través de la pàgina viladecans.es
 - . 7 visites a través de la pàgina forumsd.cat
 - . 5 visites a través de la pàgina viladecans.net
 - . 3 visites a través del facebook
- A través del tràfic directe, un 28,78 %
 - . 141 visites directament a la pàgina.
- A través de motors de recerca, amb un 18,78 %
 - . 88 visites a través del google
 - . 2 visites a través del yahoo

De les 490 visites que hem tingut durant l'any 2009, 479 han estat directament des del territori espanyol, i les altres 11 han estat des de diversos països com el Regne Unit, Mèxic, Països Baixos, Bèlgica, Japó, Alemanya, Estats Units i Dinamarca.

De les 479 visites del territori espanyol, 440 han estat des de Catalunya i les 39 visites restants provenen de Madrid amb 28 visites, i la resta son de València, Alacant i Sevilla entre d'altres.

Durant el 2009, hem tingut un màxim de **pàgines** visitades en un mateix dia amb 69 pàgines el dijous 4 de juny, seguidament amb 68 el dilluns 30 de març, i amb 62 el dimecres 1 de juliol.

Els dies que mes **visites** hem tingut han estat el dijous 5 de febrer i el dilluns 30 de març amb 14 visites cadascun, la resta de dies baixen de 10 visites en un dia.

II. Full de queixa i el seu tràmit

La ciutadania que hagi esgotat les vies administratives i que 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:

- presentant-se al carrer Jaume Abril 2, on la Sindicatura té l'oficina, amb horari d'obertura
 - de dilluns a divendres de 10 a 13 hores
 - les tardes de dimarts i dijous de 17 a 19 hores
- descarregar el full de queixa a la pàgina web <http://www.sindicatura.viladecans.cat> omplir-ho i enviar per correu electrònic a sindicatura@viladecans.cat
- per correu ordinari dirigit a
Sindicatura Municipal de Greuges
C/ Jaume Abril, 2
08840 Viladecans
- per telèfon, trucant al 93 635 18 17
- per fax, al 93 658 05 51

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

Es rebutjaran totes aquelles peticions que estiguin fora de l'àmbit d'actuació de la Sindicatura, d'acord amb el què estableix l'article 178 del 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.

A finals de l'any 2009 es va afegir al model de queixa, el text que fa referència a l'inclusió en un fitxer les dades facilitades i el compliment de la normativa de la protecció de les dades de caràcter personal. S'informa que es pot exercir el dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.

SINDICATURA DE GREUGES municipal		FULL DE QUEIXA / HOJA DE QUEIXA	
<u>Dades personals / Datos personales</u>			
Cognoms/ Apellidos: .	Tram/o edat/ d:		Nom/Nombre:
DNI o NIF:			anys / años
En representació/n (si s'escau / en su caso): .			
Domicili/ or:			
Població/ n:			
Tel: / /		E-mail:	
<u>Descripció dels fets / Descripción de los hechos</u>			
<u>Sol·licitud / Solicitud</u>			
<u>Documents que acompanya / Documentos que acompaña</u>			
1.	2.	3.	4.
5.	6.	7.	8.
<p style="font-size: small;">La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs. La presentación de esta queja no interrumpe los procedimientos administrativos en curso.</p> <p style="font-size: small;">Abans de 15 dies des del seu registre, es comunicarà a la persona interessada l'admissió o no a tràmit de la seva queixa. Antes de 15 días des de su registro, se comunicará a la persona interesada la admisión o no a trámite de su queja.</p>			
Viladecans		Signatura/Firma	
D'acord amb l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades facilitades s'inclouran en el fitxer "Gestió sindicatura municipal de Greuges", titularitat de l'Ajuntament de Viladecans, quina finalitat és el control i gestió dels expedients de queixes i consultes; i podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant del mateix òrgan responsable del fitxer (C/ Jaume Abril, núm. 2 08840 Viladecans)			

AJUNTAMENT DE **VILADECANS**



Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

Vicenç Mazón - Síndic
José Luis Castañé - Atenció a les persones
Nuria A. Valero – Assessora jurídica

Can Modolell
c/ Jaume Abril, 2
08840 – Viladecans

Telèfon: 93 635 18 17
Fax: 93 658 05 51

sindicatura@viladecans.cat
www.sindicatura.viladecans.cat