



INFORME 2011

Març 2012

El Mamut de Viladecans

Autoria fotogràfica: Irene Reus

Fotografia cedida: Mercè Solé

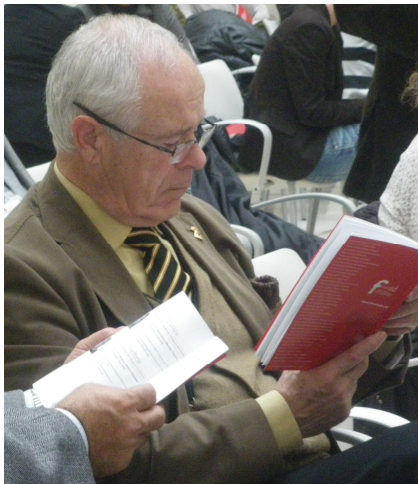
Coordinadora d'entitats "El Mamut de Viladecans"

Adaptació: Didac Mazón

PRESENTACIÓ

Senyor Alcalde, senyores regidores i senyors regidors. Bona tarda

Abans de començar, donar-vos les gràcies per la confiança que m'heu dipositat i haver-me recolzat per la meva continuïtat com a Síndic Municipal de Greuges. Desitjo i espero no defraudar-vos.



Amb aquest cinquè Informe, com cada any, comparec davant aquest Ple per donar compte i sotmetre a la vostra consideració la feina feta durant l'any 2011, donant així compliment allò que estableix el reglament del Síndic Municipal de Greuges. Amb aquest Informe finalitzo el període de cinc anys pel qual vaig ser nomenat com a Síndic Municipal, per la qual cosa, us voldria transmetre la meva doble satisfacció, d'una banda la personal i per l'altra, i més important, la d'haver pogut contribuir a prestar un millor servei als ciutadans de Viladecans.

L'exposició de l'Informe d'aquest any, el desenvoluparé en dos apartats. En el faré un resum de les atencions realitzades durant el passat any i en segon lloc, exposaré algunes consideracions de les accions realitzades durant el període dels cinc últims anys.

L'any 2011 he tractat un total de 205 atencions, que ha representat un increment del 16% en queixes i una disminució en consultes del 24%, que pot ser degut a l'activitat duta a terme per la nova oficina d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament.

En relació a les Consultes, s'han tractat 141, de les quals 77 s'han considerat de competència municipal, les quals segons les diferents àrees són: el 38% corresponen a l'àmbit d'Administració General, el 31% a l'Ordenació del Territori, el 17% a Serveis a les Persones i el 14% a Via Pública. Comparant-les amb del passat any, no hi ha hagut canvis significatius, només lleugers creixements en Ordenació del Territori i Serveis a les Persones, i en canvi petites disminucions en Administració General i Via Pública.

En relació a les Queixes, s'han tractat 64, de les quals dues no van ser admeses a tràmit, 44 van ser tramitades a l'Ajuntament i les 18 restants derivades a altres Síndics o Defensors. De les tramitades a l'Ajuntament, nou van ser desestimades després d'haver obtingut més informació i, una va ser arxivada per desistiment del ciutadà.

El motiu que ha originat a la ciutadania a presentar una queixa, majoritàriament ha estat haver obtingut una Resposta desfavorable i/o incompleta, es a dir, el ciutadà va manifestar la seva disconformitat amb la resposta rebuda, com també la Disconformitat amb el servei o gestió. Destacar que ha disminuït el motiu de Manca de contestació.

En relació a les queixes, l'àrea que ha tingut un creixement més significatiu ha estat la d'Administració General amb un increment en la temàtica de Tributs i una disminució en la de Sancions. Pel que fa a la resta d'àrees, es mantenen dins de la mitjana dels anys anterior, amb petites variacions en les temàtiques, com la que hi ha hagut en Planificació del Territori amb una disminució en Obres/Disciplina i un incrementat en Soroll/Medi ambient; en Servei a les Persones, han baixat en Salut i Benestar i han pujat en Cultura i Educació; i finalment, en Via Pública s'han incrementat en Trànsit i disminuït en Manteniment Via Pública.

De les queixes rebudes, he realitzat a l'Ajuntament sis Recomanacions i han hagut set Mediacions. Al tancament d'aquest Informe han quedat en tràmit 16 queixes.

Un dels expedients resoltos ha estat un d'ofici de Responsabilitat Patrimonial, motivat per diverses consultes i queixes tractades. He proposat a l'Ajuntament, unes recomanacions amb la finalitat que en les resolucions de l'Ajuntament, utilitzi un llenguatge més entenedor per als ciutadans, així com informar-los de quines són les accions que han de realitzar.

En aquest segon apartat faig un balanç d'aquests cinc anys, per àrees, així com de les resolucions i les consultes realitzades.

En Serveis Generals, caldria millorar la gestió en la instrucció de les sancions, evitar donar respostes preestablertes. Aquestes han d'estar motivades i que contemplin les al·legacions realitzades pel ciutadà.

En Ordenació del Territori, s'han de fixar criteris més clars per regular les infraestructures de radiocomunicació i dels equips d'aire condicionat en els edificis.

En Serveis a les Persones, la majoria de les queixes han estat per la temàtica de Salut i Benestar. Manifestar la meva satisfacció, doncs les queixes tramitades a l'Ajuntament en aquesta temàtica s'han resolt amb cinc mediacions i cap recomanació. La resta han estat desestimades o derivades al Síndic de Catalunya.

I finalment, en Via Pública, considerar que davant de l'incivisme d'alguns conductors i el rigor de fer respectar els espais dedicats per a l'ús dels vianants, tant voreres com en vies de circulació prioritària per als vianants, cal valorar si compensa el fet d'instal·lar elements dissuasoris, com pivots a les voreres o el boqueix total de carrers. D'una banda està el seu cost i manteniment, i d'altra banda la limitació d'accés puntual, llevat que aquesta decisió es prengui per raons de seguretat vial.

En quant a les resolucions realitzades durant aquests cinc anys, dir-vos que del total de 107 resolucions, el 74% han estat favorables per al ciutadà en acceptar l'Ajuntament la mediació o la recomanació. El 26% restant, correspon al fet de que l'Ajuntament va acceptar parcialment o no va acceptar la recomanació que vaig proposar.

També vull fer un esment a l'activitat duta a terme amb les Consultes d'aquests cinc anys, on 614 ciutadans s'han adreçat a la sindicatura per plantejar la seva problemàtica, què en la majoria dels casos, ha estat en la recerca d'ajuda per resoldre la seva situació davant les diferents administracions. Per aquesta raó, en els dos últims anys, he fet un anàlisi de l'origen de la problemàtica. Destacar que 46% han estat per problemàtiques que provenien de l'Ajuntament de Viladecans.

Per acabar, agrair a tots els que han confiat o han col·laborat amb aquesta institució, com ho han estat els ciutadans que ens han dipositat la seva confiança, així com les Regidores i Regidors, i el personal tècnic i administratiu de l'Ajuntament que són claus per la resolució dels casos plantejats, com també l'equip de la sindicatura per la seva dedicació i compromís en la defensa dels drets dels ciutadans.

Moltes gràcies.

Vicenç Mazón i Hernández
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans
Viladecans, 22 de març de 2012

Sumari	Pàgina
1. INTRODUCCIÓ	1
2. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS (FòrumSD)	2
3. DADES ESTADÍSTIQUES	4
3.1 De les atencions realitzades	4
3.1.1 Tipus d'atencions	4
3.1.1.1 Comparativa anys anteriors	4
3.1.2 Mitjà utilitzat	5
3.1.2.1 Comparativa anys anteriors	5
3.1.3 Per edats	6
3.1.4 Iniciativa de les actuacions	6
3.1.5 Per districtes	7
3.1.6 Per mesos	7
3.2 De les consultes rebudes	8
3.2.1 Classificació de les consultes per competència	8
3.2.2 Consultes per àmbit municipal	8
3.3 De les queixes rebudes	9
3.3.1 Classificació de les queixes admeses a tràmit	9
3.3.2 Queixes de competència municipal	10
3.3.2.1 Per motiu	10
3.3.2.2 Per àmbits	11
3.3.2.3 Per temàtica	11
3.4 Situació dels expedients tramitats	12
3.4.1 Situació dels expedients resolts	12
3.5 Comparativa de l'estat de les queixes tramitades	13
3.5.1 Respostes a les recomanacions	13
3.5.1.1 Respostes des del 2007 al 2011	13
3.6 Comparativa amb el FòrumSD any 2010	14
3.6.1 Consultes i queixes	14
3.6.2 Atencions per milers d'habitants	14
3.6.3 Respostes a les recomanacions	15
4. RESUM DE LES QUEIXES	16
4.1 Administració general	
4.1.1 Tributs	17
4.1.2 Sancions	23
4.1.3 Padró i registres	28
4.1.4 Responsabilitat patrimonial	29

4.2 Ordenació del territori	
4.2.1 Medi ambient	33
4.2.2 Obres / Disciplina Urbanística	36
4.2.3 Soroll	40
4.2.4 Llicències	44
4.2.5 Habitatge	44
4.3 Serveis a les persones	
4.3.1 Cultura i educació	45
4.3.2 Salut i benestar	47
4.4 Via pública	
4.4.1 Manteniment / residus	48
4.4.2 Trànsit	50
4.4.3 Seguretat ciutadana	52
4.5 Queixes derivades	53
4.5.1 Síndic de Greuges de Catalunya	53
4.5.2 Síndics locals	55
4.5.3 Defensor del Pueblo	56
5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	57
ANNEXOS	
I. Pàgina web	58
II. Full de queixa i el seu tràmit	59
III. Full de difusió	61

1. INTRODUCCIÓ

Es presenta al Ple Municipal, el 22 de març de 2012, aquest cinquè informe corresponent a l'any 2011. Conté el nombre i tipus de queixes formulades, així com els expedients iniciats d'ofici, els fets que les han motivat, les que han estat rebutjades i les que han estat admeses a tràmit. Les gestions fetes, i les recomanacions realitzades. També inclouen els expedients d'anys anteriors que encara estaven en tràmit a l'inici de l'any 2011.

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

- La **primera part** és la **classificació** dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel **FòrumSD**, que és l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.
- La **segona part** recull les **dades estadístiques**, primerament les atencions globals que ha atès l'oficina i després un anàlisi estadístic de les consultes, les queixes i de les resolucions, així com de les respostes de l'Ajuntament, en relació a les recomanacions realitzades. Aquest any s'ha afegit una comparativa de l'estadística de l'activitat de la Sindicatura amb el FòrumSD de l'any 2010 d'acord amb les dades publicades en el recull dels informes dels síndics locals de Catalunya.
- La **tercera part** es fa una **descripció** de les queixes treballades, tant les presentades durant l'any com les d'anys anteriors que encara eren en tràmit. Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, 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.
- La **cinquena i darrera 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. Així com la informació de la tramitació d'una queixa.

Cal destacar, que hi ha una disminució en el nombre d'atencions respecte l'any anterior, però en canvi ha augmentat el nombre de queixes, també les queixes adreçades a l'Ajuntament ha tingut un augment respecte l'any anterior.

La manca de resposta a les instàncies, aquest any ha passat a segon terme, doncs la disconformitat amb la resposta i la disconformitat amb el servei o gestió han estat la motivació principal pel qual la ciutadania s'adreça a la Sindicatura.

Dels 64 expedients de queixa iniciats en el 2011, més 1 expedient iniciat d'ofici, s'han adreçat a l'Ajuntament 45, 13 més que l'any anterior, dels quals 29 han estat resolts. Ha baixat el percentatge de recomanacions realitzades, doncs ha representat un 21 %, es a dir 6 recomanacions. En canvi s'ha mantingut, respecte l'any anterior, el percentatge de les mediacions, que són aquelles que han estat resoltes durant el procés de tramitació de la queixa, amb un 24 %.

Un any més destacar en pro de la transparència de l'actuació de la Sindicatura al ciutadà, s'inclou en la notificació de la resolució que el Síndic adreça al ciutadà, el contingut de la resposta que ha donat l'Ajuntament, en els casos que hi ha recomanació.

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 pels síndics locals de Catalunya. Aquestes dades s'analitzen en comparació amb Viladecans en el punt 3.6 d'aquest informe.

CONSULTES INFORMACIÓ ASSESSORAMENT	En tràmit	0	
	Tancades	140	
	Derivades	Síndic de Greuges de Catalunya	14
		Serveis de Mediació	0
		Altres	4
TOTAL		158	

A C T U A C I O N S	QUEIXES	ADMESES	Mediació – Solució amistosa	7	
			Estimades	Recomanació acceptada	0
				Acceptada parcialment	0
				No acceptada	0
				Pendent de resposta	5
			Sense greuge	6	
			Desestimades	9	
			Arxivades per desistiment	1	
			En tràmit	16	
		INADMESES		2	
TOTAL		46			
D'OFICI	Acceptada recomanació	0			
	Acceptada parcialment	0			
	No acceptada	0			
	Pendent de resposta	1			
	Arxivada	0			
	TOTAL	1			

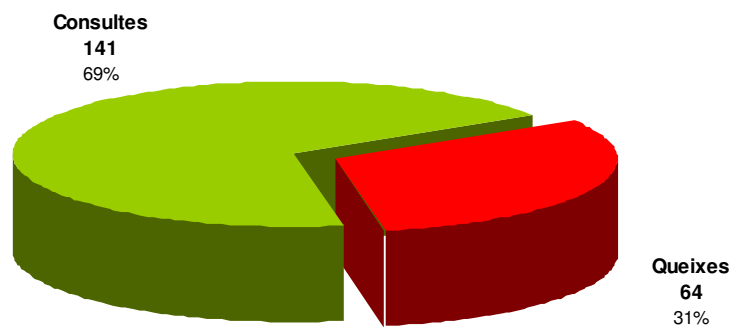
PRESENTACIÓ DE LES ACTUACIONS	Presencial	39
	Telèfon	0
	Fax	1
	E-mail	5
	Correu	1
	TOTAL	46
INICIATIVA DE LES ACTUACIONS	Home	19
	Dona	19
	Col·lectiu	8
	D'ofici	1
	TOTAL	47
DISTRIBUCIÓ DE LES ACTUACIONS	11. Habitatge	1
	12. Medi ambient	7
	13. Urbanisme i disciplina urbanística	2
	Total	10
	21. Circulació i aparcaments	9
	22. Seguretat ciutadana	1
	23. Manteniment via pública	3
	24. Transport públic	0
	Total	13
	31. Atenció al públic	0
	32. Procediment administratiu	2
	33. Impostos, taxes i tributs	11
	34. Promoció econòmica	0
	Total	13
	41. Cultura i educació	3
42. Immigració	0	
43. Reclamacions patrimonials	3	
44. Serveis socials	4	
45. Cementiris	0	
Total	10	
50. Diversos	1	
Total	1	
TOTAL	47	

3. DADES ESTADÍSTIQUES

3.1 DE LES ATENCIONS REALITZADES

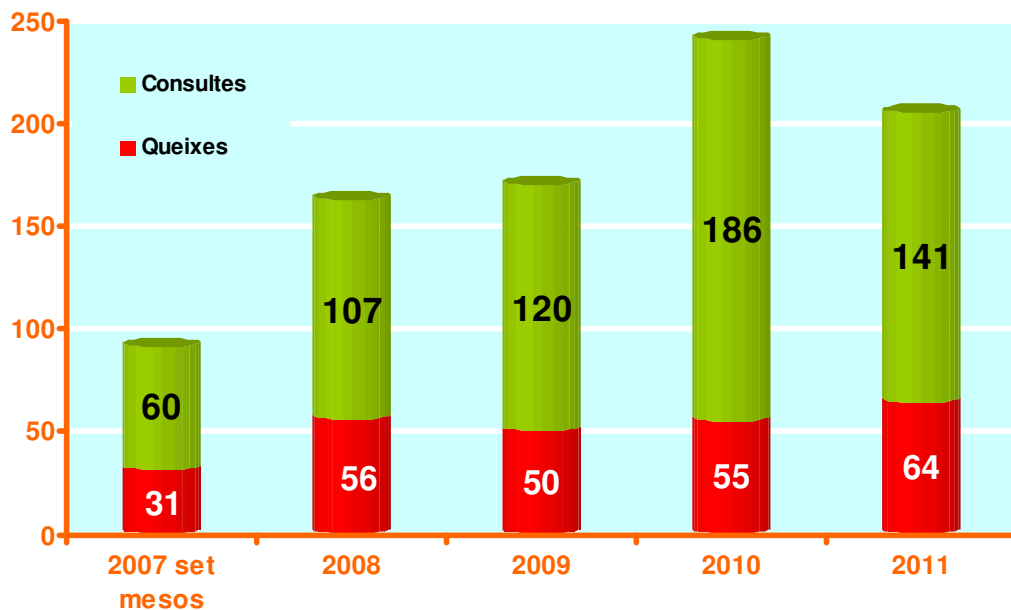
3.1.1 TIPUS D'ATENCIONS

Les atencions de la sindicatura durant l'any han estat 205 atencions, de les quals 141 han estat consultes i 64 han estat considerades queixes envers l'administració.



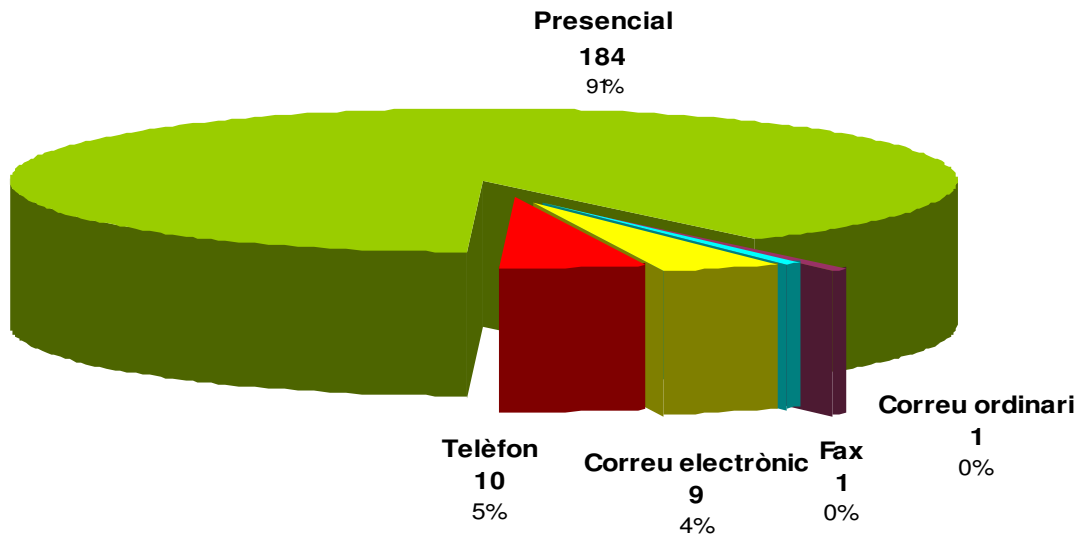
3.1.1.1 Comparativa anys anteriors

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa amb els anys anteriors. Es comprova que ha hagut un lleuger augment de les queixes i una baixada en les consultes.



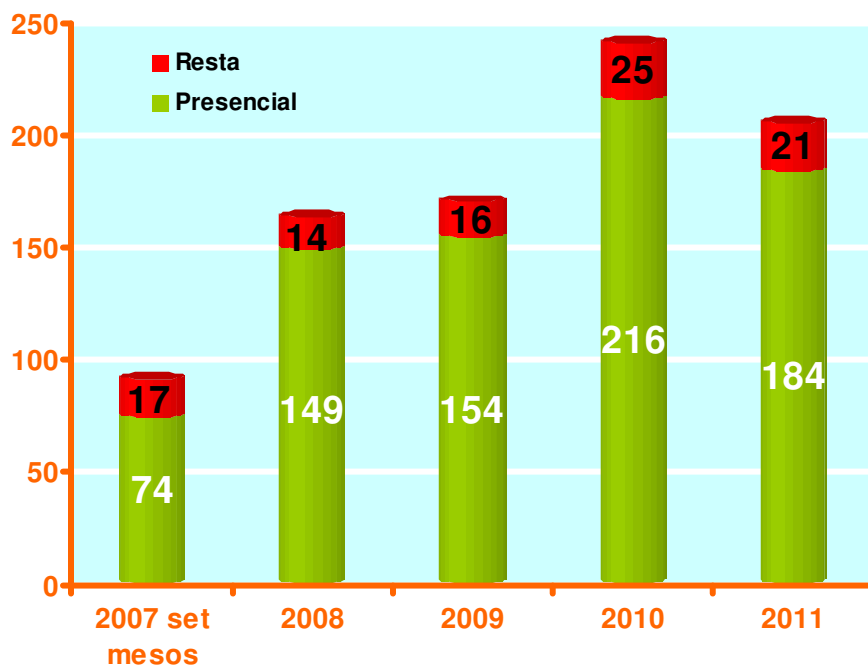
3.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 205 atencions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, com cada any, ha estat l'atenció presencial a l'oficina i percentualment és similar als anys anteriors.



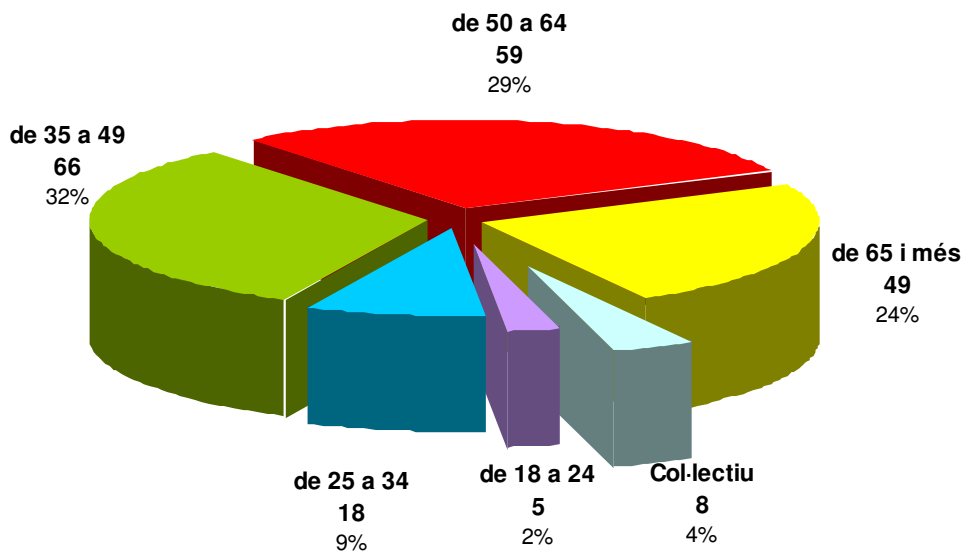
3.1.2.1 Comparativa anys anteriors

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 (telèfon, correu electrònic, fax i correu ordinari).



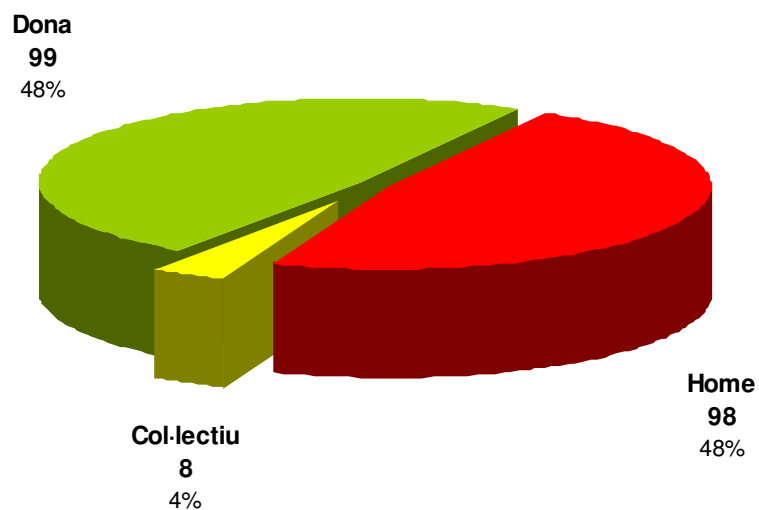
3.1.3 PER EDATS

De les 205 atencions (queixes i consultes), aquest any ha hagut una disminució en la franja del 25 a 34 anys passant d'un 17 % al 9 %, per la qual cosa s'ha tornat al percentatge de l'any 2009. Continua creixent les franges de més grans de 50 anys; i disminuint progressivament la franja de 35 a 49 anys.



3.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Totes les sol·licituds ateses han estat molt equilibrades i percentualment semblants, entre les dones i els homes, seguint la mateixa línia d'anys anteriors.



3.1.5 PER DISTRICTES

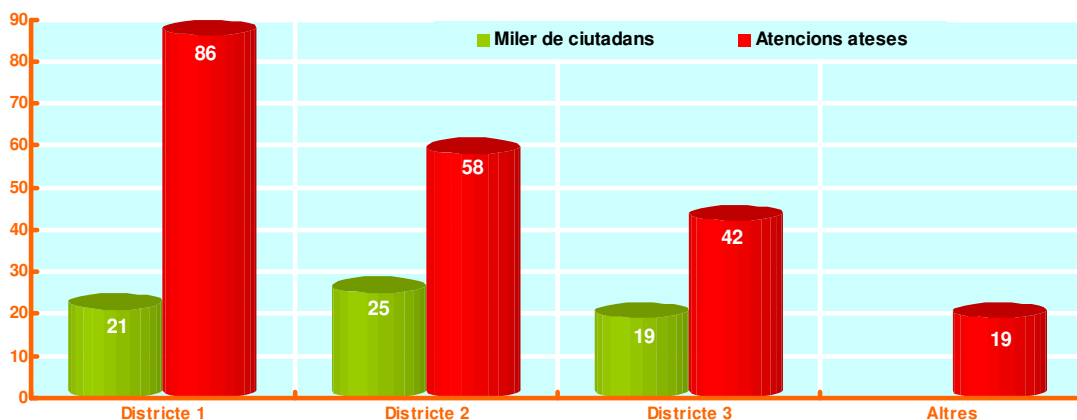
En aquesta gràfica es representen totes les atencions realitzades (queixes i consultes) distribuïdes per districtes. Destaca la major presència del districte 1 que representa que cada miler d'habitants es realitzen 4 atencions, tenint en compte que la mitja general és de que cada miler d'habitants en la població de Viladecans, s'atenen 3,15 atencions.

Es consideren "altres" aquelles atencions de ciutadans que no hi viuen a Viladecans, però han tingut una relació amb l'Ajuntament.

Districte 1: Barri Antic, Eixample Centre (una part), Sales i Grup Sant Jordi, Torre Roja i/o Campreciós.

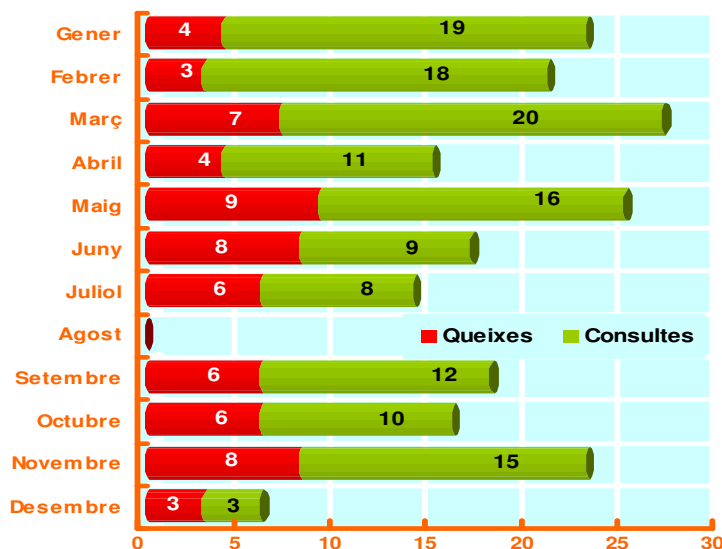
Districte 2: Eixample Centre (una part), La Montserratina, El Ginestar i Mas Ratés

Districte 3: Can Sellarés, El Poblat Roca, Can Palmer-Can Batllori, Alba-Rosa-Can Guardiola i Torrent Ballester.



3.1.6 PER MESOS

Considerant els dies que ha estat oberta l'oficina, els mesos gener i març han estat dels de més aflluència amb una mitja de 3 atencions cada dos dies. Els mesos de desembre i juliol els de menys, amb una mitja de cada poc més d'1 i 2 atencions cada quatre dies respectivament, sense tenir en compte el mes d'agost que no va haver-hi servei. S'ha passat d'una mitjana mensual de 22 atencions l'any passat a 19 aquest any, que correspon a una visita diària.

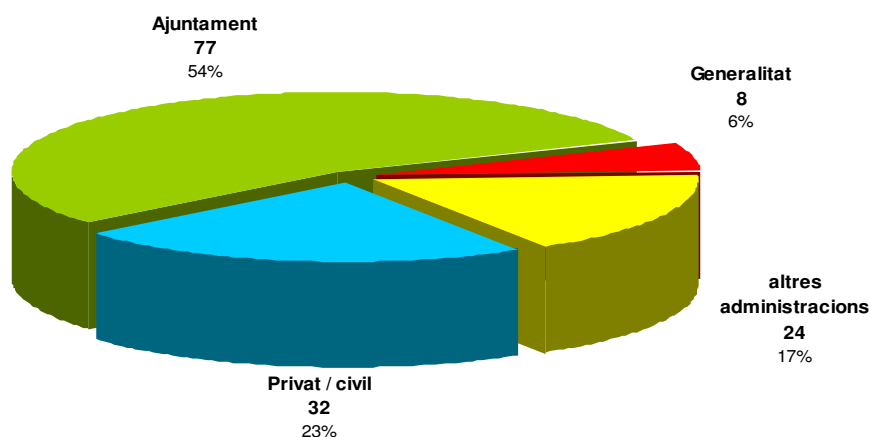


3.2 DE LES CONSULTES REBUDES

Atesa la gran representativitat de les consultes en la tasca de les atencions que realitza la Sindicatura, s'ha fet un anàlisi i s'han classificat per competències i àmbit municipal.

3.2.1 CLASSIFICACIÓ DE LES CONSULTES PER COMPETÈNCIA.

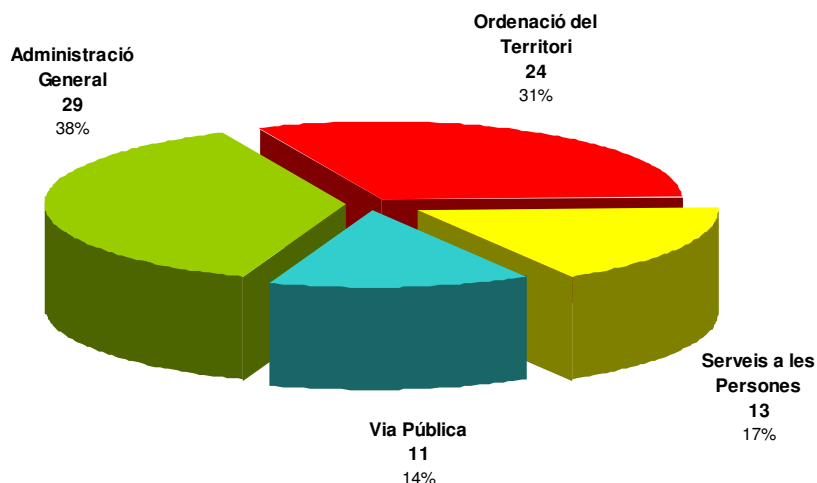
Les 141 consultes s'han classificat per competència, destacant el 54 % de competència de l'Ajuntament de Viladecans i el 32% de matèria civil o privada, seguidament les consultes de competència d'altres administracions amb un 24% i només amb un 6% de competència de la Generalitat.



3.2.2 CONSULTES PER ÀMBITS MUNICIPALS

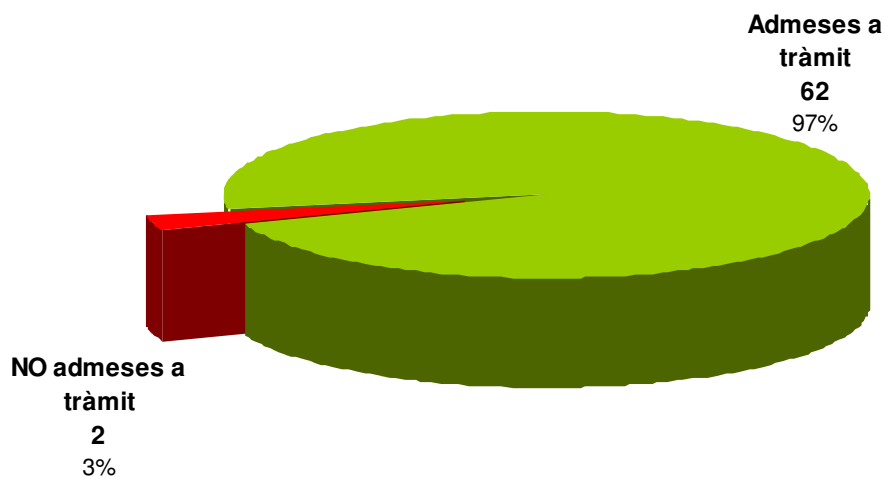
Les 77 consultes de competència municipal no van ser recollides com a queixes degut a que no havien esgotat la via administrativa o no havien realitzat cap acció davant l'Ajuntament.

Aquestes consultes s'han classificat per àmbits, per la qual cosa es comprova que de les atencions que s'atenen a la Sindicatura, un 38% correspon a temes d'Administració General, seguit amb un 31% els temes relacionats amb l'ordenació del territori.



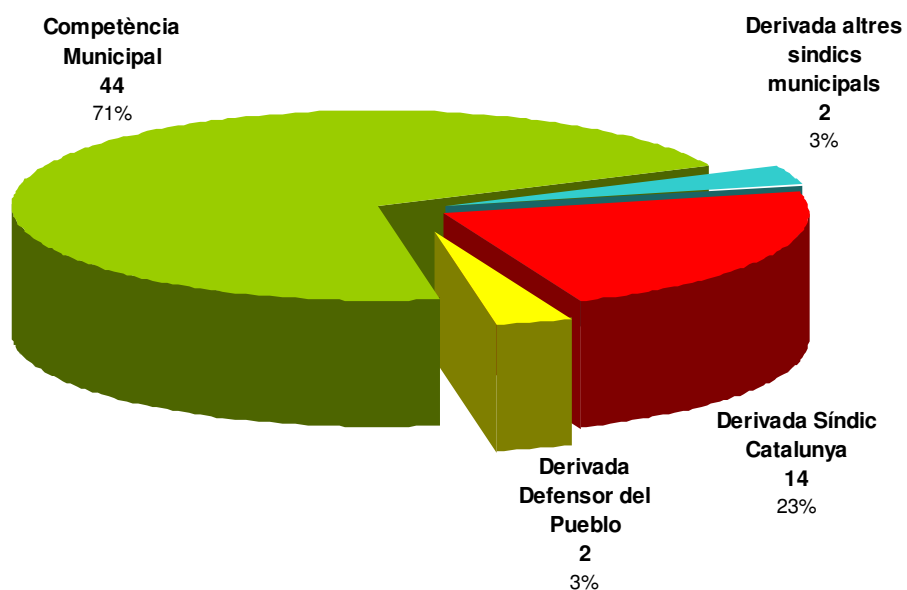
3.3 DE LES QUEIXES REBUDES

De les 64 queixes rebudes de la ciutadania, la gran majoria han estat admeses a tràmit. Aquest any ha hagut una disminució en el nombre de queixes no admeses a tràmit, això ha estat degut a un major anàlisi previ de la problemàtica plantejada abans de registrar la queixa. Per la qual cosa, l'atenció realitzada que no complia els requisits com a queixa s'ha considerat com una consulta.



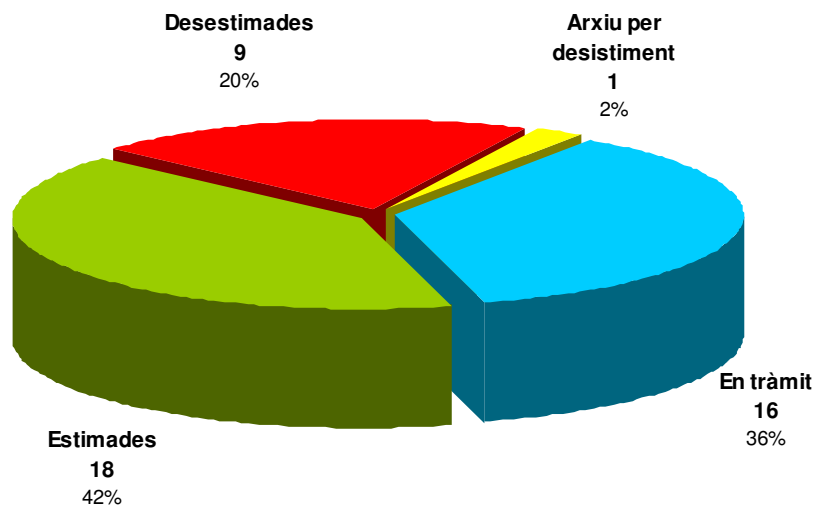
3.3.1 CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES ADMESES A TRÀMIT

De les 62 queixes admeses a tràmit, 44 són de competència municipal i la resta han estat derivades al Síndic de Catalunya, altres Síndics locals i al Defensor del Pueblo.



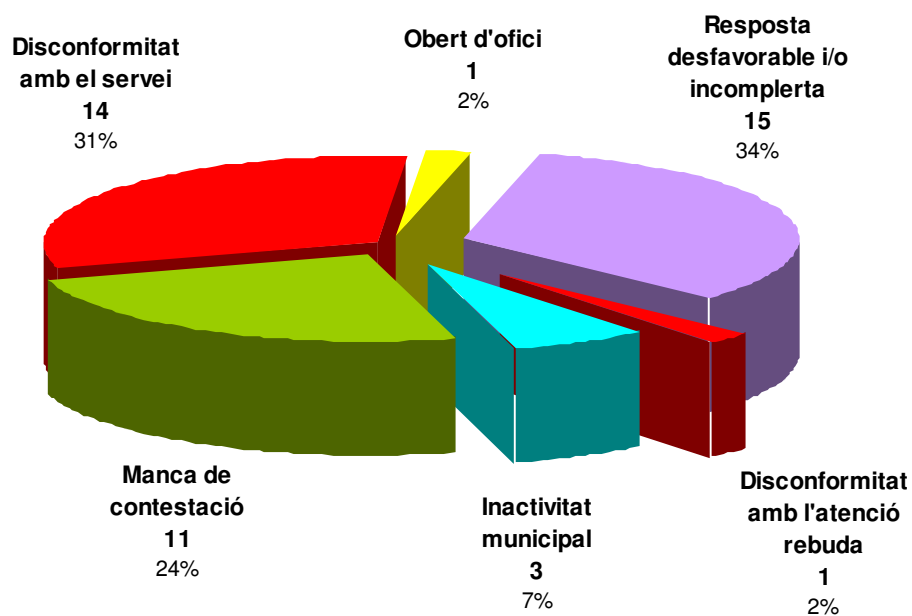
3.3.2 QUEIXES DE COMPETENCIA MUNICIPAL

S'han tramitat davant l'Ajuntament, per ser matèria de la seva competència, un total de 44 queixes, que després del seu anàlisi de recopilar informació el 20% han estat desestimades.



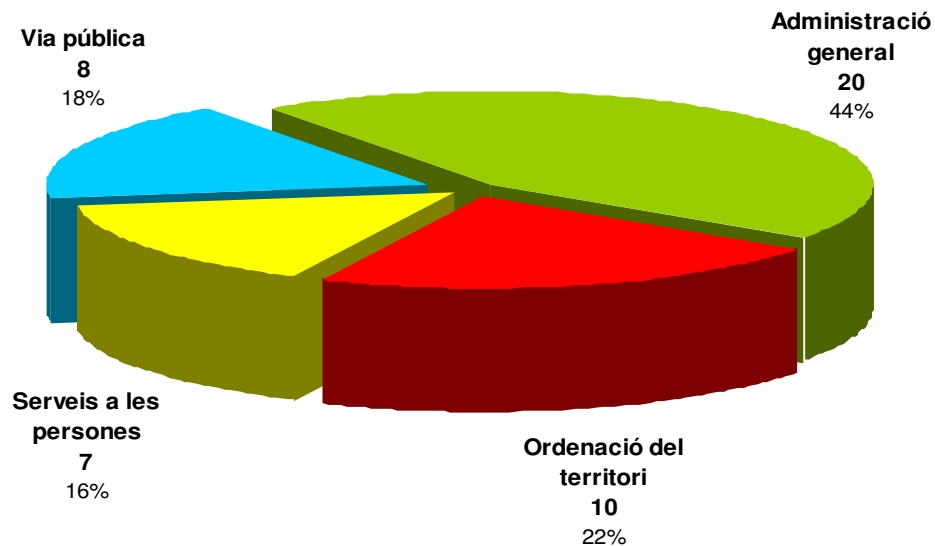
3.3.2.1 Per motiu

De les 44 queixes tramitades davant l'Ajuntament, les motivacions majoritàries és la **disconformitat amb el servei o la gestió** i la obtenció **d'una resposta desfavorable** amb un 31% i un 34% respectivament.



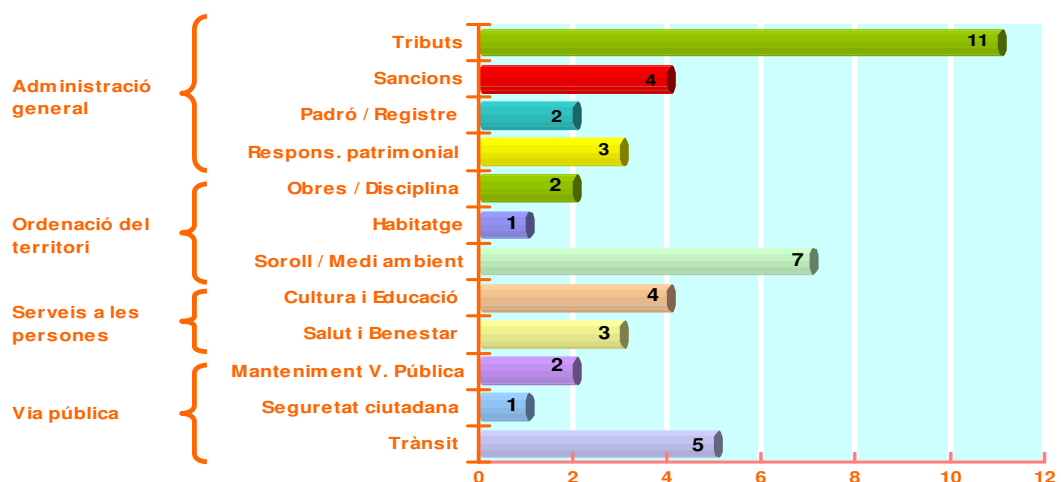
3.3.2.2 Per àmbits

En aquesta gràfica s'ha inclòs un expedient iniciat **d'ofici**, per tant, s'han tramitat davant l'Ajuntament un total de 45 expedients els quals s'han classificat en quatre àmbits de competència municipal.



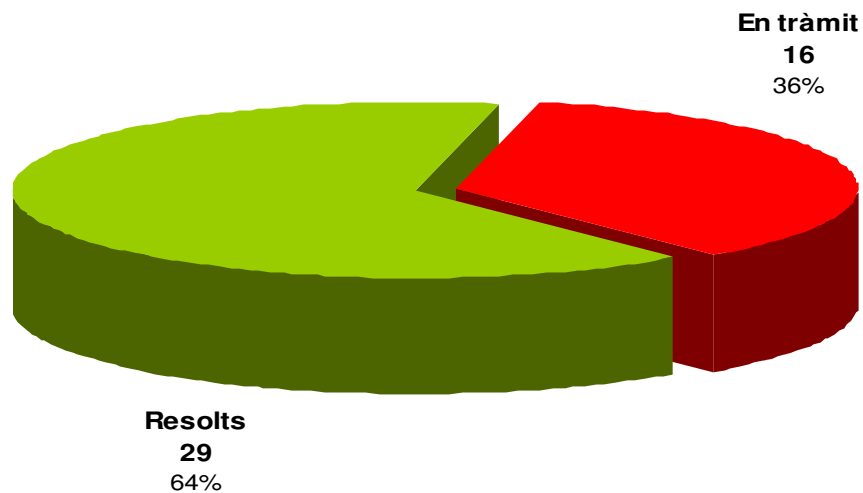
3.3.2.3 Per temàtica

Els 45 expedients tramitats a l'Ajuntament, s'han distribuït per temàtica i la que més ha estat present són els **tributs**, seguit del soroll / medi ambient, baixant les **sancions** en quart lloc, tenint en compte que l'any anterior va ocupar el primer lloc amb una clara distància respecte les altres temàtiques.



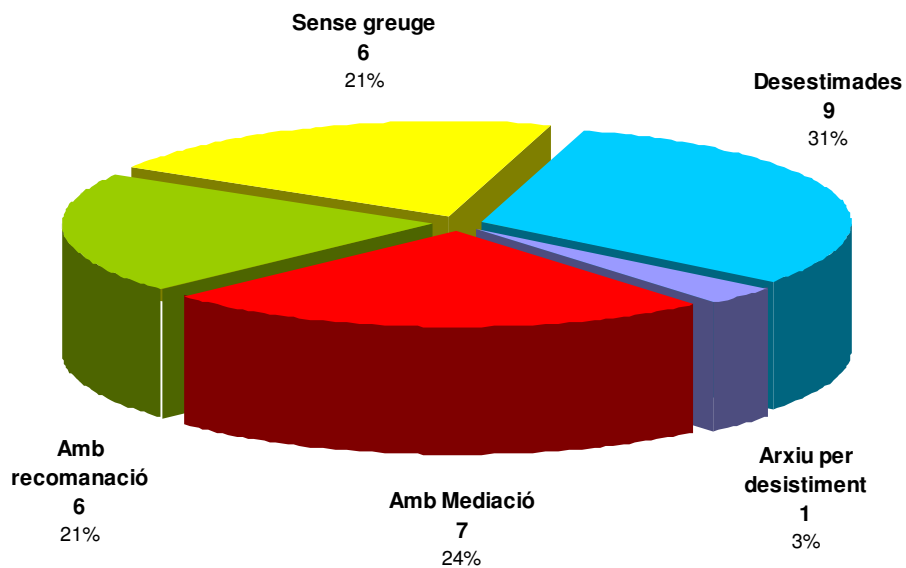
3.4 SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS TRAMITATS

Dels 45 expedients tramitats a l'Ajuntament, 29 han estat resolts i 16 encara estan en tràmit.



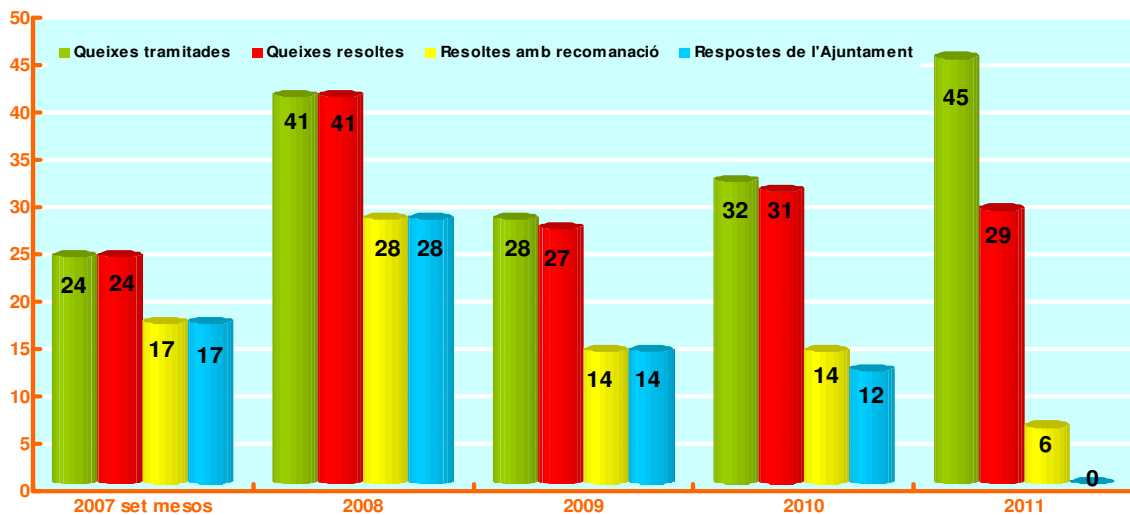
3.4.1 SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS RESOLTS

Els 29 expedients que han estat resolts, es classifiquen d'acord a la seva finalització. El 21% dels expedients resolts contempnen recomanacions, tenint en compte que l'any anterior va ser un 45%. Les mediacions es mantenen amb el percentatge respecte l'any anterior amb un 24%, que són aquelles que s'han resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable pel ciutadà. La resta, es a dir, un 55% no s'ha trobat cap greuge o han estat desestimades o el ciutadà ha desistit de la seva queixa.



3.5 COMPARATIVA DE L'ESTAT DE LES QUEIXES TRAMITADES

En aquesta gràfica es mostren els anys de funcionament de la Sindicatura i només les queixes tramitades davant l'Ajuntament. La diferència numèrica entre les queixes "resoltes" i les queixes "resoltes amb recomanació" són aquelles que s'han resolt sense cap recomanació.

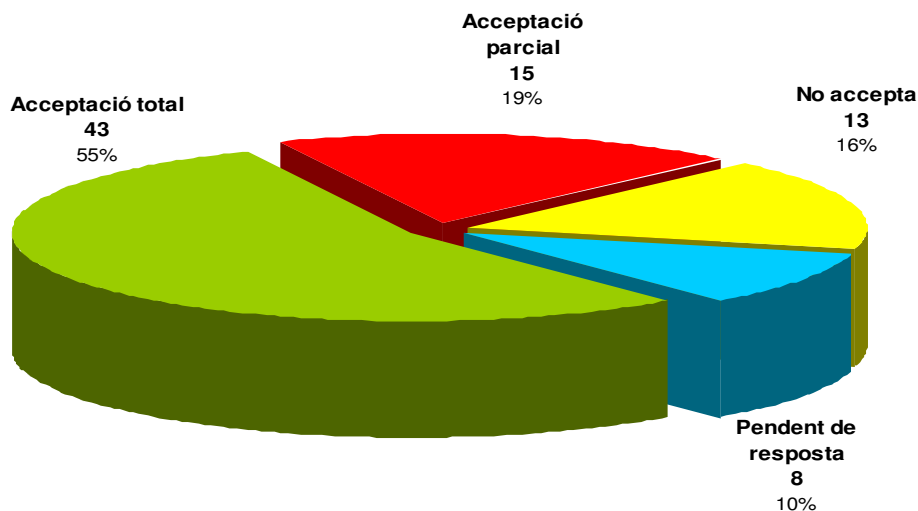


3.5.1 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

De les recomanacions realitzades a l'Ajuntament, està pendent de resposta per part de l'Ajuntament la totalitat de les resoltes de l'any 2011 i dues de l'any 2010.

3.5.1.1 Respostes des del 2007 al 2011

Dels expedients resolts amb recomanació, han estat un total de 79 des de l'any 2007 i l'Ajuntament ha respòs al 90% de les recomanacions realitzades, amb l'acceptació expressada a la gràfica.

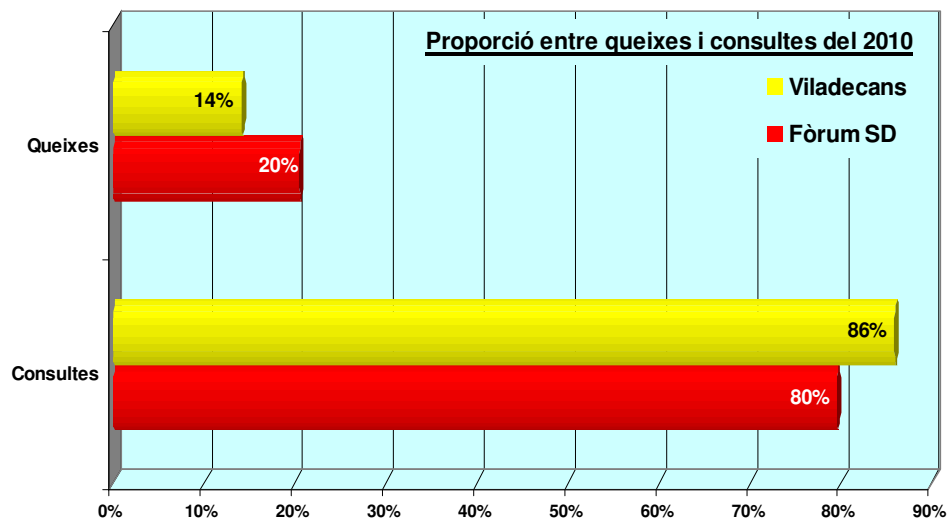


3.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2010

El FòrumSD ha editat el recull dels informes dels Síndics Locals de Catalunya, corresponen a l'any 2010. Es fa una comparativa de les dades del recull amb la Sindicatura de Viladecans. Les dades de Viladecans són las que van ser publicades en l'informe també de l'any 2010.

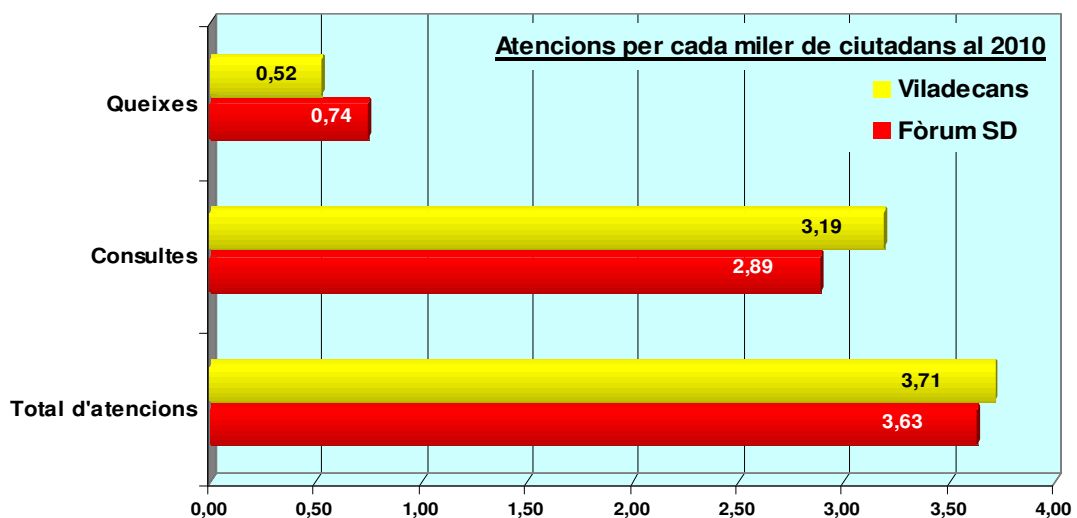
3.6.1 CONSULTES I QUEIXES

En aquesta gràfica es mostra la mitjana percentual entre les queixes i les consultes. La diferència percentualment en cada una de les atencions (queixes o consultes) entre les dades del FòrumSD i Viladecans no és gaire significativa.



3.6.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

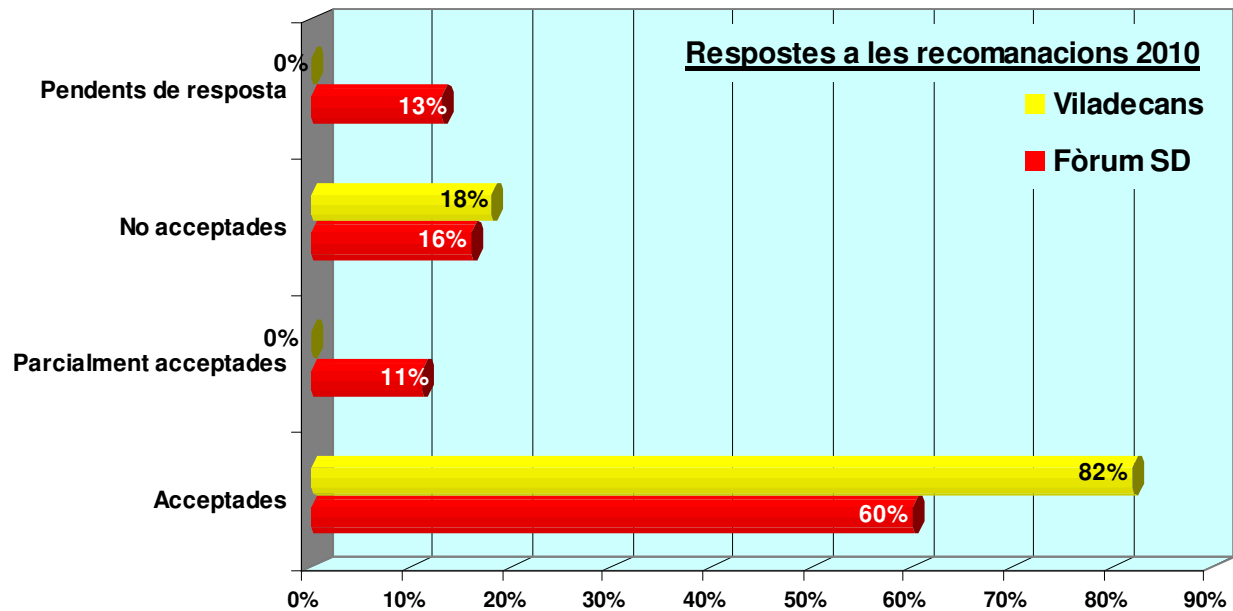
En aquesta gràfica es mostra la mitjana d'atencions per cada miler d'habitants, tant de queixes com de consultes. Viladecans té major nombre de consultes i menor en queixes, però en el total d'atencions Viladecans té una mitjana major per cada miler d'habitants.



3.6.3 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

En aquesta gràfica recull en percentatge de les respostes que s'han donat a les recomanacions realitzades pels Síndics. Per una banda les respostes donades per l'Ajuntament a cada Síndic local agrupades i recollides pel FòrumSD i per l'altra banda les respostes donades per l'Ajuntament de Viladecans.

Significar els conceptes que més marquen diferències; el concepte "pendent de resposta" que Viladecans no en tenia cap i el FòrumSD un 13%. En recomanacions "no acceptades", Viladecans i el FòrumSD són similars els percentatges. Destacant que durant l'any 2010, Viladecans va tenir un 82% de les recomanacions acceptades, en canvi el FòrumSD només el 60%.



4. RESUM DE LES QUEIXES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes **admeses a tràmit** i els expedients d'ofici, es a dir, de les 64 queixes rebudes, s'afegeix un expedient d'ofici i es resta les dues queixes no admeses a tràmit i dóna el resultat de 63 expedients tramitats de l'any 2011. Estan distribuïts per temes i subtemes per una millor localització.

També inclou, en la columna d'anys anteriors, 13 expedients que van quedar en tràmit al tancament de l'informe corresponent al 2010 i que s'han realitzat gestions durant l'any 2011. Corresponen a una queixa de l'any 2007, dos de l'any 2008, dos de l'any 2009 i 8 de l'any 2010.

Dels 13 expedients d'anys anteriors, 11 queixes han estat resoltes en el transcurs de l'any 2011, per tant només queden dos queixes d'anys anteriors per resoldre que corresponen un de l'any 2009 i un altre del 2010. Dels 63 expedients de l'any 2011 queden en tràmit 16. Per tant a la confecció del present informe s'han resolt un total de 58 queixes i queden pendent de resoldre un total de 18 queixes.

TEMES	Subtemes	anys anteriors	2011	Total
4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				24
	4.1.1 Tributs	1	11	
	4.1.2 Sancions	3	4	
	4.1.3 Padró / registres		2	
	4.1.4 Responsabilitat patrimonial		3	
4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				18
	4.2.1 Medi ambient	2	1	
	4.2.2 Obres/disciplina urbanística	4	2	
	4.2.3 Soroll	2	5	
	4.2.4 Llicències		1	
	4.2.5 Habitatge		1	
4.3 SERVEIS A LES PERSONES				7
	4.3.1 Cultura i educació		4	
	4.3.2 Salut i benestar		3	
4.4 VIA PÚBLICA				9
	4.4.1 Manteniment / residus		2	
	4.4.2 Trànsit		5	
	4.4.3 Seguretat ciutadana	1	1	
4.5 DERIVADES				18
	4.5.1 Síndic de Greuges Catalunya		14	
	4.5.2 Síndics locals		2	
	4.5.3 Defensor del Pueblo		2	
Totals		13	63	76

4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

El principi de bona administració s'ha recollit de forma expressa a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006.

L'article 30, aprovat en un context en el qual sens dubte es va tenir en compte el dret comunitari, porta per títol "Drets d'accés als serveis públics i a una bona administració" i forma part del títol "Drets, deures i principis rectors".

El citat article 30 estableix que "

1. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de la seva prestació.
2. Totes les persones tenen dret a ser tractades pels poders públics de Catalunya, en els assumptes que les afecten, de forma imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.
3. Les lleis han de regular les condicions d'exercici i les garanties dels drets a què es refereixen els apartats 1 i 2 i determinar els casos en què les administracions públiques de Catalunya i els serveis públics que en depenen han d'adoptar una Carta de drets dels usuaris i d'obligacions dels prestadors".

Recentment, la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, en la seva exposició de motius afirma que "les administracions i entitats públiques de tot tipus han de comptar amb els factors organitzatius que els permetin satisfer el dret dels ciutadans a una bona administració que es va consolidant en l'espai europeu, i contribuir al desenvolupament econòmic i social. Entre aquests factors el més important és, sens dubte, el personal al servei de l'Administració [...]"

"Dret a una bona administració".

J.Tornos

4.1.1 TRIBUTS

Taxa informe tècnic

EXP. 2010Q189

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 d'octubre de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la taxa que l'Ajuntament l'ha enviat per un informe d'un inspector d'obres.

La ciutadana també manifesta que alguns veïns afectats, al mes de març van trucar a la policia local pels motius del soroll i vibracions, atenent que al local en reforma, estaven enderrocant un altell amb maquinaria pesada. La policia local després de personar-se van recomanar que si això continuava presentessin una instància, la qual cosa es va fer el 14 d'abril de 2010 demanant la presència d'un inspector d'obres. Tretze dies després de la instància es va personar l'inspector, per tant, no va poder comprovar el soroll i vibracions que produïa l'enderrocament de l'altell. A més a més la ciutadana indica que en cap moment, prèvia a la visita, se'ls va informar de les despeses que podria ocasionar.

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:

- els veïns i la ciutadana van trucar en diverses ocasions a la policia local per molèsties de soroll i vibracions pels enderrocaments que es realitzaven en un local.
- la policia local després de personar-se en el local, va recomanar als veïns que demanessin la presència d'un inspector d'obres.
- la ciutadana va presentar una instància demanant els serveis d'inspecció d'obres, atenent el soroll que feien en una obra.
- per l'informe que va realitzar el tècnic municipal, es va emetre una taxa
- la ciutadana va recórrer la taxa i l'Ajuntament va desestimar les al·legacions de la ciutadana.
- la ciutadana va presentar la queixa a la sindicatura indicant que la instància que presentar va ser per recomanació de la policia local, doncs havien anat en diverses ocasions prèvies a la presentació de la instància.

- després de la tramitació de la queixa per part de la Sindicatura davant l'Àrea, aquesta ha realitzat les comprovacions i ha pogut confirmar que la Policia Local va suggerir a la ciutadana la presentació de la instància, per això, l'Àrea ha proposat l'anul·lació de la taxa i retornin l'import a la ciutadana.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat, per haver anul·lat la taxa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de maig de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Regularització IBI

EXP. 2011Q198

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 12 de gener de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resolució conforme li deneguen la regularització de l'IBI des de l'any 2005 fins al 2010, atenent que la primera instància reclamant a l'Ajuntament l'execució de les obres de trasllat de les instal·lacions que passen per la seva propietat i l'impedeixen fer ús de tot l'habitatge, d'acord amb la llicència d'obres 84/02, va ser al mes de març de 2004, per tant, el fet que hagi estat pagant l'IBI de forma irregular durant aquest temps és que l'Ajuntament no ha executat les referides obres.

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 l'any 2003 va presentar la declaració de la obra nova al cadastre
- l'any 2005 el ciutadà va rebre els valors cadastrals assignats a l'immoble.
- el ciutadà va presentar una reclamació a la Gerència del Cadastre a l'any 2008 demanant unes modificacions dels valors assignats al seu habitatge per diversos motius.
- la Gerència del Cadastre va realitzar acceptar les modificacions amb efectes del dia següent a la resolució (14/04/2010).
- El ciutadà una vegada aconseguit la modificació dels valors va demanar a l'Ajuntament el retorn de la diferència de l'IBI abonat amb efectes de l'any 2005 amb els nous valors cadastrals.
- l'Ajuntament va desestimar els efectes retroactius demanats pel ciutadà atenent que la modificació del cadastre no contempla aquest efectes.
- el ciutadà no ha presentat cap recurs davant la Gerència del Cadastre per la retroactivitat de les modificacions.
- l'Ajuntament cada any presenta les liquidacions de l'impost en relació a la valoració realitzada pel Cadastre.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal a la queixa plantejada pel ciutadà, doncs considero que l'Ajuntament ha resolt d'acord amb la normativa vigent i en tot cas el ciutadà hauria de demanar la retroactivitat de les modificacions dels valors a l'administració competent, com a màxim des de la data que va demanar la revisió dels valors cadastrals, atenent que considero que la Gerència Cadastral ha trigat excessivament per resoldre la petició del ciutadà, dos anys.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **8 d'agost de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Recàrrec IBI

EXP. 2011Q200

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de gener de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb el recàrrec per pagar l'IBI fora de termini, sense haver rebut abans cap avis ni informació dels terminis de pagament.

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 després de rebre la primera notificació de constrenyiment corresponent a l'IBI de dues finques, que va adquirir al 2009, va presentar una sol·licitud per a què li traguessin el recàrrec per no haver rebut cap avis previ per realitzar el pagament en termini voluntari de l'IBI de l'any 2010.

- l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) va donar resposta conforme s'havia notificat l'IBI mitjançant la publicació d'un edicte al BOP quinze dies hàbils immediatament anteriors al dia 31 de maig de 2010 (data inici voluntària), per tant considera correcte el recàrrec reclamat.
- l'ORGT també va indicar que els avisos que remet al subjecte passiu, no tenen la consideració de notificacions, sinó només la finalitat de facilitar el cobrament de l'impost.
- de la informació que el Síndic ha rebut de l'Ajuntament, manifesten que:
 - el ciutadà va adquirir un pis al setembre de 2009.
 - l'Ajuntament va modificar la titularitat de l'habitatge el 8 de gener de 2010.
 - va publicar el padró del municipi del 2010 amb un edicte al BOP el 14/04/2010.
 - el padró aprovat es va posar de manifest al públic durant el termini de quinze dies hàbil.
 - el ciutadà al no domiciliar els rebuts de l'IBI van enviar-li una carta de pagament a l'adreça del C. DOCTOR REIG, corresponent als immobles adquirits del C. RICARD SERRAJÒRDIA.
- de la informació rebuda pel ciutadà, entre l'adreça del C. DOCTOR REIG i el C. RICARD SERRAJÒRDIA, va viure al C. RAJOLERIA.
- l'Ajuntament després de revisar el procediment, manca la notificació individual de la inclusió en el padró dels tributs, per això proposa l'adopció d'una resolució perquè es retornin les quantitats abonades en concepte de recàrrecs, interessos de demora i costes dels rebuts de l'IBI i EMT.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada pel ciutadà per haver estat resolt en el tràmit de l'expedient, en el sentit de que l'Ajuntament li retornarà al ciutadà les quantitats abonades en concepte de recàrrecs, interessos de demora i costes dels rebuts de l'IBI i EMT, per la manca de notificació de la inclusió en el padró dels tributs corresponents al subjecte passiu.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de gener de 2012**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Denegació exempció impost de vehicles

EXP. 2011Q208

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de març de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que va rebre un escrit de l'Organisme de Gestió Tributària, com a conseqüència de la sol·licitud que va presentar per l'exempció d'IVTM (Impost Vehicles de Tracció Mecànica) en el que li demanaven una resolució de l'autoritat competent sobre el reconeixement de la condició del titular del vehicle com a disminuït del 33 per 100 o superior. Va presentar una resolució emesa pel Departament d'Acció Social i Ciutadania no li reconeix el grau de disminució superior al 33%, a la mateixa resolució indica que al efectes de la Llei 51/2003 es pot acreditar el grau igual al 33%, mitjançant la resolució o certificat que li reconeix la condició de pensionista de la Seguretat social per incapacitat permanent (en grau total, absoluta o gran invalidesa) i li van dir que no li serviria de res.

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 l'exempció de l'IVTM per considerar que compleix els requisits del 33% disminuït, atenent la invalidesa permanent del grau total i que la Llei 51/2003 li reconeix aquest grau, malgrat que la resolució del grau emès per la Generalitat de Catalunya no li dona aquest grau del 33%
- el ciutadà va aportar la documentació el 22 de març de 2011 i encara no s'ha realitzat la resolució, que segons l'informe rebut de l'Ajuntament aquesta serà desestimatoria atenent entre d'altres que entre les mesures regulades a la Llei 51/2003 no es troba cap mesura tributària.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** la queixa plantejada, atenent que el ciutadà no té el grau de disminució superior al 33% discapacitat a efectes emès pel Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, que exigeix els requisits que contempla la normativa a efectes fiscals.

No obstant això, la qualificació del grau de disminució igual al 33% que es reconeix d'acord amb la Llei 51/2003, tindran efectes en altres àmbits diferents al tributari, i així donar compliment als principis d'igualtat d'oportunitat, no discriminació i accessibilitat universal.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de gener de 2012**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

IBI. Família nombrosa. Separació matrimonial

EXP. 2011Q221

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de maig de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que malgrat tenir el títol de família nombrosa fins el 31 de gener de 2011, no li han aplicat la bonificació que li anaven fent cada any. Li han dit que és per què el seu marit no està empadronat al domicili. La ciutadana manifesta que està pendent de sentència, però això no suposa que perdi la condició de família nombrosa. Per tant, fins que no hi hagi sentència continuen sent una família nombrosa visqui o no visqui el seu marit al domicili. Sense perjudici que després de la sentència també continuarà sent família nombrosa atenent que viuran tres fills amb la 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:

- l'Ajuntament no va aplicar la bonificació d'IBI en el 2011, malgrat tenir vigent el títol de família nombrosa amb la categoria general fins el 31 de gener de 2011.
- l'ajuntament al·lega que el marit no era empadronat a 1 de gener de 2011, requisit que consta a l'ordenança fiscal.
- la ciutadana estava en un procés de separació i pendent de sentència, que malgrat això té tres fills i després de la sentència continuarà sent família nombrosa.
- en el tràmit de l'expedient, la ciutadana ha regularitzat la nova situació de família nombrosa sense el seu ex-marit pel que l'han donat el títol de família nombrosa amb la categoria especial i així ho ha acreditat davant l'Ajuntament.
- l'Ajuntament ha aplicat la bonificació d'IBI de l'any 2011 de família nombrosa amb la nova acreditació del títol sense el seu ex-marit.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, per haver prorrogat l'ajuntament la bonificació d'IBI per a famílies nombroses al haver acreditat la ciutadana el títol sense l'ex-marit.

Considero que l'Ajuntament va efectuar una interpretació errònia del requisit de l'empadronament de tots els membres de la família nombrosa, al no estar empadronat un dels ascendents del fills, tenint en compte que la consideració de família nombrosa la determina el nombre del fills. En aquest cas, aquesta família amb dos ascendents i tres fills tenia la condició de família nombrosa amb la categoria general i consta acreditat l'empadronament dels tres fills.

Malgrat això, i donades les circumstàncies personals de la família, la qual estava en un procés de separació, que el títol era vigent fins el 31 de gener de 2011 i que la unitat familiar hi han tres fills, la condició de família nombrosa no es perdria en el cas que un dels dos progenitors es desvinculi tant per separació o per altre circumstància. Doncs s'ha de tenir en compte l'equiparació existent entre les famílies nombroses monoparentals i les famílies nombroses amb dos conjugues.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** que es consideri que es compleix amb el requisit establert a l'article cinquè de l'ordenança fiscal numero 1.01 reguladora de l'impost de bens immobles consistent en que ha de tractar-se d'habitatge, amb vigència d'empadronament de tots als membres de la família nombrosa en el sentit establert en l'article 2 de la Llei 40/2003, que entén per família nombrosa la integrada per un o dos ascendents amb tres o més fills, siguin o no comuns.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de gener de 2012** i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Impost d'activitat econòmica. Pagament indegut**EXP. 2011Q222**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de maig de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva indignació davant a que des de l'any 2008 la seva facturació no supera el milió d'euros i està pagant l'IAE indegudament. Han reconegut i el retornaran el 2010. Però la indignació és perquè l'ha vingut una sanció per presentar la baixa fora de termini. Ha presentat al·legacions.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada es desprèn el següent:

- el ciutadà va presentar la baixa de l'IAE a l'octubre de 2010, per no assolir a l'exercici 2008 el milió d'euros.
- en la mateixa data va presentar la disconformitat amb la liquidació efectuada per l'any 2010.
- la liquidació de l'any 2010 va ser pagada el 8 de novembre de 2010.
- l'Organisme de Gestió Tributària, en maig de 2011, va anul·lar la liquidació de l'any 2010, i van acordar retornar l'import abonat més els interessos de demora.
- En el mateix mes de maig va rebre un expedient sancionador per haver presentat la baixa de l'IAE fora de termini amb una sanció de 75 € (quantitat reduïda).
- el 20 de maig de 2011, el ciutadà va presentar al·legacions pel que demanen l'import abonat per l'exercici 2009.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per restar oberta la via administrativa.

Tribut de mobilitat**EXP. 2011Q224**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 31 de maig de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que existeix una diferència en el tribut de mobilitat que va pagar per un local per un import de 36,55 € tenint en compte que l'IBI va pagar 246,80€; en canvi a l'habitatge només va pagar 7,06€, del tribut de mobilitat, quan de l'IBI va pagar 340,21€. Considera que paga massa pel tribut del local.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, es desprèn el següent:

- el ciutadà aporta els rebuts de l'IBI i el tribut de mobilitat tant del seu habitatge com del local, sense cap altra documentació.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per no haver realitzat cap acció prèvia davant l'Ajuntament.

Taxa d'escombreries comercials**EXP. 2011Q231**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de juny de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en el 2010 va rebre un requeriment de pagament de la taxa de recogida d'escombreries comercials corresponent a l'any 2009, sense haver rebut cap avís previ. Malgrat no estar conforme es va pagar i va presentar un escrit aportant la baixa censal i va demanar el retorn dels diners abonats. Sense rebre resposta ha rebut dues notificacions de l'Organisme de Gestió Tributària, una de constrenyiment i l'altre d'embargament

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.

IBI. Família nombrosa. Bonificació**EXP. 2011Q232**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 de juny de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en data 31 de gener de 2011 va rebre, amb efectes del 7 de maig de 2010, el grau de disminució del seu fill. Amb aquest fet va demanar el títol de família nombrosa, a la vegada de demanar la bonificació de l'IBI. L'Ajuntament ha

denegat la bonificació per no tenir el títol de família nombrosa l'1 de gener. S'ha de tenir en compte que si la Generalitat hagués concedit el grau de disminució amb menys termini, s'hauria demanat el títol de familiar nombrosa i la bonificació molt abans, a 1 de gener estaria vigent.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, es desprèn el següent:

- la ciutadana va rebre el reconeixement del grau de disminució del seu fill el 31 de gener de 2011.
- consta el títol de família nombrosa amb data 22 de febrer de 2011.
- l'Ajuntament en maig de 2011, denega la bonificació de l'impost de l'IBI per l'exercici 2011, per no complir els requisits establerts a l'ordenança.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per restar oberta la via administrativa.

Denegació exempció impost de vehicles

EXP. 2011Q240

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 de setembre de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que la disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament pel que li deneguen l'exempció de l'impost de Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM).

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada es desprèn el següent:

- el ciutadà va demanar el 8 de desembre de 2010 l'exempció de l'IVTM, aportant la resolució emès pel Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat, pel que declaren que no té el grau de disminució superior al 33%, però també indica que als efectes de la Llei 51/2003, pot acreditar el grau igual al 33% quan te reconeguda una incapacitat permanent.
- l'Ajuntament emet resolució desestimant la sol·licitud adduint que no ha aportat la corresponent resolució emesa per l'òrgan competent d'una comunitat autònoma, on a la mateixa resolució l'informen que la resolució no posa fi a la via administrativa.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per restar oberta la via administrativa.

Impost de vehicles. Exempció canvi de vehicle

EXP. 2011Q242

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 de setembre de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'any 2010 tenia reconeguda l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica del vehicle matricula B0919UT i per la compra d'un vehicle nou matricula 7401GWD, el 20 de juliol de 2010 va demanar la renúncia d'un i el reconeixement del nou. Malgrat la instància l'any 2011 ha vingut l'impost del nou i l'exempció de l'antic.

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.

Impost de vehicles. Discapacitat. Embargament

EXP. 2011Q251

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de novembre de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'han embargat la compte bancària per un impost de vehicles de l'any 2011. Que no ha rebut cap notificació prèvia. Que té el grau de discapacitat del 33%. Que amb anterioritat ja havia tingut reconeguda l'exempció d'un altre vehicle. Cobra una pensió per incapacitat d'autònom.

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.

4.1.2 SANCIONS

REFLEXIONS JURÍDIQUES 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'establert, això sí, 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:

- Llei 18/2009, de 23 de novembre, sobre Trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària.
- Llei 17/2005, de 19 de 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.
- Reglament del procediment sancionador, aprovat per Reial Decret 320/1994, que ha estat modificat pel Reial Decret 318/2003, de 14 de març, per adaptar-lo a la Llei 19/2001.
- Reglament del procediment per a l'exercici de la Potestat Sancionadora, aprovat per Reial Decret 1398/1993, de 4 d'agost, en desenvolupament de la Llei 30/1992 (aplicació subsidiària). (document en castellà)
- Reglament General de Circulació, aprovat pel Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre (dictat en execució de la DA 2a de la Llei 19/2001).
- L'ordenança municipal de circulació de Viladecans.

L'Administració municipal exercirà la potestat sancionadora d'acord amb el dret de la bona administració que exigirà el compliment dels tràmits procedimentals establerts: audiència, la motivació, la notificació en termini, practica de prova que constituïran elements essencials a garantir.

Tanmateix, és considera que pot ser objecte de regulació per una ordenança municipal les actuacions i el procediment de l'Ajuntament amb al propietari del vehicle que derivi de la retirada i de l'estada del vehicle al dipòsit municipal.

Destacar també que en relació a les sancions, un numero important de queixes, l'administració ha resolt per mediació amb el Síndic.

Sanció tinença d'animals. Molèsties

EXP. 2010Q151

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 26 de febrer de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb la resolució sancionadora per sancions de l'ordenança de tinença d'animals, per incompliment de l'article 67.8.2 de la referida ordenança, atenent que no va tenir cap preavís d'advertència.

El ciutadà manifesta que no s'ha tingut en compte en les resolucions el fet de que en les dates que va ser sancionat eren properes a les revetlles (21 de juny i 4 de juliol) amb molts petards i que a la resolució indica per no respectar el descans dels veïns, quan els petards són els que realment pertorben la tranquil·litat.

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 l'incompliment de l'ordenança municipal de tinença d'animals per dos fets diferents el 21 de juny i 4 de juliol de 2009. Un per molèsties de lladrucs i l'altre per deixar per la nit al gos fora de la casa.

- el ciutadà va presentar al·legacions i recurs i només va aconseguir corregir l'errada en l'import de la sanció d'una de les dues sancions.
- després de presentar la queixa el ciutadà el 26 de febrer de 2010, l'Ajuntament no va facilitar la documentació a la Sindicatura fins el 4 d'abril de 2011.
- el Síndic una vegada analitzada la documentació i la normativa va comunicar a l'Ajuntament, unes apreciacions respecte a l'existència d'un article a l'ordenança conforme en infraccions lleus es poden fer advertiments i actuacions d'educació ambiental sense necessitat d'iniciar un procediment sancionador. També va indicar la tolerància que l'Ajuntament atorga en les dates de revetlla en el llançament de petards i que a la fi va ser un dels motius que el gos lladri.
- l'Ajuntament dóna conformitat a les apreciacions realitzades pel Síndic i informa favorablement per revisar l'expedient i l'anul·lació de les sancions imposades.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, per haver rebut un informe jurídic que inicia un procediment administratiu per l'anul·lació de les sancions imposades al ciutadà.

Tenint en compte que les conductes sancionades estan relacionades amb una ordenança que regula la convivència i el civisme, considero adient el criteri optat per l'Ajuntament en el sentit de prioritzar l'advertiment abans de sancionar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **8 d'agost de 2011** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanat.

Sanció zona blava. Discapacitat.

EXP. 2010Q160

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 d'abril de 2010, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb dues sancions de zona blava, malgrat tenir la targeta per discapacitat de la seva sogra.

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 els dies 28/09/2009 i 2/11/2009, per estacionament en zona blava.
- la ciutadana va presentar al·legacions i recursos indicant que porta a la seva sogra des de Barcelona a Viladecans i aquesta disposa de targeta de discapacitat.
- les resolucions de l'Ajuntament desestimaven les al·legacions, per això va presentar queixa a la Sindicatura el 14 d'abril de 2010.
- en la gestió de l'expedient de queixa la ciutadana va rebre la notificació conforme un dels dos expedients va ser arxivat i anul·lar la sanció.
- l'Ajuntament posteriorment ha facilitat còpia dels decrets conforme han estat anul·lades les dues sancions

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, perquè l'Ajuntament ha arxivat els dos expedients i ha anul·lant les dues sancions.

Els vehicles que porten una targeta de discapacitat, tenen dret a l'estacionament a zones de regulació horària (zona blava). L'Ajuntament ha d'acreditar, i no pas el ciutadà, l'exposició dins del vehicle de la targeta que li permet l'ús de la zona.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** per tal d'acreditar la manca de comprovant horari i/o de targeta de discapacitat dins del vehicle, es realitzi una fotografia al vehicle perquè s'incorpori a l'expedient. D'aquesta forma s'impedeix invertir la càrrega de la prova als ciutadans.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 d'octubre de 2011**, i l'Ajuntament va donar resposta el 27 de gener de 2012 **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar "Els serveis jurídics assenyalen que no es pot atendre la recomanació realitzada pel Síndic, tota vegada que:

a) el sistema recomanat (fotografia) no elimina de forma total la possibilitat de discrepància sobre la manca de comprovant horari o la utilització, correcta o no, de les targetes de discapacitat.

b) no es possible incorporar en aquests moments nous mitjans tecnològics als serveis.

Està en tràmit la modificació de l'ordenança municipal de Circulació als efectes d'incorporar que el document que s'utilitzi sigui el document original i no fotocòpia, evitant el mal ús d'aquests títols que habiliten l'estacionament.

En qualsevol cas manifestem la nostra disponibilitat a estudiar, en el moment oportú, noves mesures d'acreditació, com ara indicar la matrícula del vehicle en el tiquet d'estacionament.

Sanció càrrega i descàrrega. Dr. Auguet. Vehicle empresa

EXP. 2010Q195

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de novembre de 2010, d'un ciutadà de Vilanova del Camí, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció en zona de càrrega i descàrrega l'11 de maig de 2010, atenent que el vehicle és de l'empresa per la que treballa de distribució de begudes i va estacionar per lliurar una comanda a prop de la zona.

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 l'11 de maig de 2010, per estacionament a una zona de càrrega i descàrrega.
- davant la disconformitat i abans de rebre cap notificació de la sanció, va presentar una instància al·legant que el vehicle, malgrat semblar un turisme, és d'empresa i d'ús comercial i que va realitzar un transport d'una petita mercaderia a un establiment. Aportant documentació del vehicle.
- l'Ajuntament va desestimar les al·legacions i el ciutadà en el recurs de reposició va aportar una factura del servei de descàrrega de mercaderia que va realitzar el mateix dia. Aquest recurs també va ser desestimat fent menció a la ratificació de l'agent en el seu informe, el qual només assenyala una creu en un model preestablert sense fer menció a les proves aportades pel ciutadà.
- el ciutadà va presentar queixa al Síndic per disconformitat de la sanció.
- després de les gestions realitzades pel Síndic i davant noves proves (fotografies del vehicle), requerides al ciutadà, que acrediten l'ús a que es dona el vehicle, l'Ajuntament ha estimat el recurs extraordinari de revisió, anul·lant la sanció i retornarà les quantitats ingressades amb les corresponents interessos.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en la queixa presentada, atenent que l'Ajuntament ha anul·lant la sanció i retornarà les quantitats ingressades amb els corresponents interessos.

Sense perjudici de la mediació aconseguida, considero que en els procediments sancionadors, l'informe complementari de l'agent que es demana per complementar l'expedient i resoldre l'instructor les al·legacions presentades, comporta la necessitat de que la ratificació dels fets que originen la presumpta comissió es contemplin de forma clara i detallada per l'agent. Doncs en molts casos, com aquest, es motiva la desestimació del recurs emparant-se en la ratificació de l'agent sense haver valorat el contingut que fonamenten les al·legacions.

En conseqüència a l'ajuntament se'l

- **RECOMANA** que en els procediments sancionadors de trànsit, en què el ciutadà porti proves o al·legacions que poden desvirtuar els fets i per tant el principi de presumpció de veracitat de l'agent, aquest ha de tenir-les en compte en el seu informe de ratificació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de gener de 2012**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Sanció càrrega i descàrrega. Av. Roureda**EXP. 2011Q202**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de febrer de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la retirada del vehicle per la grua i la sanció per un estacionament en zona de càrrega i descàrrega el 28 d'abril de 2010, a més a més indica que li van fer malbé a l'interior del vehicle pel vessament de pots de pintura que havia a l'interior.

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 i retirat el vehicle de la via pública el 28 d'abril de 2010, per estacionament a una zona de càrrega i descàrrega, indicant que degut al trasllat del vehicle al dipòsit municipal, li van vessar la pintura que havia en els pots a l'interior del vehicle.
- davant la disconformitat i abans de rebre cap notificació de la sanció, va presentar una instància demanant un informe dels fets, des de l'hora de la trucada a la policia fins l'hora en que el vehicle va ser retirat.
- el ciutadà va presentar queixa al Síndic per la manca de resposta a la instància. Malgrat les actuacions del Síndic no va rebre resposta.
- el ciutadà no va presentar al·legacions a la sanció, atinent que no havia rebut la resposta a la instància, però si va presentar un recurs que va ser desestimat. Per això va presentar una nova queixa al Síndic.
- l'Ajuntament va respondre al Síndic conforme la informació demanada dels fets succeïts entre l'hora de la trucada i l'hora de la retirada del vehicle de la via pública no es disposava. Indicant que no es exigible un seguiment horari més enllà de la determinació del dia i hora dels fets a la denuncia.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en la queixa presentada, atinent que no ha quedat acreditat l'ús indegut de la zona de càrrega i descàrrega, que justifiqui la sanció i la retirada del vehicle de la via pública, atinent les següents consideracions:

La manca d'identificació en el butlletí de denuncia que hagi transcorregut el temps establert a la senyalització de 30 minuts que permet l'ús de la zona habilitada per realitzar una càrrega i descàrrega

Després de l'informe de ratificació de l'agent, tampoc identifica el temps transcorregut, només fa menció que va estar més de 30 minuts.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** anul·lar la sanció, atès que no ha quedat acreditat la comissió de la infracció per la falta d'identificació de l'excés del temps permès per l'ús de la zona al butlletí de denúncia. Com a conseqüència la devolució de l'import de la taxa de la retirada del vehicle per la grua

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de gener de 2012**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Sanció càrrega i descàrrega. Mercat**EXP. 2011Q239**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 6 de setembre de 2011 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb dues sancions d'aparcament en la zona de càrrega i descàrrega al mercat per excedir-se del temps establert, atinent a uns compromisos amb persones de l'Ajuntament del departament de comerç, que al cap i a la fi s'han complert, per eliminar el límit horari en una de les zones de càrrega i descàrrega del mercat. Les dues sancions notificades han estat al mateix lloc i vehicle comercial, per similar concepte d'infracció i per imports diferents; la primera per un import de 200€ després rebre la desestimació a les al·legacions presentades, i la segona per un import principal de 90€.

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.

Disconformitat import sanció trànsit**EXP. 2011Q246**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 21 d'octubre de 2011 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb l'import de la sanció imposada en data 13 de setembre de 2011 per "no respectar una marca blanca longitudinal continua sense causa justificada", atenent que al butlletí de denúncia posa 90 € i a la carta de pagament 200 €. Malgrat no estar conforme la ciutadana en data 25 de setembre de 2011 va pagar la sanció amb l'import bonificat de 100 €

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

Disconformitat resposta sanció trànsit**EXP. 2011Q255**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 de novembre de 2011 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat no estar d'acord amb la resposta rebuda de l'Ajuntament, per desestimar-li la substitució de l'import de la sanció per mesures socials, adduint que la infracció és greu i només està previst per infraccions lleus. El ciutadà manifesta que considera que la seva sanció es lleu i s'ha d'acceptar la seva petició, atenent que té problemes econòmics per pagar la sanció.

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 un pas de vianants conforme l'article 94.02.a-21 amb un import de 200 euros,
- segons el butlletí de denúncia el ciutadà era absent i segons el ciutadà va parlar amb l'agent i aquest li va deixar la denúncia a sobre del vehicle, sense donar-li l'oportunitat de lliurar-la amb la signatura del denunciat.
- el butlletí de denúncia no hi consta el precepte infringit (tipificació), com tampoc el model del vehicle.
- el ciutadà va presentar instàncies al·legant que no havia estacionat, sinó que va carregar una caixa amb el maleter obert i no era al pas de vianant sinó a la cruïlla i que així ho va explicar a l'agent.
- totes les al·legacions van ser desestimades, atenent que el ciutadà no va aportar cap prova en la seva defensa i que preval la presumpció de veracitat de l'agent.
- davant la resolució final, el ciutadà va demanar substituir la sanció per altres accions, tenint en compte la situació econòmica que pateix, la qual fa impossible pagar la sanció.
- l'Ajuntament va denegar aquesta petició, adduint que la infracció comesa era GREU i que l'Ordenança Municipal contempla que aquesta substitució només es per les infraccions LLEUS.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en la queixa presentada, atenent que s'ha tramitat un expedient sancionador d'una denuncia de trànsit amb defectes que anul·len la sanció, d'acord amb les següents consideracions:

L'article indicat a les resolucions 94.02.a-21, no he trobat referència pel que fa al numero 21 indicat. L'article 94.02.a) expressa que està prohibit l'estacionament a tots els llocs on està prohibida l'aturada, per tant ens remet a l'article 94.01 el qual a les lletres b) i j) fa una referència al pas de vianants. Cal significar que tots els articles indicats la graduació és LLEU.

Malgrat que la normativa indica que la infracció d'estacionar en un pas de vianants és de caràcter lleu, el ciutadà ha estat sancionat amb un import de 200 €, amb la graduació de GREU. Per tant, ha hagut un error en la graduació de la sanció i el ciutadà no ha pogut acollir-se, tal i com va demanar, als beneficis de substituir la sanció per accions de caràcter social contemplades per les sancions de caràcter lleu.

El fet que el ciutadà va al·legar en tots els seus escrits que va parlar amb l'agent i aquest es limita a ratificar els fets sense fer menció al contingut de les al·legacions realitzades, provoca la indefensió del ciutadà davant la impossibilitat de poder desvirtuar la presumpció de veracitat de l'agent.

No es posa en dubte la presumpció de veracitat quan l'agent sanciona una conducta, però el fet de que el ciutadà indiqui que va parlar amb l'agent, i la falta de descripció dels fets ocorreguts en l'informe de ratificació, ocasiona no es pugui desvirtuar els fets manifestats pel ciutadà a les al·legacions presentades pel ciutadà.

En reiterada jurisprudència reconeix l'obligació de notificar la denúncia en l'acte quan el denunciat està present. La falta de notificació i de justificació, en la butlleta, de la impossibilitat de no fer-ho provoca la nul·litat de la sanció.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** anul·lar la sanció de trànsit per la presumpte comissió de la infracció consistent en l'estacionament del vehicle en un pas de vianants.
- també **RECOMANA**, la necessitat que en els procediments sancionadors de trànsit, en què el ciutadà aporti proves o al·legacions, aquest ha de tenir-les en compte en el seu informe de ratificació, amb una descripció detallada dels fets.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de febrer de 2012** i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

4.1.3 PADRÓ I REGISTRES

Manca de resposta. Baixa padró d'habitants

EXP. 2011Q253

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 de novembre de 2011 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no l'han donat resposta a una instància presentada l'1 de juny de 2011 motivada per que en el mes d'abril de 2011, com arrendatària va voler empadronar-se amb la seva parella i no va poder fer-ho per haver molta gent empadronada. Va poder fer-ho l'1 de juny de 2011. Malgrat això, es per això que va presentar la instància per donar de baixa la resta de persones que no hi viuen.

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.

Nomenament membre de taula eleccions

EXP. 2011Q257

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 25 de novembre de 2011 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat per haver estat nomenada tres vegades consecutives com a membre de taula en processos electorals. La ciutadana demana es revisi i modifiqui el sistema d'elecció dels membres de taula.

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.

4.1.4 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 caigudes 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.

OFICI. Responsabilitat patrimonial

EXP 2011O256

Aquesta Sindicatura ha obert d'OFICI expedient relacionat amb **la responsabilitat patrimonial**, de conformitat amb les atribucions que tinc reconegudes a l'article 176 del Reglament Orgànic Municipal i pels següents motius:

- La Sindicatura ha tractat 8 expedients de reclamació de responsabilitat patrimonial, 1 està en tràmit.
- En alguns expedients no s'ha practicat la prova testifical.
- Ha hagut 5 recomanacions, dels que 3 va ser per revisar l'expedient i practicar les proves, 1 va ser referent a l'estat de la via pública i 1 per la dilatació de l'expedient.
- L'Ajuntament no ha acceptat les 3 recomanacions de revisió de l'expedient i si ha acceptat les altres 2 recomanacions.
- Les persones que presenten queixa per la disconformitat amb la resolució de l'ajuntament respecte a la reclamació realitzada, són al voltat dels 65 anys.
- Que la durada dels expedients de reclamació tractats han durat una mitja de 12 mesos, comptats des de la instància i la resolució de l'Ajuntament.

A més a més dels motius, cal tenir en compte la normativa següent:

- La carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat.
- La constitució espanyola
- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local
- La Llei 30/1992 de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, modificada per la llei 4/1999 de 13 de gener
- La Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- El Real Decret 429/1993, de 26 de març, pel que s'aprova el Reglament del procediment de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial.
- Real Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel que s'estableix el marc general per la millora de la qualitat en la Administració General d'Estat.

L'objectiu principal d'aquest expedient d'ofici és identificar algunes accions del procediment en la tramitació de l'expedient de reclamació patrimonial, les quals puguin ser millorables. Per tant, cal desenvolupar mecanismes adequats pel compliment de les garanties i dels drets del ciutadans.

Indicar que Responsabilitat Patrimonial es quan els particulars pateixen un dany a causa del funcionament normal o anormal dels serveis públics. L'article 106.2 de la Constitució Espanyola i desenvolupat per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, que en el seu article 139 senyala que: "1. *els particulars, en els terminis establerts per la Llei, tindran dret a ser indemnitzats per tota lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, exceptuant en els casos de força major, sempre que la lesió sigui com a conseqüència del funcionament dels serveis públics.* 2. *En tot cas, el dany al·legat haurà de ser efectiu, avaluable econòmicament i individualitzat en relació a una persona o grup de persones.*"

En aquest sentit i tenint en compte que la majoria dels expedients tractats han estat per una caiguda a la via pública, això hem recorda el **Dret a la Ciutat**, contemplat a l'article I de la Carta Europea de Salvaguarda dels drets humans a la ciutat.

Tanmateix hem de recordar l'article XXIII de la referida Carta Europea, on indica que

1. *Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.*
2. *Les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció municipal i tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació.*

L'inici habitual d'una reclamació és per una instància d'un ciutadà. L'article 6 del reglament, estableix que: "en la reclamació es deurà especificar les lesions produïdes, la presumpta relació de causalitat entre aquestes i el funcionament del servei públic, la avaluació econòmica de la responsabilitat patrimonial, si fos possible i el moment en que la lesió efectivament es va produir, i anirà acompanyada de quantes al·legacions, documents i informacions que s'estimen oportuns i de la proposició de prova, concretant els mitjans de que pretén valer-se el reclamant."

L'article 139.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, disposa que els particulars tenen dret a ser indemnitzats per les administracions públiques corresponents de tota lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, tret dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament normal o anormal dels serveis públics.

Cal determinar el nexa causal que pugui existir entre els danys provocats i el fet que el fa possibles pel ciutadà però per identificar aquests fets és important facilitar les dades que poden ésser determinats per acreditar la relació.

Hi ha diferent formes per establir el contingut necessari per determinar el nexa causal i l'esforç de l'administració ha d'ésser identificar aquestes motivacions i facilitar al ciutadà.

Ara bé, en algunes ocasions, quan constata que les motivacions ofertes per l'Administració per anul·lar aquest nexa són certament qüestionables, proposa

solucions alternatives que l'Administració pot acceptar o no, amb l'objectiu darrer d'evitar que el ciutadà afectat hagi d'acudir a la jurisdicció perquè se li reconegui el seu dret i que l'Administració hagi de suportar uns costos addicionals per fer front al procediment judicial i, si escau, a la indemnització que l'òrgan jurisdiccional determini

Pel que fa a la prova, en el termini de trenta dies, s'han de practicar les proves que s'hagin declarats pertinents i l'òrgan instructor només pot rebutjar les proves proposades pels interessats quan aquestes siguin manifestament improcedents o innecessàries, mitjançant una resolució motivada.

Sovint es denega la indemnització perquè es considera que no ha quedat inequívocament provat que hagi estat el funcionament normal o anormal de l'Administració pública la causa eficient i adequada del dany reclamat

Però en moltes ocasions la prova es pot aportar per l'actuació de l'administració que amb informes tècnics dels responsables del manteniment i la seguretat ciutadana es pot instruir l'expedient amb la prova documental pertinent.

En els procediments analitzats considero que existeix un llenguatge complex d'entendre.

Fent referència a la nova llei catalana de procediment de les administracions s'ha de tenir present entre d'altres els articles 21, 22, 23 i 29, al Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada, al Dret a una **bona administració**, al Dret a uns serveis públics de **qualitat** així com la **Garantia** dels drets respectivament. Destacar al dret que tenen els ciutadans a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos, en el compliment de llurs deures i obligacions i en la redacció de documents administratius; així com les administracions públiques de Catalunya han d'impulsar l'aplicació de **cartes de serveis** i altres instruments de qualitat, en els termes que estableixi la normativa corresponent; com també que s'ha de garantir en llur actuació l'exercici i l'efectivitat dels drets dels ciutadans, qualsevol que sigui el mitjà de relació.

La motivació es un requisit imprescindible en tot acte administratiu en la mesura que suposa la exteriorització de les raons que serveixin de justificació o fonament a la concreta solució jurídica adoptada per l'administració. És d'obligat compliment en el específic marc que ens movem conforme preceptua l'article 54 de la Llei 30/1992.

Des de la sindicatura no hi ha voluntat de determinar els elements que faciliten el nexa causal que pugui existir entre els danys provocats i el fet que la fa possible però el que si es vol es evitar que el ciutadà hagi de presentar una demanada al contenciós administratiu per poder obtenir la indemnització corresponent.

Un cop examinades diverses resolucions emeses amb relació a supòsits de fet en tema de responsabilitat patrimonial d'acord amb les recomanacions realitzades en els diferents casos en els que la indemnització s'ha denegat perquè es considera que no ha quedat inequívocament provat que hagi estat el funcionament normal o anormal de l'Administració pública la causa eficient i adequada del dany reclamat

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECORDO.-** El deure del compliment la practica de la prova o la motivació del perquè no es realitza, de conformitat amb la normativa vigent. Així com l'obligació de requerir al ciutadà l'esmena de la sol·licitud indicant-li expressament tots i cada un dels requisits establerts a l'article 6 del reglament.
- **RECOMANO.-** Crear una carta de serveis de responsabilitat patrimonial, on s'informi a la ciutadania sobre el servei, els drets que els assisteixen i els compromisos de qualitat en la seva prestació.
- **SUGGEREIXO.-** L'ús d'un llenguatge més entenedor a les resolucions que emet l'Ajuntament, així mateix fer una transcripció de la normativa utilitzada, al marge del cos de la resolució, d'aquesta manera aconseguir una resolució més clara i donar una informació annexa respecte el que diu la normativa.
- també **SUGGEREIXO.-** la inclusió en el peu de recursos, la possibilitat que tenen els ciutadans d'acudir al Síndic municipal de Greuges una vegada esgotada la via administrativa, amb la indicació de que no interromp el termini per interposar recurs contenciós administratiu i que les resolucions del Síndic suposen recomanacions a l'administració local, però no poden modificar ni anul·lar actes administratius, ni poden se objectes de recurs.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de novembre de 2011**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Caiguda Avinguda Gavà

EXP 2011Q214

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 5 d'abril de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament per la que desestimen la seva reclamació de responsabilitat patrimonial, per una caiguda a la Av. Gavà 60.

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 27 de gener de 2010, indicant que el 16 de novembre de 2009, caminant per l'avinguda de Gavà a l'altura del numero 60 va ensopegar amb un sortint d'una planxa d'acer col·locada per unes obres.
- l'Ajuntament mitjançant una resolució de data 25 de febrer de 2010, i amb registre de sortida del 9 de març de 2010, li comuniquen que s'ha admès a tramiti la seva reclamació i nomenen instructor i secretari de l'expedient.

- l'Ajuntament mitjançant una resolució de data 7 de setembre de 2010, amb registre de sortida del 21 de setembre de 2010, li comuniquen una proposta de resolució desestimant la seva reclamació a la vegada que li concedeixen 10 dies per a la formulació d'al·legacions contra la proposta de resolució, informant-li que pot presentar documents i justificants que crea convenient.
- l'Ajuntament mitjançant una resolució de data 26 de novembre de 2010, amb registre de sortida del 9 de desembre de 2010, li comuniquen la desestimació de la reclamació, fent constar que no va presentar al·legacions, ni va aportar cap documentació més. La desestimació està motivada per no considerar l'existència de causalitat entre els danys soferts i el funcionament dels serveis públics. A la citada resolució li informen que pot interposar recurs de reposició davant l'Ajuntament en el termini d'un mes, o contenciós administratiu en els jutjats corresponents en el termini de dos mesos.
- la ciutadana va presentar instància el 13 de desembre de 2010, indicant no estar conforme amb la resolució, que es ratifica en els fets que va explicar en la instància i sol·licita la revisió de l'expedient. Aporta informe d'assistència d'urgència de 16-11-2009.
- l'Ajuntament mitjançant una resolució de data 25 de febrer de 2011, amb registre de sortida de l'11 de març de 2011, li comuniquen la desestimació del recurs que va interposar que va interposar. Indicant que, a la Policia Local no els consta el fet de la caiguda; que segons informe del tècnic municipal van existir unes obres per al condicionament de la xarxa de clavegueram i que aquesta circumstància no pot significar, per si sola, com a prova de la caiguda, així mateix es fa esment que no consta prova que acrediti el fet denunciat, excepte les pròpies declaracions de la ciutadana. En la citada resolució li informen que pot interposar recurs contenciós administratiu en els jutjats corresponents en el termini de dos mesos.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per no apreciar defectes en el procediment realitzat per l'Ajuntament, per tant finalitzo les actuacions de l'expedient de queixa en base a les següents consideracions:

La ciutadana només va aportar el seu relat dels fets, cosa que no poso en dubte, així com l'informe mèdic que acredita que va ser atesa per uns danys.

En aquest sentit és necessari que la persona que planteja la reclamació de responsabilitat patrimonial, ha d'acreditar amb proves, testimonis, fotografies, etc, que els fets que l'han provocat els danys són conseqüència del funcionament del servei públic, sense perjudici de que pot demanar-les.

Això no exclou, a l'Ajuntament, el deure genèric d'objectivitat i de col·laboració per a l'aclariment dels fets.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 de maig de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Danys per xarxa clavegueram. Rb. Modolell

EXP 2011Q218

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 11 de maig de 2011 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que al març de 2008, a través de l'administrador de la comunitat, van presentar una reclamació de responsabilitat patrimonial per uns danys soferts per l'embús de la xarxa de clavegueram. Malgrat les al·legacions i recursos realitzats i la petició de proves, aquestes no han estat aportades a l'expedient i han desestimat la reclamació.

El ciutadà també manifesta, que quan es va inundar el pàrquing, van requerir els serveis de l'empresa Montoya, la qual va localitzar l'embús indicant verbalment que l'obtenció era a la xarxa general. Per la qual cosa es va posar en coneixement a la Policia Local. Al dia següent va anar l'empresa TIO PACO, a requeriment de l'Ajuntament i amb la presència de l'encarregat de la brigada, senyor Sebastian.

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 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

4.2.1 **MEDI AMBIENT**

REFLEXIONS JURIDIQUES 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.

OFICI. Infraestructures de radiocomunicació

EXP 2008O055

Aquesta Sindicatura ha obert d'**OFICI** expedient relacionat amb **les infraestructures de radiocomunicació**, de conformitat amb les atribucions que tinc reconegudes a l'article 176 del Reglament Orgànic Municipal i per la preocupació social per la manca d'informació contrastada per l'efecte que poden tenir les antenes de telefonia mòbil envers la salut de les persones.

El Síndic va informar a l'Àrea de Medi Ambient i Ciutat Sostenible de l'obertura de l'expedient i el **16 de juny de 2008**, el Síndic trasllada un ofici a l'Àrea de Medi Ambient i Ciutat Sostenible demanant informació referent a les antenes de telefonia mòbil existents dins del terme municipal de Viladecans, i tot allò pel que fa a l'emplaçament, controls i compliment de la normativa, tant sigui urbanístic, mediambiental com administratiu, així com les iniciatives preses al respecte.

En relació a aquesta temàtica s'han tractat amb posterioritat de l'inici de l'expedient dues queixes:

Primer Cas:

El 14 de juliol de 2008, es va rebre una queixa (**2008Q069**), per una antena situada a un edifici de la Rambla Modolell de Viladecans. L'Ajuntament va informar que des de l'any 2002 amb la signatura d'un conveni de col·laboració amb El Centre Tecnològic de Vilanova i la Geltrú de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), per realitzar un estudi d'assessorament i planificació estratègica dels serveis bàsic d'instal·lacions de telecomunicacions a Viladecans, fins l'any 2008 amb la signatura del conveni de col·laboració amb el Consorci LOCALRET per l'elaboració d'una Ordenança de Telecomunicacions, ha realitzat gestions per ordenar aquest tipus d'instal·lacions.

El Síndic va resoldre el **2 de juny de 2009**, amb:

- un **recordatori** de l'obligació de donar resposta dins del termini legal. Que l'Ajuntament va acceptar.

- una **recomanació** perquè s'agilitzés la confecció i creació definitiva de l'ordenança. L'Ajuntament va indicar que es trobaven en un període d'elaboració amb l'acord de col·laboració amb LOCALRET signat al novembre de 2008.
- un **suggeriment** en el sentit d'informar a la ciutadania de les gestions i projectes que s'estan portant a terme per tal de garantir la transparència. En aquest sentit l'Ajuntament va respondre que totes les administracions estan obligades per llei i que en el Butlletí de Viladecans de desembre de 2008 es va publicar els acords amb LOCALRET i es va difondre un comunicat de premsa i un dossier informatiu.

Segon Cas:

El **29 de març de 2010**, la Sindicatura rep la queixa (**2010Q158**) d'un ciutadà que va venir prèviament el 18 de setembre de 2009, per una antena de telefonia mòbil, ubicada a la casa del costat, fa soroll i li provoca molèsties i ho va comunicar a l'Ajuntament per instància. Malgrat el temps l'antena continuava provocant molèsties. El Síndic en l'anàlisi del cas va rebre la informació conforme l'Ajuntament va obrir un expedient amb una proposta de resolució pel que ordenava el cessament i tancament de l'antena i que posteriorment va arxivar-se per haver acceptat parcialment les al·legacions presentades per l'empresa titular de l'antena, en el sentit de **que no existeix normativa urbanística municipal que prohibeixi la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil**, per tant va originar l'obertura d'un altre expedient de concessió de llicència que encara està obert.

El Síndic paral·lelament amb la gestió dels casos tractats, va reunir-se i va requerir en nombroses ocasions l'informin de les gestions realitzades en la confecció de l'ordenança, sense obtenir dades concretes, només es va rebre el **22 de juliol de 2009**, un informe jurídic del que es desprèn entre d'altres:

[...] El Decret 148/2001, de 20 de març, d'ordenació ambiental de les instal·lacions de telefonia mòbil i altres instal·lacions de radiocomunicació, estableix a l'art. 9 que "l'ordenació de l'emplaçament de les instal·lacions en la demarcació urbana pot portar-se a terme per l'Ajuntament mitjançant una Ordenança municipal específica que ha de tenir en compte els objectius, principis, criteris i normes tècniques i de seguretat que es fixin en aquest Decret".

L'ordenació dels emplaçaments de les instal·lacions en la demarcació urbana pot completar-se mitjançant l'aprovació d'un pla especial urbanístic. La redacció del Pla Especial es portarà a terme atenent al programa d'implantació i desenvolupament de la xarxa d'instal·lacions que cada operador ha de presentar a l'Ajuntament [...]

[...] En data 22 de juliol de 2002 la Comissió de Govern Municipal va acordar:

"Aprovar el conveni de col·laboració a subscriure entre El Centre Tecnològic de Vilanova i la Geltrú de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i l'Ajuntament de Viladecans, per la realització d'un estudi, assessorament i planificació estratègica dels serveis bàsics d'instal·lacions de telecomunicacions a Viladecans"

A finals de 2004, la UPC va presentar l'Estudi[...]

[...]Paral·lelament, a l'any 2004, s'iniciava l'estudi de l'"Ordenança Municipal reguladora de les activitats i instal·lacions de radiocomunicació", agafant com a base el model tipus elaborat per la Diputació de Barcelona. L'esborrany definitiu es d'octubre de 2006, però l'any 2007 es va decidir posposar la seva aprovació.

El mes de juny de 2008, s'ha instal·lat i posat en funcionament un sistema monitorització (sonda) de camps electromagnètics [...] que permet consultar les mesures de les antenes des de la pàgina web de la Generalitat. [...]

Igualment, i durant el primer semestre de 2009 es troba en fase de redacció, en col·laboració amb l'empresa municipal Viladecans Gestió d'Infraestructures i Projectes SL i el consorci LOCALRET, la redacció d'una ordenança municipal que regularà aquest tema i que serà aprovada, previsiblement, durant l'any 2009.

El Decret 148/2001, de 20 de març, d'ordenació ambiental de les instal·lacions de telefonia mòbil i altres instal·lacions de radiocomunicació, estableix a l'art. 9 que "l'ordenació de l'**emplaçament de les instal·lacions en la demarcació urbana** pot portar-se a terme per l'Ajuntament mitjançant una **Ordenança municipal específica** que ha de tenir en compte els objectius, principis, criteris i normes tècniques i de seguretat que es fixin en aquest Decret.

Després d'anàlitzar la informació obtinguda i de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** finalitzar les meves actuacions i arxivar l'expedient en base a les següents consideracions i reflexions:

Cal regular aquesta activitat de legalització de la xarxa d'infraestructures de radiocomunicació per tenir criteris a aplicar en les concessions per a les instal·lacions de les estacions. L'objectiu és evitar situacions en que l'al·legació de

les empreses instal·ladores davant l'Ajuntament vingui motivada en què no existeix cap normativa urbanística municipal que prohibeixi la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil.

El desplegament de les infraestructures de radiocomunicació s'ha de realitzar d'acord amb els principis de seguretat de les instal·lacions, dels usuaris i de la ciutadania, amb la màxima qualitat del servei, la protecció del medi ambient i la disciplina urbanística.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA.-** realitzar les gestions oportunes per aconseguir aprovar una **ordenança** municipal específica d'instal·lacions de radiocomunicació que reguli tot el règim d'aplicació en relació a la ubicació i règim d'implantació de les instal·lacions de transmissió de veu, imatge i dades.
- **SUGGEREIX.-** que s'acordi l'aprovació d'un **codi de bones pràctiques** per establir les bases que contempli un nou marc de relació entre el sector i l'administració local.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 d'octubre de 2011**, i l'Ajuntament va donar resposta el 27 de gener de 2012 **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar "*Les llicències de bases d'estació de telefonia mòbil s'atorguen en base al Real Decreto 1066/2001, de 28 de setembre, pel que s'aprova el Reglamento que estableix condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitària en front a emissions radioelèctriques i als articles vigents del Decret 148/2001, de 29 de maig, d'ordenació ambiental de les instal·lacions de telefonia mòbil i altres instal·lacions de radiocomunicació.*

Pel que fa a la recomanació d'aprovar una ordenança, tenint en compte els canvis recents a la normativa, l'Ajuntament valorarà la seva necessitat en funció del que ha determinat el Tribunal Suprem en la seva Resolució TES/2335/2011, de 4 d'octubre, que dóna publicitat a la sentència del Tribunal Suprem de 22 de març de 2011, en què, a més d'anul·lar alguns articles i annexos del Decret 148/2001, reconeix la possibilitat que els municipis, en l'àmbit de les seves competències i emparats en determinades circumstàncies, fixin límits o condicions complementàries a les mesures de protecció estatal.

Pel que fa al suggeriment d'aprovar "un codi de bones pràctiques per establir les bases que contemplin un marc de relació entre el sector i l'administració local" considerem que és un tema que no es pot tractar de manera estrictament local i s'ha de tractar, per tant, en un marc més general com el de la Federació de Municipis de Catalunya o l'Associació Catalana de Municipis i Comarques."

Antenes telefonia mòbil

EXP. 2010Q158

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 de març de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, de les molèsties de soroll d'una antena de telefonia mòbil al costat de casa seva.

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 posar en coneixement mitjançant instància la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil al costat de casa seva que feia soroll i molestava. Al no rebre resposta va presentar una altra instància i va presentar la queixa a la Sindicatura.
- el Síndic des del primer dia va posar-se en contacte amb l'Ajuntament i ha fet un seguiment dels expedients oberts per l'Ajuntament.
- el primer expedient obert per l'ajuntament va ser una proposta de resolució pel que ordenava el cessament i tancament de l'antena i que posteriorment es va arxivar per haver acceptat parcialment les al·legacions presentades per l'empresa titular de l'antena, en el sentit de *que no existeix normativa urbanística municipal que prohibeixi la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil.*
- el tancament del primer expedient va originar l'obertura d'un altre expedient de concessió de llicència que encara està obert.
- el Síndic ha informat al ciutadà de les gestions realitzades i no ha rebut resposta del ciutadà.
- segons manifesta l'Ajuntament, el ciutadà ha estat present en les inspeccions i sonometries, també se l'ha informat directament o a través del seu representat legal de les resolucions emeses.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA DESESTIMENT** del ciutadà atenent que no ha donat resposta a cap de les peticions que l'ha realitzat la Sindicatura, amb la finalitat de resoldre la queixa.

Tanmateix, el Síndic ha estat informat per part de l'Ajuntament, conforme l'expedient està pendent de resolució administrativa i el representant legal del ciutadà està informat de les actuacions realitzades en defensa dels seus interessos.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 d'octubre de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Manca de resposta. Contaminació lumínica

EXP. 2011Q227

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 9 de juny de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, en representació d'una comunitat de propietaris, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 8 de març de 2011, pel que posa en coneixement a l'Ajuntament les modificacions que han realitzat els titulars de les pistes poliesportives en el mes de febrer de 2011, la qual cosa provoca molèsties per un enlluernament excessiu.

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 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 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, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

- el ciutadà va posar en coneixement a l'Ajuntament, mitjançant una instància al mes juliol de 2007, la perillositat de la ubicació de la porta d'emergència de l'escola d'idiomes, atenent que la referida porta dona a la sortida de vehicles del pàrquing.
- el ciutadà va presentar la queixa al Síndic, al mes de novembre de 2007, atenent la manca de resposta de la referida instància, per això a més a més va presentar una segona instància.
- l'Ajuntament al febrer de 2008 dona resposta a la Sindicatura, indicant que ha donat trasllat de la queixa a l'empresa municipal VIMED, donat que les instàncies van ser dirigides amb ella, perquè les obres van ser executades per la referida empresa amb la llicència d'obres de febrer de 2007.
- l'empresa VIMED informa al Síndic, el juliol de 2008, atenent el temps transcorregut, que no han aconseguit una resposta dels arquitectes, per això han demanat a una empresa d'enginyeria una proposta per resoldre la problemàtica plantejada.
- després de nombrosos requeriments del Síndic per recavar informació, el mes de maig de 2009 l'empresa VIMED informa al Síndic que han proposat a la comunitat canviar la ubicació de la porta i que com l'Ajuntament vol fer obres a l'escola, faran que coincideixin.
- malgrat diverses reunions i molts requeriments del Síndic, finalment al mes d'abril de 2011, l'Ajuntament informa que ha realitzat el projecte per resoldre la problemàtica.
- al mes de setembre de 2011, l'Ajuntament informa al Síndic l'inici de les obres i que aquestes duraran un mes.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** malgrat el temps transcorregut. L'Ajuntament ha corregit la deficiència de seguretat d'evacuació de l'escola d'idiomes.

Cal tenir en compte la importància de l'evacuació dels ocupants d'un edifici destinat a una activitat pública, i aquest disposarà dels mitjans d'evacuació adients per facilitar que els ocupants puguin abandonar-lo amb el compliment de les garanties de seguretat adients.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 d'octubre de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

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 a l'enfonsament de les terres en el jardí de casa seva per una mina d'aigua que passa per 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:

- el ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament, al setembre de 2008, per uns problemes d'enfonsament de les terres del seu jardí, degut al pas d'una mina d'aigua que passa per sota de la seva propietat.
- l'Ajuntament informa que abans de la instància ja tenien coneixement de la situació i van iniciar actuacions per prendre solucions que afectava a diverses finques.
- l'Ajuntament ha informat al ciutadà i aquest ha participat en reunions.
- els Mossos d'Esquadra van emetre un informe amb una descripció de l'observació "in situ" dels elements trobats en el recorregut efectuat dins de la mina d'aigua. En cap cas és vinculant en quan a riscos del subsòl (esfondraments, filtracions, realització d'obres..) Es recomana un estudi geològic i d'avaluació de riscos relacionats per la presència de la mina d'aigua i posteriors intervencions a la mateixa, que l'Ajuntament va lliurar al ciutadà.

- l'Ajuntament ha comprovat que l'esvoranc estava reparat i s'havia fet una cuneta a la finca veïna per tal de desviar el puntual curs d'aigua i evitar d'aquesta manera l'entrada d'aigua, si n'hi hagués, en el tram de la mina detectada.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat, malgrat no haver donat resposta a l'escrit presentat pel ciutadà, però aquest ha estat informat i l'han facilitat la documentació relacionada amb la mina d'aigua que passa per la seva propietat. L'Ajuntament ha comprovat que l'esvoranc està reparat i s'han realitzat accions per desviar el curs d'aigua i evitar que aquesta entri al tram de la mina.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de febrer de 2012**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

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.

Conservació d'un terreny

EXP 2010Q194

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de novembre de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la manca de resposta a la instància del 26 de juliol de 2010 i la manca d'actuació a la problemàtica plantejada en la instància, relacionat amb un terreny que està al voltant on viu hi ha molta herba i ple de rates, per això demana una neteja de la zona per motius de salubritat.

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 posar en coneixement a l'Ajuntament mitjançant instància l'estat en que es troba un solar prop de casa seva, amb molta herba i rates.
- l'Ajuntament des del tràmit de la queixa a finals de novembre de 2010 ha informat al Síndic de les gestions i accions realitzades en relació a l'expedient de disciplina obert per la neteja dels solars.
- l'Ajuntament va donar resposta a la instància presentada pel ciutadà
- al mes de març de 2011 es va realitzar una primera neteja i al mes de juny de 2011, l'inspector municipal va comprovar el compliment de l'ordre d'execució de la neteja.
- l'Ajuntament va arxivar l'expedient en el mes de juliol de 2011

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** municipal, atenent que l'Ajuntament ha donat resposta a la instància, i ha actuat amb celeritat per resoldre la situació denunciada pel ciutadà, ordenant a l'empresa titular del solar a la neteja i arranament perimetral de la tanca. Per tant, finalitzo les meves actuacions respecte l'expedient de queixa presentat pel ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 d'octubre de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Porta d'accés soterrani centre docent**EXP. 2011Q203**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de febrer de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la comunitat de propietaris del pàrking del carrer Santiago Rusiñol, pel que manifesta no haver-li donat resposta als escrits presentats el 30 de juliol i 2 de novembre de 2010. El ciutadà manifesta en els seus escrits pel què demanen una solució a un presumpte ús indegut d'una porta del centre Municipal Edelia Hernandez situada a la planta (-2) del pàrking privat del qual el centre no forma part.

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

Disconformitat resolució. Aire condicionat façana posterior**EXP. 2011Q235**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de juliol de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb l'expedient de protecció de la legalitat urbanística per la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat a la façana posterior.

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 ha incoat expedient de protecció de la legalitat urbanística a la ciutadana per haver instal·lat un aparell d'aire condicionat en la façana posterior, sense disposar de llicència municipal.
- la ciutadana aporta documents conforme l'aparell es va instal·lar al maig de l'any 1999, malgrat que el Síndic esbrina que va ser fabricat al febrer de 2002.
- l'Ajuntament va qualificar com a lleu la infracció i indica que no ha prescrit atès que no ha transcorregut més de sis anys des de la instal·lació, considerant que segons dedueixen per rehabilitar la façana van treure l'aparell i el van tornar a col·locar a l'any 2009.
- el Síndic no ha rebut resposta de l'Ajuntament a les consideracions jurídiques, les quals posen en dubte els fonaments jurídics utilitzats per l'Ajuntament en l'expedient incoat a la ciutadana.
- la ciutadana ha desmuntat l'aparell d'aire condicionat de la façana per evitar la sanció de la multa de 300 € i l'Ajuntament ha arxivat l'expedient incoat.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** per diverses consideracions i aspectes:

Considero que ha d'haver un equilibri sostenible entre l'interès d'un ciutadà de poder gaudir d'un aparell d'aire condicionat sense generar molèsties com a soroll, calor, o perjudicis estètics d'acord amb el compliment real de la normativa.

La falta de regulació municipal específica i l'augment de l'ús d'aquests tipus d'aparells pels ciutadans genera conflictes entre veïns, per això s'ha disposar dels medis i recursos necessaris per tal de fer viable el compliment de la normativa i informar a qui li afecta.

Aquesta falta de regulació en una ordenança municipal genera confusió alhora de interpretar la infracció que tipifica el presumpte incompliment.

Cal tenir en compte que la regulació municipal en aquesta matèria és el que contempla l'article 89.3 de l'Ordenança Municipal de Convivència Ciutadana i Utilització de la Via Pública regula de forma específica que "la instal·lació de qualsevol tipus d'aparell d'aire condicionat de més de 10.000 frigories/hora requereix el permís corresponent de l'Ajuntament. En cap cas es permet que l'aigua de condensació de qualsevol aparell d'aire condicionat evacui directament a la via pública, ni que l'aire d'aquests aparells surti a una alçada inferior a 2,50 metres".

Per tot això, finalment considero, la conveniència de que l'Ajuntament ha de tenir una regulació municipal específica per a la instal·lació dels aparells d'aire condicionat per mitjà d'una ordenança perquè sigui viable la seva aplicació.

Tanmateix, potenciar la difusió de la norma entre tots els sectors que intervinguin més directament en la instal·lació dels aparells, perquè la responsabilitat de possible incompliment de la norma recaigui no tan sols en els propietaris, sinó també en els instal·ladors.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** aprovar una ordenança municipal que reguli tots els elements necessaris per a la instal·lació dels aparells d'aire condicionat.
- o també **RECOMANA** que en els casos de rehabilitacions de façanes es contemplin alternatives per tal de poder facilitar una solució per aquells aparells instal·lats anteriorment d'acord amb la normativa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de gener de 2012**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

4.2.3 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 articles 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.
- Els articles 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.
- la Llei 15/2009 de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit privat
- l'Estatut d'autonomia de Catalunya. Article 27. Drets i deures amb relació al medi ambient.

1. Totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut, d'acord amb els estàndards i els nivells de protecció que determinen les lleis. També tenen dret a gaudir dels recursos naturals i del paisatge en condicions d'igualtat, i tenen el deure de fer-ne un ús responsable i evitar-ne el malbaratament.

2. Totes les persones tenen dret a la protecció davant les diferents formes de contaminació, d'acord amb els estàndards i els nivells que determinen les lleis. També tenen el deure de col·laborar en la conservació del patrimoni natural i en les actuacions que tendeixin a eliminar les diferents formes de contaminació, amb l'objectiu de mantenir-lo i conservar-lo per a les generacions futures.

Cal recordar la importància de la mediació realitzada per la Sindicatura en relació a conflictes per molèsties de soroll als ciutadans que es realitza per l'Ajuntament prèvia intervenció del Síndic Municipal.

Manca de resposta. Molèsties nocturnes parc Can Xic

EXP 2010Q169

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de juny de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a tres escrits presentats a través de la pàgina web de l'Ajuntament i un quart escrit a través del correu electrònic de l'alcalde. Els escrits denuncien les molèsties nocturnes que provenen de la pista poliesportiva situat al parc de Can Xic, en horari en que les portes deurien d'estar tancades.

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, davant d'una problemàtica de convivència que provocaven soroll des de la pista poliesportiva del parc de Can Xic, en horari nocturn, va adreçar-se, segons manifesta, per tres vegades a través de la pàgina web de l'Ajuntament, per denunciar les molèsties que pateix i demana solucions.
- atenent que no va rebre cap resposta dels comunicats que va realitzar per la pàgina web, va enviar un correu electrònic a l'adreça de l'alcalde.
- va presentar la queixa a la Sindicatura, perquè no va rebre resposta de cap dels comunicats enviats.
- en el tràmit de l'expedient de queixa, l'Ajuntament ha pres mesures per evitar l'ús de les pistes poliesportives fora de l'horari establert.
- l'Ajuntament, malgrat els requeriments del Síndic no ha donat resposta ni al ciutadà ni al Síndic en relació als correus adreçats a través de la pàgina web ni el correu electrònic adreçat a l'alcalde.
- a la pàgina web de l'Ajuntament hi ha dos vies per deixar avisos. Una anomenada "Bústia d'avisos" la qual avisa que no es respondran. L'altre "Comentaris ciutadans", en aquesta sí que es comprometen a donar resposta si s'omplen totes les dades.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat, atenent que l'Ajuntament ha realitzat accions per prevenir accions incíviques a les pistes poliesportives del parc de Can Xic.

Aquest expedient ha plantejat dues qüestions, una ha estat les molèsties que patia el veí a conseqüència d'un ús inadequat de la pista poliesportiva en horari nocturn, la qual ha quedat resolta. L'altra ha estat la manca de resposta a avisos realitzat per pàgina web i el correu adreçat a l'alcalde.

Com no es pot saber quina de les dues vies possibles que hi ha a la pàgina web de l'Ajuntament "**Bústia d'avisos**" i "**Comentaris ciutadans**" va utilitzar el ciutadà, no es pot determinar que ha existit una deficiència en el servei que es dona a la web, perquè el primer no es compromet a donar resposta. Però en canvi el correu adreçat a l'alcalde, l'Ajuntament no ha acreditat haver donat resposta.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** donar compliment al compromís de resposta de totes les comunicacions rebudes en l'apartat de la pàgina web "Comentaris ciutadans"
- **RECOMANA** incloure el mecanisme que permeti obtenir un document que acrediti la gestió realitzada, per part del ciutadà, en l'apartat de la pàgina web "Comentaris ciutadans".

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de novembre de 2011**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Molèsties per soroll d'un local

EXP 2010Q181

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de setembre de 2010, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que les molèsties de soroll que provenen del local sota de casa seva així com l'incompliment de l'horari. Malgrat reunions realitzades pel ciutadà amb representants de l'Ajuntament, el problema persisteix.

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

Soroll d'establiment. Cafeteria

EXP 2011Q212

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 d'abril de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta les molèsties que pateixen per l'activitat d'un bar cafè, indicant que els fets es remunten dos anys i que des de dos o tres mesos les molèsties s'han intensificat i no els deixa dormir. Han trucat diverses vegades a la policia local i que un veí va presentar una instància el mes de febrer de 2011 i encara no havia rebut cap resposta.

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

- el ciutadà denuncia davant la sindicatura les molèsties que pateix provocades per la cafeteria situada als baixos de l'edifici, indicant que va presentar una instància a l'Ajuntament, sense tenir resposta i que s'ha trucat en diverses ocasions a la Policia Local sense resultats positius.
- tres dies després de tramitar la queixa el Síndic a l'Àrea corresponent es realitza una sonometria a l'habitatge.
- com a conseqüència de la queixa, l'Ajuntament analitza les llicències i l'activitat que realitza el titular de la cafeteria i emet una resolució conforme li requereix a suspendre les activitats no permeses, a demanar la llicència corresponent a la vegada d'acreditar el compliment de les condicions d'insonorització establerts.
- també comunica a la Policia Local inspeccionar per garantir el compliment del requeriment.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat, atès que el motiu de la queixa ha estat resolt en el tràmit d'aquest expedient per haver iniciat el procediment per resoldre la problemàtica plantejada, sense perjudici del seguiment que l'Ajuntament ha de realitzar pel compliment de les seves resolucions.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **8 d'agost de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació..

Manca resposta. Soroll d'una activitat. Bar

EXP 2011Q213

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 d'abril de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la comunitat de propietaris, pel que manifesta que el cap de setmana del 2 i 3 d'abril, com molts altres caps de setmana han tingut que trucar novament a la policia local per les molèsties que pateixen per l'activitat d'un bar cafè, indicant que els fets es remunten dos anys i que des de dos o tres mesos les molèsties s'han intensificat i no els deixa dormir. Han trucat diverses vegades a la policia local. Va presentar una instància el mes de febrer de 2011 i encara no ha rebut cap resposta.

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

- el ciutadà denuncia davant la sindicatura les molèsties que pateix provocades per la cafeteria situada als baixos de l'edifici, a la vegada que indica que un veí va presentar una instància a l'Ajuntament i que s'ha trucat en diverses ocasions a la Policia Local sense resultats positius.
- tres dies després de tramitar la queixa el Síndic a l'Àrea corresponent es realitza una sonometria a l'habitatge.
- com a conseqüència de la queixa, l'Ajuntament analitza les llicències i l'activitat que realitza el titular de la cafeteria i emet una resolució conforme li requereix a suspendre les activitats no permeses, a demanar la llicència corresponent a la vegada d'acreditar el compliment de les condicions d'insonorització establerts.
- també comunica a la Policia Local inspeccionar per garantir el compliment del requeriment.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, atès que el motiu de la queixa ha estat resolt en el tràmit d'aquest expedient per haver iniciat el procediment per resoldre la problemàtica plantejada, sense perjudici del seguiment que l'Ajuntament ha de realitzar pel compliment de les seves resolucions.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **8 d'agost de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Manca resposta. Activitat molesta**EXP 2011Q234**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 21 de juliol de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta ni solució a la problemàtica plantejada a la instància presentada el 17 de març de 2011 amb el numero 4621, relacionada a les molèsties que pateixen els veïns de la zona pel soroll, brutícia i incivisme dels responsables de l'establiment de bar. El ciutadà també manifesta que els fets, com a mínim, es remunten des de més de dos anys, que han estat al servei de Mediació i que no ha donat resultat, han trucat en nombroses vegades a la Policia Local i una vegada als Mossos d'Esquadra per haver estat víctima del llançament d'objectes contra la seva finestra.

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

Molèsties activitat. Bar musical**EXP 2011Q241**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de setembre 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'Ajuntament en data 5 d'agost de 2011, va requerir al titular de l'activitat perquè en un termini de quinze dies implantés mesures per evitar les molèsties i a data de la queixa no s'ha notat cap millora i continua el soroll.

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 denunciar una activitat molesta d'un bar i l'Ajuntament va iniciar l'expedient, realitzant un anàlisi de mesures, el qual va confirmar que els decibels superaven els permesos, per això l'Ajuntament va requerir al titular de l'activitat prengui mesures per evitar les molèsties als veïns.
- en el tràmit de la queixa presentada per la ciutadana a la sindicatura, l'Ajuntament ha realitzat diverses actuacions, amb el resultat de cessament de l'activitat de la terrassa interior del bar.
- a més a més l'Ajuntament a reclamat al titular que el cessament de l'activitat de la terrassa interior serà de forma permanent, fins la seva legalització, amb l'advertiment que, de repetir-se les denúncies, per molèsties de soroll als veïns per la utilització de la terrassa, es procedirà a adoptar les mesures necessàries.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, atès que el motiu de la queixa ha estat resolt en el tràmit d'aquest expedient per actuacions de l'Ajuntament per cessar permanentment la terrassa interior de l'activitat que provocava les molèsties als veïns fins la seva legalització.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de novembre de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Disconformitat arxiu expedient. Soroll extractor taller**EXP 2011Q259**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 30 de novembre de 2011, d'una ciutadana de Viladecans en representació d'una comunitat de propietaris, pel que manifesta la disconformitat de l'arxiu de l'expedient per part de l'Ajuntament, atenent que encara continua el soroll exterior i els olors que provenen d'un taller de planxa i pintura.

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

4.2.4 LLICÈNCIES

Inactivitat. Focus exterior terrassa restaurant

EXP 2011Q245

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 11 d'octubre de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que a conseqüència de la instància que va presentar el seu marit en data 15 d'abril de 2011, l'Ajuntament va respondre amb registre de sortida de data 18 de juliol de 2011 conforme el titular de l'establiment de bar, tenia que acreditar mitjançant certificat conforme els focus instal·lats a la façana compleixen la normativa. A data de la presentació de la queixa el focus continua instal·lat i no ha rebut cap comunitat, per tant considera que ha hagut una inactivitat en el seguiment del cas denunciat.

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 HABITATGE

Cèdula d'habitabilitat

EXP 2011Q236

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 25 de juliol de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que davant la petició de la cèdula d'habitabilitat d'un habitatge construït a l'any 1970, que inicialment estava catalogat com local, però que sempre s'ha utilitzat com habitatge, doncs al febrer de 2009 es va realitzar l'escriptura per normalitzar la situació amb el canvi d'ús. Malgrat tots els tràmits i escrits presentats a la Generalitat, aportant les certificacions emeses per l'Ajuntament, projectes i tota la documentació disponible, la Generalitat sempre demana una documentació inexistente: certificat final d'obra i habitabilitat i original del projecte d'obres, doncs s'ha explicat en tots els escrits i al·legacions que no han hagut obres pel canvi d'ús. Malgrat això continuen demanant-la.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada es desprèn el següent:

- la ciutadana va demanar el 29 de novembre de 2010, la cèdula d'habitabilitat d'un habitatge.
- la Generalitat li demana el certificat final d'obra i habitabilitat
- la ciutadana aporta informe tècnic municipal, escriptura del canvi d'ús i del pis.
- la Generalitat per segona vegada demana la mateixa documentació.
- la ciutadana escriu un correu electrònic per indicar que no existeix la documentació que li demanen perquè no han hagut obres.
- la Generalitat respon al correu demanant la llicència de canvi d'ús o escriptures, inscripcions registrals o certificat municipal de l'antiguitat i legalitat i que l'habitatge existia abans de l'any 1984.
- la ciutadana aporta un certificat visat, justificat de l'Ajuntament i certificat de l'antiguitat de l'habitatge.
- la Generalitat torna a demanar la mateixa documentació inicial.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per restar oberta la via administrativa i manca de competència.

4.3 SERVEIS A LES PERSONES

4.3.1 CULTURA I EDUCACIÓ

Horari jornada de portes obertes escola

EXP 2011Q199

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de gener de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva decepció alhora de fer les portes obertes de les escoles públiques. Dies laborables a les 15:15 h per la qual cosa demana es tingui en compte les problemàtiques de molts pares alhora d'anar en aquest 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 ciutadana va presentar per diversos mitjans la seva queixa per l'horari de les jornades de portes obertes, per ser en dies laborables a les 15:15 h.
- després de les gestions realitzades per la Sindicatura davant l'Ajuntament, aquest ha donat una resposta a la ciutadana motivada i en un termini raonable.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atenent que la ciutadana ha rebut una resposta motivada en un termini raonable.

Cal tenir present que administrar bé no és només produir bones resolucions i prestar bons serveis. És també fer-ho de forma transparent, de manera que els ciutadans puguin conèixer com s'ha arribat a la decisió o com s'organitza la prestació del servei.

En aquest sentit cal recollir les inquietuds de la ciutadania per millorar el servei que reben per part de l'administració. La bona administració reclama l'exigència d'una administració que doni satisfacció de forma eficaç a les necessitats dels ciutadans al servei dels qual ha d'actuar sempre.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **13 d'abril de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Preinscripció P3. Insuficiència de places

EXP 2011Q211

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 de març de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va presentar una instància en relació a les preinscripcions de P3. Després de realitzades totes les preinscripcions de la població de Viladecans, resulta que en primera opció manquen més de 30 places per cobrir, per tant, ha hagut una deficient previsió, la qual cosa provocarà la obertura d'una nova línia per cobrir tota la demanda, perjudicant a totes les persones que no hem optat pel centre on obrin la nova línia. La resposta rebuda per telèfon per part d'una responsable de l'Ajuntament no ha estat satisfactòria, ja que encara no saben que faran i on obriran la línia i com impactarà la preinscripció de la meua filla en el cas que sigui un centre que no hagi sol·licitat i que de saber abans de la preinscripció aquesta nova línia, pot ser hauria estat un altre les meves preferències de les escoles.

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 a l'Ajuntament denunciant una situació en les preinscripcions de P3.
- al dia següent de tramitar la queixa, l'ajuntament facilita la resposta donada a la ciutadana realitzada el dia abans del tràmit.
- la resposta donada a la ciutadana ha estat motivada de la que es desprèn que el procediment encara està obert i la situació plantejada ho està estudiant el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atenent que la ciutadana ha rebut una resposta motivada en un termini raonable.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **8 d'agost de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Manca de resposta. Atenció AAVV

EXP 2011Q226

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 9 de juny de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, en representació d'una associació de veïns, pel que manifesta que no l'han donat resposta a tres instàncies presentades el 19 de gener, 26 d'octubre i 1 de desembre de 2010, per demanar entre d'altres una reunió per tractar les condicions en que es troben els espais que fan ús l'associació i demanar una adequació de millora

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 tres instàncies en el transcurs de l'any 2010, demanant una reunió per resoldre les condicions del local que l'associació fa ús per les seves activitats socials.
- l'ajuntament ha donat resposta a la Sindicatura indicant que en febrer de 2011, van tenir una reunió amb els representants de l'associació.
- l'Ajuntament ha manifestat a la Sindicatura que al finalitzar una reunió van demanar disculpes als representants de l'entitat, motivades per la descoordinació interdepartamentals, i aquestos les van acceptar.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, atenant que malgrat no haver-li donat resposta, es va realitzar la reunió que es demanava.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de novembre de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Manca de resposta. Atrium

EXP 2011Q261

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de desembre de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 16 de setembre de 2011 a les instal·lacions d'Atrium, pel que demanava un informe pericial de la màquina que presumptament li va fer caure el 28 de juliol de 2010.

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 caure d'una cinta andadora, per aquest motiu va demanar, mitjançant instància, un informe pericial de la màquina, la qual no l'han donat resposta.
- l'Ajuntament ha acreditat que prèvia a la petició que va fer la ciutadana a l'Atrium, va instar una reclamació dels fets el 26 de juliol de 2011 i que va ser resposta el 31 d'agost de 2011, adreçant-la a l'Ajuntament de Viladecans com a titular de la instal·lació.
- Viladecans Qualitat, com a societat Privada Municipal que gestiona l'equipament públic Atrium Viladecans, ha emès escrit de data 12 de gener de 2012, que respon a l'escrit que la ciutadana va presentar en data 16 de setembre de 2011.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, no obstant el retard, hi ha hagut resposta durant la tramitació d'aquest expedient a l'escrit presentat per la ciutadana.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de febrer de 2012**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

4.3.2 SALUT I BENESTAR

Cobrament del PIRMI

EXP 2010Q201

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de gener de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que s'intervingui atenent que te por de perdre l'ajut del PIRMI donat que va llogar una habitació a un estudiant durant dos mesos i com va tenir que denunciar a l'estudiant davant els mossos, aquestos han comunicat la denuncia als serveis socials, malgrat que en la denuncia la ciutadana va manifestar que no volia que s'informés d'aquest fet als serveis socials de l'Ajuntament.

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 anar a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra per denunciar a un estudiant que li havia llogat una habitació per que se'n vagi. Advertint als Mossos que no volia que se n'entressin els Serveis Socials atenent que cobrava un PIRMI
- els Mossos van comunicar als Serveis Socials el que va manifestar la ciutadana.
- el Síndic es va reunir amb els serveis socials per saber la situació de la ciutadana.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per què va quedar constada que l'actuació dels serveis socials davant l'actuació realitzada per la ciutadana ha estat del tot professional i correcta.

Ajut del menor a càrrec

EXP 2010Q210

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de març de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en 2009 vaig presentar la sol·licitud per a la continuïtat de l'ajuda de la prestació econòmica de caràcter universal per fill a càrrec, l'ajuda del 2008 la vaig rebre proporcional a la data de naixement. En comprovar que no rebia l'ajuda del 2009, al juny de 2010 em vaig personar en les oficines de la Generalitat, em van indicar que faltava una documentació que adjunti al recurs que vaig realitzar en aquest moment. De la reclamació no he rebut resposta, ni tampoc les ajudes corresponents de l'any 2009, ni 2010.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada es desprèn el següent:

- la ciutadana va portar una documentació d'un recurs que va presentar un recurs d'alçada el 7 de juny de 2010 a la Generalitat de Catalunya, per un ajut que no ha rebut.
- el Síndic va requerir a la ciutadana de diverses ocasions més documentació i una formalització de la queixa, sense obtenir cap resultat satisfactori.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA DESISTIMENT** per part de la ciutadana, al no rebre cap resposta als requeriments realitzats pel Síndic.

Atenció dels serveis socials

EXP 2010Q262

La Sindicatura va rebre una sol·licitud 29 de desembre de 2011, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que ha rebut un tracte indegut pels serveis socials i una manca d'ajut, atenent la situació crítica persona que pateix.

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 manifesta que va rebre un ajut dels serveis socials al mes de juny de 2011
- a l'octubre de 2011 va parlar amb els serveis socials per demanar un altre ajut i li van dir que la trucarien. Al no rebre resposta es va personar al novembre i només va aconseguir una visita pel gener de 2012.

- al no estar conforme amb la resposta va parlar amb els responsables dels serveis socials indicant-li que li dirien alguna cosa, al no rebre novament cap resposta va intentar parlar i no la van atendre indicant des d'informació que no la podien atendre i que ja li havien dit tot el que li tenien que dir.
- el Síndic es posa en contacte amb els responsables de Serveis Socials per aclarir la situació i recomana que truquin a la ciutadana per tornar-li a explicar.
- la ciutadana es persona a l'oficina de la Sindicatura i indica que ha parlat amb l'assistent social i l'ha explicat que només es pot rebre un ajut per any i que el seu cas serà estudiat per aquest any.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** perquè la ciutadana ha rebut les explicacions corresponents per rebre ajuts i pal·liar la situació personal que viu.

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 l'article 52 i 53 el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya 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 impedir la utilització irregular de la via pública per evitar perjudicis als ciutadans i també posteriors reclamacions de responsabilitat patrimonial.

La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants, els quals que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.

En l'apartat de manteniment i ús de l'espai públic, hi ha queixes envers la consideració de manca de manteniment d'una arqueta situada a la via pública que provocava danys a un edifici i d'altres amb la disconformitat amb la resposta rebuda en relació a l'arbrat de la via pública.

Manca resposta. Arbres via pública

EXP 2011Q204

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de febrer de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la Comunitat de Propietaris, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 27 de juliol de 2010, pel que demanava es prenguin mesures per las molèsties i perjudicis que els hi causen els arbres del carrer.

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 amb vint signatures d'altres veïns presenta una instància el 17 de juliol de 2010 per demanar el canvi de l'arbrat del carrer, pels perjudicis que consideren que pateixen.
- el 10 de març de 2011, es a dir vuit mesos després, l'Ajuntament dona resposta a la instància, després d'haver presentat la queixa a la Sindicatura.
- la resposta donada per l'Ajuntament ha estat desfavorable en les pretensions dels ciutadans i motivada en tots els punts plantejats.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, malgrat el excessiu temps de vuit mesos per donar la resposta que considero que ha estat motivada.

Cal recordar i tenir en compte el que diu "La Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea". Tot ciutadà té dret a una bona administració, que tractin els seus assumptes imparcialment i equitativament, i dins d'un termini raonable, així com l'obligació de motivar les seves decisions. El ciutadà també té dret a la reparació dels danys causats per les seves institucions o els seus agents en l'exercici de les seves funcions de conformitat amb els principis generals.

Tot això, sense perjudici de que els veïns, després de rebre la resposta, puguin adreçar-se novament a l'Ajuntament, acreditin els perjudicis que manifesten tenir de conformitat amb la normativa vigent que determina: *"En la reclamació s'hauran d'especificar les lesions produïdes, la presumpta relació de causalitat entre aquestes i el funcionament del servei públic, l'avaluació econòmica de la responsabilitat patrimonial, si fos possible, i el moment en què la lesió efectivament es va produir, i anirà acompanyada de quantes al·legacions, documents i informacions s'estimin oportuns i de la proposició de prova, concretant els mitjans que pretengui valer-se el reclamant"*

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **13 d'abril de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Disconformitat resposta. Manteniment arqueta plaça

EXP 2011Q229

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de juny de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la comunitat de propietaris del pàrking, per no estar d'acord amb la resposta donada per l'Ajuntament en relació al manteniment i conservació d'una arqueta situada a la via pública i que provoca uns danys i filtracions al pàrking.

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

- el ciutadà va demanar a l'Ajuntament la reparació i el manteniment d'una arqueta situada a la via pública, atenent segons el ciutadà, que provocava filtracions i danys al pàrking.
- l'Ajuntament va donar resposta indicant que era una escomesa de l'edifici per tant de règim privat.
- després de tramitar la queixa per disconformitat amb la resposta rebuda, l'Ajuntament indica que el manteniment correspon a la comunitat de propietaris titular de les escomeses. I que ha donat avís a la companyia d'aigües perquè revisi l'estat de les claus.
- també indica l'Ajuntament que l'entrada d'aigua es produeix per defectes en la impermeabilització de l'edifici.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atenent que l'arqueta no és d'un servei públic, per tant manca l'acreditació, per part del ciutadà, de la presumpta responsabilitat de l'Ajuntament en el manteniment de la referida arqueta, malgrat estar situada a la via pública, com també manca l'acreditació entre la relació dels danys soferts per filtracions en les parets del pàrking i l'arqueta.

Considero que la resposta que ha donat a la Sindicatura ha estat motivada i que l'Ajuntament ha estat col·laborador en donar avís a la companyia d'aigües després de tramitar la present queixa.

Cal considerar també el que diu l'Ajuntament de que les filtracions poden produir-se per defectes en la impermeabilització de l'edifici, sigui en els paraments o en els passa-tubs de les canonades d'aigua, i que aquesta patologia és independent de la causa que l'origina.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **8 d'agost de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver 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 resposta de Seguretat Ciutadana davant la denúncia del ciutadà per una incidència a la via pública per part de Seguretat Ciutadana.

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.
- Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Es rellevant la motivació dels actes acordats per l'ajuntament com a requisit que facilita el compliment de la transparència en l'exercici de les actuacions administratives.

Reserva de plaça d'aparcament. Persona amb discapacitat

EXP 2011Q217

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de maig de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat a la resposta desfavorable a la petició de reserva de plaça d'aparcament malgrat tenir el 65% de grau de disminució.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, es desprèn el següent:

- el ciutadà va demanar a l'Ajuntament una reserva de plaça d'aparcament per tenir una discapacitat física del 65% i amb mobilitat reduïda.
- l'Ajuntament denega la sol·licitud per què no dedueix cap motiu per estimar-la, atenent que la comissió va valorar que en el carrer on es sol·licita la reserva d'estacionament no hi circula el Vilabús, fet que facilita les operacions d'entrada i sortida dels vehicles. També van valorar que no existeix trànsit molt dens i que no existeix dèficit de places d'aparcament a la zona i que en carrers colindants s'han habilitat noves places d'aparcament en calçada.
- la resolució de l'Ajuntament indica que pot interposar recurs de reposició i el ciutadà presentarà recurs.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per al restar oberta la via administrativa.

Gual. Incompliment d'aparcament

EXP 2011Q223

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 31 de maig de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que malgrat d'haver presentat instàncies que l'han donat resposta, en relació a que disposa d'un gual en que els vehicles aparquen ocupant parcialment i dificulta l'entrada i la sortida. Ha trucat també a la policia i fins i tot, un dia li van ajudar per maniobrar. Ha demanat que col·loquin una sevillana i no l'han concedit.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, es desprèn el següent:

- el ciutadà va presentar dues instàncies pel que demana la col·locació de “sevillanes” o “pivotes” atenent les dificultats que té per sortir del gual .
- l'Ajuntament va respondre a les dues instàncies indicant que té constància del fet referit pel ciutadà , que la zona està degudament senyalitzada, el problema és d'indisciplina i és innecessari la col·locació de pilones a cada costat del gual. Per tant, l'indiquen que truqui a la policia Local quan es presenti un problema similar

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per manca de motivació.

Informe policial. Accident de trànsit

EXP 2011Q225

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de juny de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que degut a un accident que va tenir el 26 de gener de 2011, la policia local va emetre un full d'informació d'accidents. El ciutadà va presentar al·legacions el 25 de març de 2011, contra l'informe per contenir errors que l'inculpen, acreditant-lo amb proves. Ha rebut la resposta amb escrit de data 17 de maig de 2011, en el què no es tenen en compte les fotografies i proves aportades que acrediten els errors, tant en el plànol realitzat pels agents com el tipus de col·lisió.

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

Disconformitat denegació reserva de plaça d'aparcament. Persona amb discapacitat

EXP 2011Q233

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 21 de juliol de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resolució desfavorable a la petició de la reserva d'estacionament per a minusvàlid.

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 demana en el mes de març de 2010, una reserva d'aparcament a la via pública, atenent que té reconegut el grau de disminució del 65%, on consta que supera el barem de mobilitat, es a dir, que té dificultat de mobilitat de caràcter físic, i és titular conductor de la targeta d'aparcament.
- l'Ajuntament desestima la petició entre d'altres perquè no hi circula el Vilabús, per això consideren que facilita les operacions d'entrada i sortida del vehicle, perquè no existeix un trànsit molt dens i no existeix dèficit de places d'aparcament. També indiquen que van valorar el fet que el problema del ciutadà no és de mobilitat i tampoc té el vehicle adaptat.
- a l'expedient hi ha dos informe favorables: el sanitari i el de la policia local.
- el ciutadà ha aportat fotografies que acrediten la quantitat de vehicles estacionats a prop on viu.
- existeixen d'altres reserves de places reservades per disminuïts
- l'Ajuntament justifica el caràcter discrecional de la concessió de les reserves de places d'aparcament.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal a la queixa plantejada pel ciutadà, per diverses consideracions:

Primerament considero que el ciutadà compleix els requisits de tenir un grau de disminució igual o superior al 65% establert a l'article 44.2 de l'ordenança municipal, especifica que els titulars conductors tenen dret a la reserva d'aparcament prop del seu domicili o del seu lloc de treball.

En segon lloc també considero, que el ciutadà compleix els requisits exigits a l'article 43 de l'ordenança per ser titular d'una llicència de reserva de plaça d'aparcament a la via pública.

En tercer lloc, considero que els aspectes valorats, al ciutadà, per l'Ajuntament, són criteris i/o paràmetres per la possible concessió per aquelles persones amb mobilitat reduïda, que són titulars NO conductors, atenent que aquestes persones no tenen una necessitat d'aparcament permanent, si més no, que algú els apropi al seu destí, per això a aquestes persones s'han de donar de forma discrecional.

Finalment considero que no es pot realitzar una valoració amb els mateixos paràmetres pels titulars no conductors com pels titulars conductors, atenent que ambdós no tenen la mateixa necessitat.

La aplicació de la discrecionalitat per la concessió de la llicència de reserva d'aparcament al ciutadà, comporta la necessitat de motivar de forma raonable i fonamentada en dret, per tant en aquest cas si la motivació és què hi ha disponibilitat de places d'aparcament, doncs s'està obviant la necessitat de tenir una plaça reservada pròxima al seu habitatge (amb la finalitat d'evitar el patiment físic d'una persona amb problemes de salut respiratoris).

Tanmateix, es comprova que hi ha tres reserves d'estacionament en aquest mateix carrer.

Per tot això, a l'Ajuntament se'l

- o **RECORDA** l'obligació de donar compliment de l'article 43 de l'ordenança municipal, que té com a finalitat facilitar l'accés a les persones amb un determinat grau de reducció en la seva mobilitat.
- o **RECOMANA** es concedeixi al ciutadà la llicència d'autorització de reserva de plaça a prop del seu habitatge, atenent que compleix tots els requisits.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de novembre de 2011**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Manca de resposta. Incivisme d'aparcament

EXP 2011Q243

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 20 de setembre de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, en representació d'una comunitat de propietaris, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 10 de juny de 2011, per una problemàtica a una zona de la plaça Santaella, degut a l'aparcament descontrolat sobre la vorera d'alguns vehicles.

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.

4.4.3 SEGURETAT CIUTADANA

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, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

- el ciutadà va requerir la presència de la Policia Local per un soroll que provenien d'unes instal·lacions. Després de demanar l'acta als agents, no la van obtenir fins que no ho van demanar-la per instància, després d'haver-se personat dues vegades a la prefectura de la policia local per indicació dels agents. Aquesta circumstància, de no rebre la informació en un primer moment i anar dues vegades a la prefectura, va motivar les dues instàncies; i la manca de resposta d'aquestes, va originar la queixa davant la Sindicatura.
- l'Ajuntament ha trigat dos anys i mig en atendre la queixa del ciutadà i justificar un possible malentès entre la policia i els veïns, atenent que després van obtenir la informació seguint el procediment ordinari. Tanmateix indica que el ciutadà per altres expedients ha mantingut diverses entrevistes, per tant consideren que va se atesa la segona instància.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** malgrat el temps transcorregut, perquè l'Ajuntament a donat resposta a la queixa, indicant que entenen que va haver-hi un malentès en la informació donada pels agents.

Considero que cal evitar una dilatació en el temps per donar resposta davant qualsevol sol·licitud del ciutadà, perquè li genera una indefensió i impedeix la continuació de les actuacions per defensar els seus interessos.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 d'octubre de 2011**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Molèsties concentració joves. "Botelló"

EXP 2011Q215

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 12 d'abril de 2011, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de diversos veïns, pel que manifesta que malgrat la resposta que va rebre el 13 d'octubre de 2010 a la instància que va presentar el 8 de juny de 2010, així com de les reunions realitzades amb representants de l'Ajuntament, la problemàtica que es pateix al carrer Can Guardiola, motivada per la concentració de joves amb actituds incíviques que pertorben la tranquil·litat dels veïns.

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.

4.5 QUEIXES DERIVADES

Aquest any s'han derivat un total de 18 de les queixes rebudes en la Sindicatura, que per ser matèria de competència d'altre administració s'ha traslladat l'expedient al Síndic o defensor corresponent.

4.5.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya, s'han derivat 14 expedients tres menys que l'any anterior, aquest any ha estat de diversa matèria. Dues d'ensenyament; dues de trànsit; quatre referents a ajuts de menor, Pimi i habitatge; una de la Taxa metropolitana, una de Medi ambient, una de serveis elèctrics; una de serveis bancaris (desnonament); una del títol de família nombrosa i una de serveis hospitalaris.

Ensenyament

En el primer cas, una ciutadana de Sant Boi es queixa de que no l'han donat plaça al centre escolar escollit a Viladecans, malgrat treballar a Viladecans. El centre escollit compleix les necessitats per convicció religiosa i proximitat a la residència de la seva mare, que serà qui atindrà les necessitats fins les 21 hores que sortirà del treball a Viladecans.

El segon cas, una ciutadana de Viladecans, es queixa per que va sol·licitar la preinscripció per P3 de la seva filla en un centre públic, omplint els 6 camps de centres. Després de presentar la preinscripció, van diagnosticar a la seva filla una infermetat crònica. Malgrat totes les gestions per comunicar aquest fet especial i sobrevingut l'han assignat un centre a l'altre punt de Viladecans, cap dels senyalat a la sol·licitud i fora de la seva zona.

Sanció de trànsit

El primer cas, és d'un ciutadà que es queixa que l'han imputat dues sancions de trànsit "manca de permís de circulació" i "manca targeta d'inspecció tècnica", d'un vehicle que no és seu, ni coneix al propietari i molt menys l'ha conduït. Ha presentat al·legacions, i malgrat això Trànsit no s'ha adreçat al titular del vehicle perquè s'identifiqui al

conductor. El ciutadà considera en les seves al·legacions que ha hagut un error de transcripció de les dades del permís de conduir de la persona que en aquell moment conduïa el vehicle.

En el segon cas, és d'una ciutadana que es queixa que per sancions i impostos d'un vehicle del que ella és titular, però que des de juliol 2007, data que va trencar la convivència amb el seu ex-marit, i aquest es va portar el vehicle; l'han embargat el sou, l'han tret els punts del seu carnet, malgrat les gestions que ha realitzat davant les administracions, encara rep sancions de trànsit i està realitzant el curs per recuperar els punts indegudament retirats, sense perjudici també de les quantitats embargades per sancions que ha comés el seu ex-marit.

Ajuts

Una queixa d'una ciutadana que manifesta que va rebre una informació incorrecta i incompleta quan va demanar els ajuts que li corresponien pel naixement de dos fills el 19 de març de 2010, atenent que es va personar el 25 de març de 2010 per sol·licitar tots els ajuts, va omplir un formulari indicant-li que ja ho tenia tot demanat. Al setembre es va assabentar que hi havia un ajut que no estava sol·licitat i va ser llavors quan ho va demanar. Els dos primers ajuts ja els ha cobrat però el tercer l'han comentat de paraula que vindrà denegat per estar fora de termini la sol·licitud.

Una queixa d'un ciutadà que manifesta que el 20 de maig de 2010 va sol·licitar un ajut del programa per l'adaptació o accessibilitat d'habitatges, que al no rebre resposta va presentar una queixa el 8 d'abril de 2011. Malgrat el temps no ha rebut cap resposta al respecte.

Una queixa d'una ciutadana que manifesta que no ha cobrat la prestació del RMI des del mes d'agost de 2011.

Una queixa d'una ciutadana que manifesta que l'han denegat l'ajut per rehabilitació d'habitatges corresponent a l'exercici 2010 per esgotament de la disponibilitat pressupostària.

Taxa metropolitana

Una queixa d'una ciutadana que manifesta que degut a una errada en la facturació de l'aigua l'han cobrat indegudament un subministrament que va quedar resolt a través d'una reclamació davant l'OMIC de Viladecans. Però l'Entitat Metropolitana de Barcelona que gestiona la Taxa Metropolitana de Tractament de Residus, no vol realitzar una regularització de la taxa abonada dins de la factura de l'aigua des de l'any 2007, tal i com ha realitzat la companyia d'aigües.

Medi ambient

Una queixa d'un ciutadà que manifesta que l'Ajuntament de Castelldefels el 18 d'octubre de 2010 va emetre resolució requerint a un establiment adoptar una mesures correctores relacionades a uns compressor d'aire condicionat i uns conductes de fums de cuina. Passat el temps sense rebre cap informació de l'expedient ni la apreciació de cap actuació requerida a l'establiment, el ciutadà es va adreçar a l'Ajuntament i li van indicar que ja era tot correcte i l'expedient estava arxivat. Per això va demanar li diguessin per escrit, i li van donar un informe sense signar i cap documentació addicional que justifiqui l'arxiu de l'expedient. El ciutadà manifesta que encara persisteixen les molèsties.

Serveis elèctrics

Una queixa d'una ciutadana que manifesta que ha de pagar perquè la companyia ENDESA tregui, adeqüi les instal·lacions elèctriques que passen per la façana, be acollats o per palometa. Tot això degut a que volen rehabilitar la façana. La ciutadana considera que pot acceptar la servitud de pas, però en cap cas els costos que poden suposar el desplaçament, adequació, manteniment o soterrament de les línees

Serveis bancaris

Una queixa d'un ciutadà que manifesta que ha rebut resolució judicial de desnonament del seu habitatge habitual, per haver estat avalador d'un altre l'habitatge que pertanyia al seu fill i la seva ex-parella. El banc es quedaria amb dos habitatges amb un valor molt superior al deute i dues famílies al carrer.

El ciutadà és pensionista que conjuntament amb la seva dona tenen el seu habitatge sense càrregues. No l'han donat la possibilitat de negociar el deute, si fos el cas, que quedés després lliurar l'habitatge (fill i ex-parella) que te la càrrega de l'hipoteca, amb la finalitat de conservar el seu habitatge.

Serveis hospitalaris

Una queixa d'una ciutadana que manifesta que des del mes de maig de 2011, la metge de capçalera va fer una sol·licitud de derivació per una primera visita de cirurgia general. El mes de juny de 2001, abans de que la programin la visita, va presentar un escrit a l'Hospital de Viladecans conforme no vol ser atesa en aquest Hospital. A data de la queixa encara no ha rebut cap resposta ni de la programació ni de l'escrit presentat.

Títol família nombrosa

Una queixa d'una ciutadana que manifesta que el 18 de febrer de 2011 es va personar a les oficines del Departament d'Acció Social i Ciutadania en Viladecans per renovar el títol de família nombrosa i no li van deixar fer-ho per estar pendent de sentència de separació.

La ciutadana manifesta que la sentència es realitza d'acord amb el conveni signat el 2 d'agost de 2010. Que aquesta circumstància no altera que continuï essent família nombrosa, dels tres fills i ella. Que aquesta situació l'està provocant molts problemes a les beques d'estudi, a la puntuació de preinscripció, bonificació de l'IBI a l'Ajuntament, etc.

4.5.2 SÍNDICS LOCALS

Sanció de trànsit

Dues queixes, una a la Sindica de Barcelona i l'altre a servei de defensor de Castella i Lleó.

A la Síndica de Barcelona, d'una ciutadana del que es queixa de l'embargament de els comptes per sancions de trànsit de dos vehicles que va transmetre l'any 2006 i les sancions són posteriors. Malgrat el reconeixement de devolució al mes de febrer de 2010, d'algunes quantitats, encara no s'ha realitzat. Encara queda pendent d'altres embargaments executats i no reconeguts.

Al defensor de Castella i Lleo, d'un ciutadà que es queixa que va rebre per primera vegada un escrit pel qual se'l denunciava per "no identificar al conductor el titular del vehicle degudament requerit per a això. Va presentar al·legacions el 27 d'agost de 2008. Al setembre de 2008 rep un segon escrit, sense fer esment a les al·legacions i sense afegir cap informació de la presumpta sanció. Per això, va presentar recurs d'alçada el 13 d'octubre de 2008 en els mateixos termes que les al·legacions. Al juny de 2011, rep un tercer escrit indicant que ho remetran a l'Agència Estatal de l'Administració Tributària per al seu cobrament.

4.5.3 DEFENSOR DEL PUEBLO

Direcció General d'assegurances

Una queixa d'una ciutadana que manifesta que per un canvi de domicili de la seva mare a la companyia d'assegurances de decessos, li van pujar l'import del rebut de 16,2 € a 55 € per la seva mare i la ciutadana. Va demanar la baixa i deixar només a la seva mare. Va presentar reclamació davant l'OMIC i aquesta va traslladar la queixa al comissionat per la defensa de l'assegurat. La Direcció General d'assegurances va demanar-li una documentació que va remetre. Ha transcorregut el temps i no ha obtingut cap resposta a la reclamació realitzada.

Títol de traductor intèrpret

Una queixa d'una ciutadana que manifesta que en juny de 2010 va finalitzar la llicenciatura en traducció i interpretació (especialitat traducció jurídica i econòmica) per La universitat Pompeu Fabra de Barcelona. D'acord amb la informació rebuda va sol·licitar, el 9 d'agost de 2010, el títol de traductor-intèrpret jurat amb exempció de l'examen del Ministeri d'Assumptes Exteriors, sense haver obtingut cap resposta a la petició.

5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC

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

L'1 de febrer de 2011, presentació del “Segon recull d'informes dels Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya” corresponent a l'any 2009. Celebrat al Saló de Plens de l'Ajuntament de Girona.

El 10 de febrer de 2011, XIII Trobada - assemblea del FòrumSD que es va celebrar a Santa Coloma de Gramanet, on es va renovar la nova Junta de govern de l'associació pels propers dos anys, el pla de treball i les actuacions a desenvolupar en aquest mateix període.

El 25 de febrer de 2011, va assistir a la presentació de l'informe anual corresponent a l'any 2010, de la Síndica Municipal de Greuges de Barcelona.

El 3 de març de 2011, va assistir al seminari de Drets Humans, celebrat a Sabadell i presidida per la M.H. Sra Núria de Gispert, presidenta del Parlament de Catalunya.

El 4 d'abril, 14 de novembre i el 12 de desembre de 2011, va participar a un programa de la ETV (Televisió del Baix Llobregat) amb el Síndic municipal de Greuges de Cornellà, de Sant Feliu de Llobregat i el de Gavà, respectivament.

El 6 d'abril de 2011, assistència a la V Trobada de Síndics del Baix Llobregat, realitzat a Cornellà de Llobregat, amb la presència del Síndics de Cornellà, Sant Feliu, Sant Boi de Llobregat i Viladecans.



El 26 de maig de 2011, assistència a VI Taller de Formació, realitzat a la Sala d'actes de l'Edifici del Relotge de la Diputació de Barcelona, Recinte de l'Escola Industrial de Barcelona, on es va dedicar al Dret a la Bona Administració. Amb les ponències relacionades al “Procediment administratiu, informació pública, pràctica de la notificació i el silenci administratiu”. Així com la ponència, a càrrec del Síndic municipal de Greuges de Viladecans, “La responsabilitat patrimonial de les Administracions”.

El 27 de setembre de 2011, reunió de territoris, a la seu de la Síndica municipal de Greuges de Barcelona, corresponent a les sindicatures de les comarques de Barcelona.

El 17 i 18 de novembre de 2011, assistència a les VI Jornades de Formació, celebrades a la ciutat de Terrassa. Es van tractar temes entre d'altres, defensar els drets fonamentals en temps de crisi, avaluació i gestió de la contaminació acústica i la potestat sancionadora en matèria d'urbanisme.

El 14 de desembre de 2011, presentació del “Tercer recull d'informes dels Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya” corresponent a l'any 2010, celebrat al Parlament de Catalunya sota la presidència de la M.H. Sra. Núria de Gispert i els representants de les entitats municipalistes: Sr. Manel Bustos, president de la Federació de Municipis de Catalunya (FMC) i Alcalde de Sabadell, i el Sr. Albert Batalla, membre de l'executiva de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACM) i Alcalde de la Seu d'Urgell.



ANNEXOS

I. Pàgina web

A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va crear 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. S'actualitza periòdicament amb notícies de la sindicatura i informacions puntuals respecte l'horari de l'oficina.

Durant l'any 2011 hem tingut 836 visites, el que suposa un augment del 53,39% respecte l'any anterior. Han visitat 2.434 pàgines amb un promig de 2,91 pàgines per visita.

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

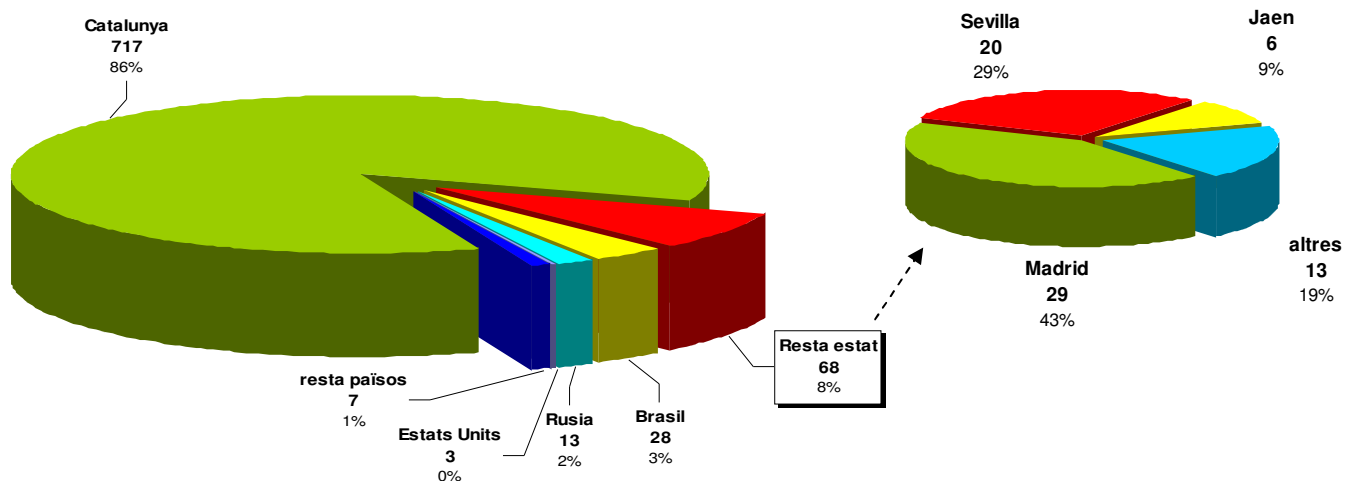
- Un 59,33 % directe a la pàgina, 496 visites.
- Un 26,32 % per una web de referència, 220 visites
 - . 104 visites a través de la pàgina aj-viladecans.es
 - . 63 visites a través de la pàgina viladecans.cat
 - . 1 visita a través de la pàgina forumsd.cat
 - . 5 visites a través de la pàgina sindic.cat
 - . 5 visites a través de la pàgina accessa.me
- Un 14,35 % per de motors de recerca, 120 visites
 - . 107 visites a través del *google*
 - . 11 visites per *bing*
 - . 1 visites per *search*
 - . 1 visites a través del *yahoo*



Les 120 visites que han utilitzat un cercador per trobar la pàgina de la Sindicatura, han utilitzat majoritàriament "sindic viladecans", "sindic de greuges viladecans", "sindic de viladecans", "sindic greuges viladecans" i "sindic de greuges de viladecans"

Durant el 2011, el dia de més **visites** ha estat el 9 d'abril amb 31 visites, i el dia amb el màxim de pàgines visitades, ha estat el 2 de maig amb 106 pàgines.

De les **836 visites** que hem tingut durant l'any 2011, 785 han estat directament des del territori espanyol i les altres 51 han estat des de diversos països del mon. De les 785 visites del territori espanyol, 717 han estat des de Catalunya i les 68 visites restants provenen de diverses ciutats.



II. Full de queixa i el seu tràmit

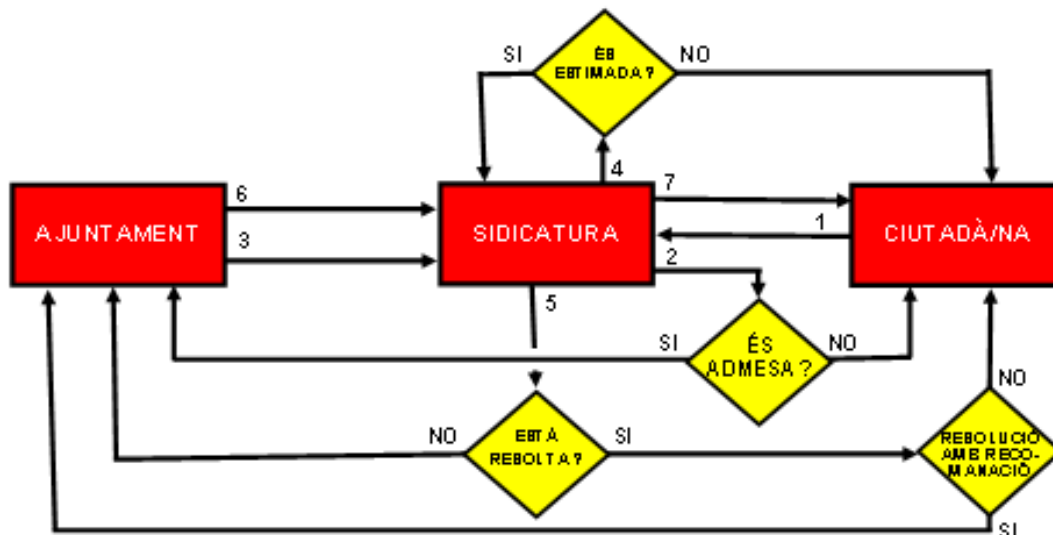
Per presentar una queixa la ciutadania ha d'haver esgotat les vies administratives o després d'haver transcorregut els terminis establerts per rebre una resposta, o bé, si la rep, i si encara se sent agreujat per la resposta donada, aquest ciutadà podrà exposar la seva queixa a la Sindicatura Municipal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

- 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 que estableix el Reglament del Síndic municipal, tals com aquelles que siguin anònimes, denotin mala fe o mancades de fonament, no vinguin motivades per l'actuació de l'Ajuntament, estiguin pendents de resolució judicial o que hagi transcorregut més d'un any.

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



- 1.- Presenta una queixa.
- 2.- És admesa a tràmit? - NO, s'informa. - SI, és demana informació.
- 3.- Documenta i respon.
- 4.- S'analitza, és estimada? - NO, s'informa. - SI, es procedeix a resoldre.
- 5.- No està resolta, es requereix més informació i passa a el punt 3.
 - SI resolta i amb NO recomanació, s'informa la Resolució.
 - SI resolta i amb SI recomanació, es requereix resposta.
- 6.- Dona resposta a la recomanació.
- 7.- S'informa de la Resolució amb la recomanació i la resposta de l'Ajuntament.

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

A finals de l'any 2009 es va afegir al model de queixa, el text que fa referència a la 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 del dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.

SINDICATURA DE GREUGES
municipal

FULL DE QUEIXA / HOJA DE QUEJA

Dades personals / Datos personales

Cognoms/ Apellidos: . Nom/Nombre:
DNI o NIF: Tram/o edat/ d: anys / años
En representació/n (si s'escau / en su caso): .
Domicili/ o:
Població/n:
Tel: / / E-mail:

Descripció dels fets / Descripción de los hechos

Sol·licitud / Solicitud

Documents que acompanya / Documentos que acompaña

- | | | | |
|----|----|----|----|
| 1. | 2. | 3. | 4. |
| 5. | 6. | 7. | 8. |

La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs.
La presentación de esta queja no interrumpe los procedimientos administrativos en curso.

Abans de 15 dies des del seu registre, es comunicarà a la persona interessada l'admissió o no a tràmit de la seva queixa.
Antes de 15 días des de su registro, se comunicará a la persona interesada la admisión o no a tramite de su queja.

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

Tel. 936 351 817
Fax 936 580 551
sindicatura@viladecans.cat
www.sindicatura.viladecans.cat

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

III. Full de difusió

Durant aquest any 2011 s'ha divulgat un nou full informatiu de la institució del Síndics i Defensors locals de Catalunya, amb el lema "Defensem els teus drets davant l'Ajuntament."



Síndics i defensors locals

Defensem els teus drets davant l'Ajuntament

El síndic municipal de greuges de **Viladecans** sempre t'escolta

Jaume Abril, 2 (Can Modolell)
08840 · Tel. 936 351 817
sindicatura@viladecans.cat

www.forumsd.cat



Ajuntament de Viladecans



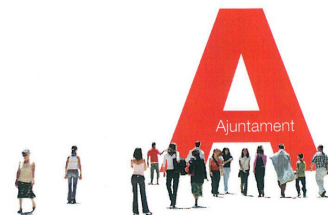
SINDICATURA DE GREUGES
AJUNTAMENT DE VILADECANS

Què són els síndics locals?

Els síndics, síndiques, defensors i defensores locals vetllen perquè la ciutadania pugui gaudir d'una **bona administració** local.

L'objectiu de la institució és la **defensa** dels drets de la ciutadania en l'àmbit local, per la qual cosa poden **supervisar l'Administració** municipal.

La seva actuació comporta **examinar i resoldre les queixes** formulades d'acord amb els **criteris de legalitat i d'equitat**. També poden actuar d'ofici i com a **mediadors**, sempre que les parts ho consentin, o bé proposar fórmules de conciliació o acord entre l'Administració i la ciutadania.



AJUNTAMENT DE **VILADECANS**



Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

Vicenç Mazón - Síndic

José Luis Castañé - Atenció a les persones

Núria 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