



INFORME 2012

Març 2013

L'ermita de Sales, en una imatge del 1998

Autoria fotogràfica:

SPAL-Diputació de Barcelona

Fotografia cedida:

Arxiu Municipal de Viladecans (AMVA)
Col·lecció SPAL-Diputació de Barcelona

PRESENTACIÓ

Senyor Alcalde, senyores regidores i senyors regidors. Bona tarda

Tal i com queda regulat en el Reglament Orgànic Municipal, es requereix que el Síndic Municipal de Greuges de Viladecans presenti davant el Ple Municipal el corresponent Informe anual.

Per això, és el meu deure com a Síndic Municipal, fer un balanç davant aquest Ple i de la ciutadania de Viladecans, i donar comptes del treball realitzat durant l'any 2012, que es recull en aquest informe que presento avui i que serà publicat a la Web de la Sindicatura.



En relació l'informe indicar que, l'any 2012, s'han realitzat 188 atencions, concretat en 38 queixes i 150 consultes; també indicar que he realitzat 3 iniciatives d'ofici. Aquestes dades comparant-les amb la mitja dels quatre anys i mig anteriors, les actuacions han disminuït un 2%, però en canvi les consultes han augmentat un 10% i les queixes s'han reduït en un 33%.

De les 38 queixes, s'han derivat 16 a diferents defensors per ser de la seva competència. D'aquestes, en alguns casos prèviament s'ha tingut que realitzar gestions davant l'Ajuntament.

De les 188 atencions, el 60% ha tingut relació amb l'Ajuntament, que corresponen a 87 consultes i 25 queixes, incloses les d'ofici.

De les 25 queixes iniciades a l'any 2012 davant l'Ajuntament, s'ha d'afegir 18 de l'any anterior que van quedar sense resoldre, per tant, durant l'any, s'han gestionat un total de 43 queixes.

D'aquestes 43 queixes, destacar que hem resolt el 77%, de les quals, el 21% ha estat per mediació i el 48% amb propostes. De les que he plantejat a l'Ajuntament 7 recordatoris, 19 recomanacions i 8 suggeriments.

L'Ajuntament, en el transcurs de l'any, ha donat resposta a 17 de les 24 queixes, incloent algunes que estaven pendents de l'any anterior, de les que ha acceptat 6 recordatoris i 13 recomanacions; en canvi no ha acceptat 1 recordatori, 6 recomanacions i 3 suggeriments.

Vull destacar que en aquests cinc anys i mig que estic com a Síndic, entre les propostes acceptades i les mediacions, representa que el 73% s'ha resolt favorablement per la ciutadania.

Però, malgrat aquestes dades, vull fer referència a les propostes relacionades amb la instrucció dels procediments, en les quals considero que la instrucció podria millorar-se per diverses qüestions, i així ho he reflectit en el transcurs d'aquests anys.

M'he trobat casos en que s'ha tipificat una infracció amb una insuficient descripció dels fets. També m'he trobat una manca de motivació a les ratificacions dels agents en relació als fets i les proves al·legades pel ciutadà.

Cal tenir present que en un procediment, l'instructor és la peça clau perquè es compleixin totes les garanties dels drets de la ciutadania, per tant, és ell el que ha de vetllar i requerir que en els informes de ratificació dels agents es contemplin els fets amb més detall, considerant les proves aportades i aplicar-les, i així es pugui motivar millor la resolució.

En un altre sentit, i com a conseqüència de la situació actual de crisi i la pujada de taxes judicials, demanar-vos que es consideri el suggeriment que vaig fer constar a l'expedient d'ofici de responsabilitat patrimonial on es proposa ***“la inclusió en el peu dels 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 ser objecte de recurs.”***

En relació a la crisi, recordem allò que diu la carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, que s'ha de promoure el compliment dels drets dels ciutadans, entre d'altres, el Dret a l'habitatge, al treball i a la salut i que l'Ajuntament de Viladecans va adherir-se fa deu anys.

Per la qual cosa, us encoratjo a continuar en les accions realitzades, com les que han estat relacionades amb les plusvàlues i els desnonaments, amb la finalitat de continuar recolzant a les famílies amb risc d'exclusió social.

Per una altra banda, transmetre el meu agraïment a les persones i les organitzacions civils que, amb la seva solidaritat i de forma altruista, estan cobrint moltes de les necessitats vitals d'aquelles persones que s'han vist desposseïts del seu habitatge i del lloc de treball.

També vull recordar al manifest que vàrem acordar els síndics locals de Catalunya a través del FòrumSD, en el que es va dir, entre d'altres, que ***“Volem que les administracions i els responsables públics passin de ser observadors a ser actors, tot impulsant uns canvis que imposin raonabilitat, justícia i solidaritat”***.

Per acabar la meua intervenció, aprofito l'avinentsa, per agrair també a tots els ciutadans i ciutadanes que han confiat en la institució que represento i que han fet possible la meua tasca, sense oblidar-me dels col·laboradors.

Moltes gràcies per la vostra atenció.

Vicenç Mazón i Hernández
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans
Viladecans, 21 de març de 2013

Sumari	Pàgina
1. INTRODUCCIÓ	1
2. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	2
3. DADES ESTADÍSTIQUES	3
3.1 Atencions realitzades	3
3.1.1 Tipus d'atencions	
3.1.1.1 Comparativa anys anteriors	
3.1.2 Mitjà utilitzat	
3.1.3 Per edats	
3.1.4 Iniciativa de les actuacions	
3.1.5 Per districtes	
3.2 Consultes rebudes	6
3.2.1 Classificació per competència	
3.2.2 Classificació per àmbit municipal	
3.3 Queixes rebudes	7
3.3.1 Classificació per competència	
3.3.2 Classificació per situació municipal	
3.3.2.1 Motivació principal	
3.3.2.2 Àmbit de competència municipal	
3.3.3 Classificació per la resolució	
3.4 Situació queixes gestionades	9
3.4.1 Gestionades durant l'any 2012	
3.4.2 Propostes realitzades durant l'any 2012	
3.4.3 Gestionades des del 2007 al 2012	
3.5 Comparativa amb el FòrumSD any 2011	11
3.5.1 Consultes i queixes	
3.5.2 Atencions per milers d'habitants	
3.5.3 Respostes a les recomanacions	

4. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA	13
Dades numèriques	
Actuacions més destacades	
4.1 Administració general	17
4.1.1 Tributs	
4.1.2 Sancions	
4.1.3 Padró i registres	
4.1.4 Responsabilitat patrimonial	
4.2 Ordenació del territori	28
4.2.1 Medi ambient	
4.2.2 Obres / Disciplina Urbanística	
4.2.3 Soroll	
4.2.4 Llicències	
4.2.5 Activitat econòmica	
4.3 Serveis a les persones	40
4.3.1 Cultura i educació	
4.4 Via pública	45
4.4.2 Trànsit	
4.4.3 Seguretat ciutadana	
4.5 Queixes derivades	53
4.5.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
4.5.2 Síndics locals	
4.5.3 Defensor del Pueblo	
5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	55
ANNEXOS	56
I. Pàgina web	
II. Full de queixa i requisits	
III. Tràmit d'una queixa	

1. INTRODUCCIÓ

Al Ple Municipal del 21 de març de 2013 es presenta el sisè informe correspon a l'any 2012. Inclou l'activitat portada a terme des de la Sindicatura, recull les consultes i les queixes rebudes durant l'any, així com els expedients iniciats d'ofici. També inclou els expedients d'anys anteriors que encara estaven en tràmit.

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

- La **primera part** és la **classificació** dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel **FòrumSD**, que és l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.
- La **segona part** recull les **dades estadístiques**, primerament les atencions globals (consultes i queixes) i després un anàlisi estadístic de les consultes i de les queixes. Com també hi ha una comparativa de l'estadística de l'activitat de la Sindicatura amb el FòrumSD de l'any 2011.
- 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, recomanacions, així com 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. Tanmateix el procés de la tramitació d'una queixa.

Des de fa dos dècades aproximadament es va iniciar el projecte de crear la institució del Síndic/a com a òrgan unipersonal depenen de l'Administració municipal que té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes.

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

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

La Sindicatura treballa a proposta de les queixes presentades pel ciutadà o d'ofici quan valora que la seva intervenció així ho requereix. Normalment la seva intervenció esdevé per reaccionar perquè hi ha un acte administratiu o per la falta de contestació a una instància o sol·licitud. Cal tenir en compte, que la tramitació de la queixa no afecta els terminis previstos per a l'exercici d'accions en via administrativa o jurisdiccional.

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

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

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

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.

Les dades que es presenten en aquest quadre corresponen a l'any 2012. Les dades que s'analitzen en comparació amb Viladecans en el punt 3.5 d'aquest informe corresponen a l'any 2011.

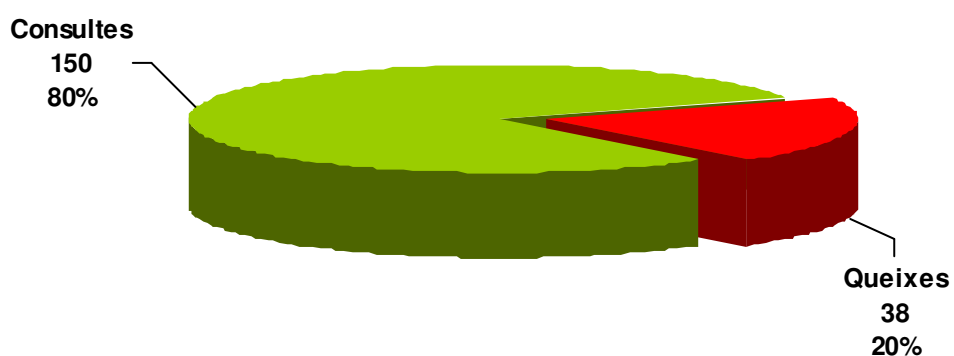
Consultes, Informació, Assessorament			TOTAL	150
Derivades	Defensor del Pueblo			4
	Síndic de Greuges de Catalunya			11
	Altres defensors			1
	Altres derivacions			0
TOTAL DERIVADES				16
Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa		3
		Estimades amb recomanació	Acceptada total	0
			Acceptada parcialment	2
			NO acceptada	1
	Pendent de Resposta	2		
	Desestimades		8	
	Arxivades per desistiment		0	
	En tràmit		6	
NO admesa			0	
TOTAL QUEIXES				22
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada total		1
		Acceptada parcial		0
		No acceptada		0
		Pendent de resposta		1
	Arxivada sense recomanació		0	
	En tràmit		1	
TOTAL ACTUACIONS D'OFICI				3
TOTAL ACTUACIONS				191

3. DADES ESTADÍSTIQUES

3.1 ATENCIONS REALITZADES

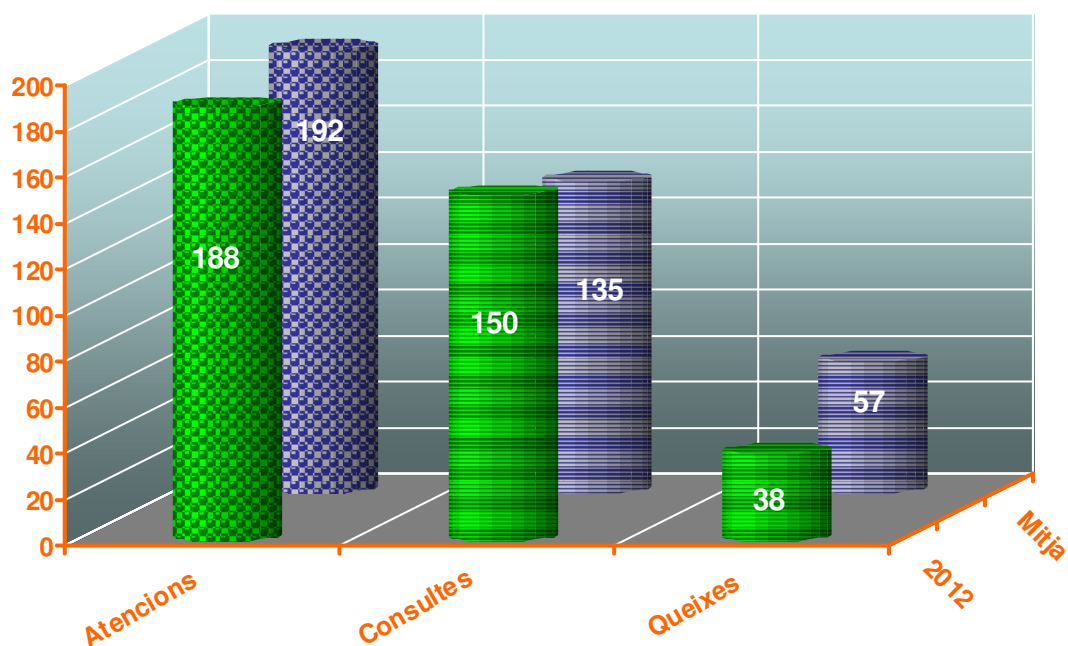
3.1.1 TIPUS D'ATENCIONS

Han estat 188 atencions que ha tingut la sindicatura durant l'any 2012, de les quals 150 han estat consultes i 38 han estat considerades queixes envers l'administració.



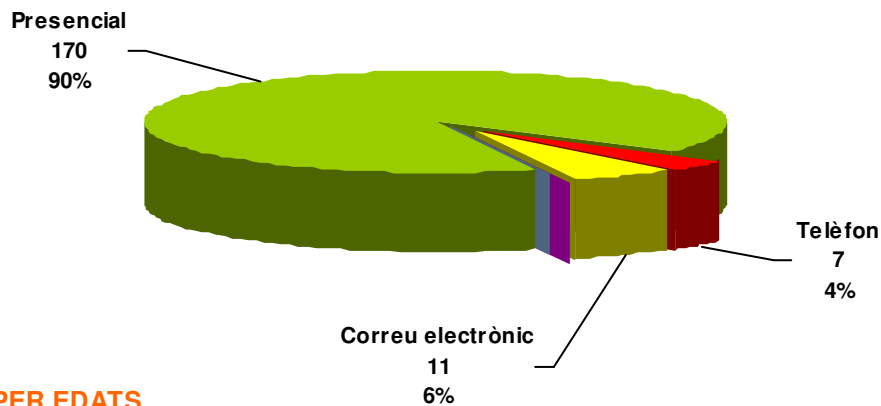
3.1.1.1 Comparativa anys anteriors

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa amb la mitja dels quatre anys i mig anteriors al 2012. Es comprova que les consultes estan per sobre i les queixes per sota de la mitja.



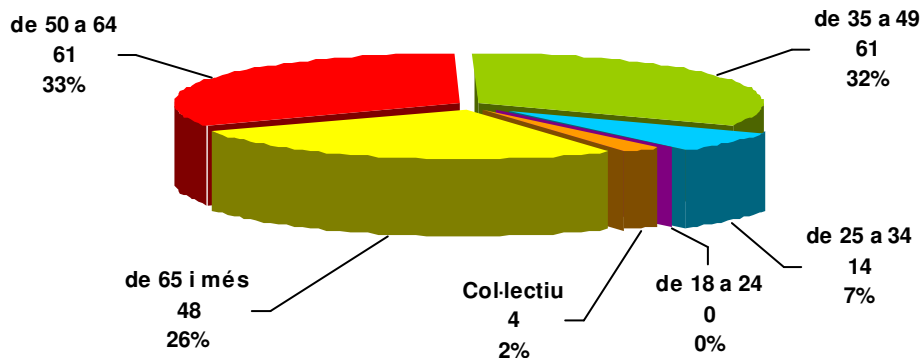
3.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 188 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.

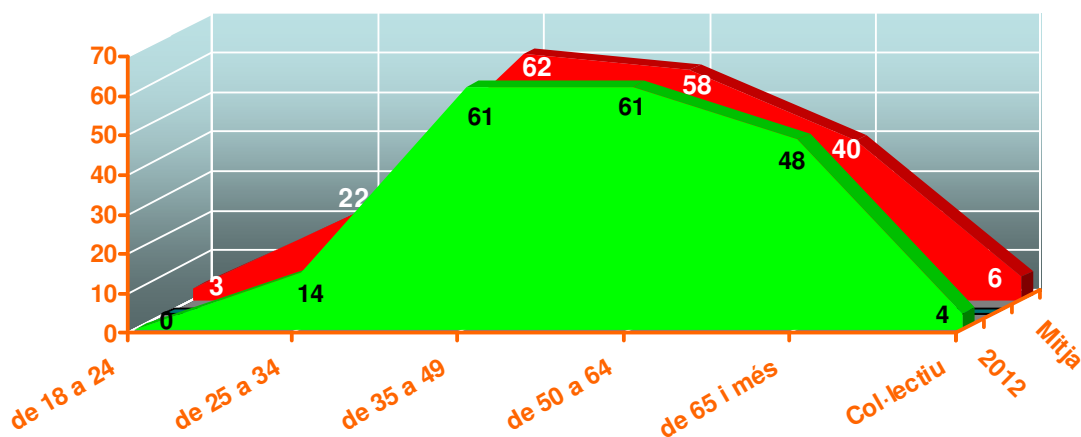


3.1.3 PER EDATS

De les 188 atencions (queixes i consultes), aquest any, en comparació amb l'any passat, ha hagut un augment a la franja dels de 50 a 64 anys passant del 29% al 33%. També ha augmentat la franja dels de més de 65 anys passant del 24% al 26%. Per contra ha disminuït a prop d'un 2% cadascuna de les franges dels de 18 a 24 i de 25 a 34 anys, així com els de col·lectius.

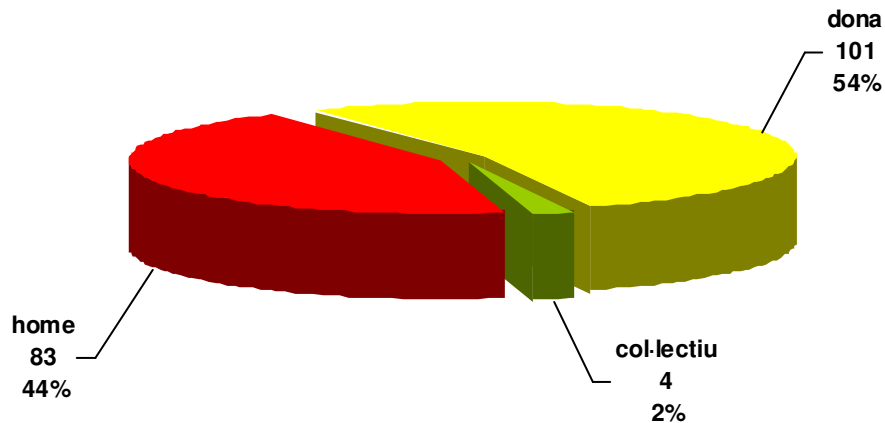


En aquesta gràfica es representa la mitja del anys anteriors en comparació amb l'any 2012. Aquest any ha hagut un augment, respecte a la mitja, la presència de persones més grans de 50 anys i una gran disminució dels menors de 34 anys.



3.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Aquest any, a diferència dels anys anteriors, es destaca un lleuger augment en la presència de la dona alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura.



3.1.5 PER DISTRICTES

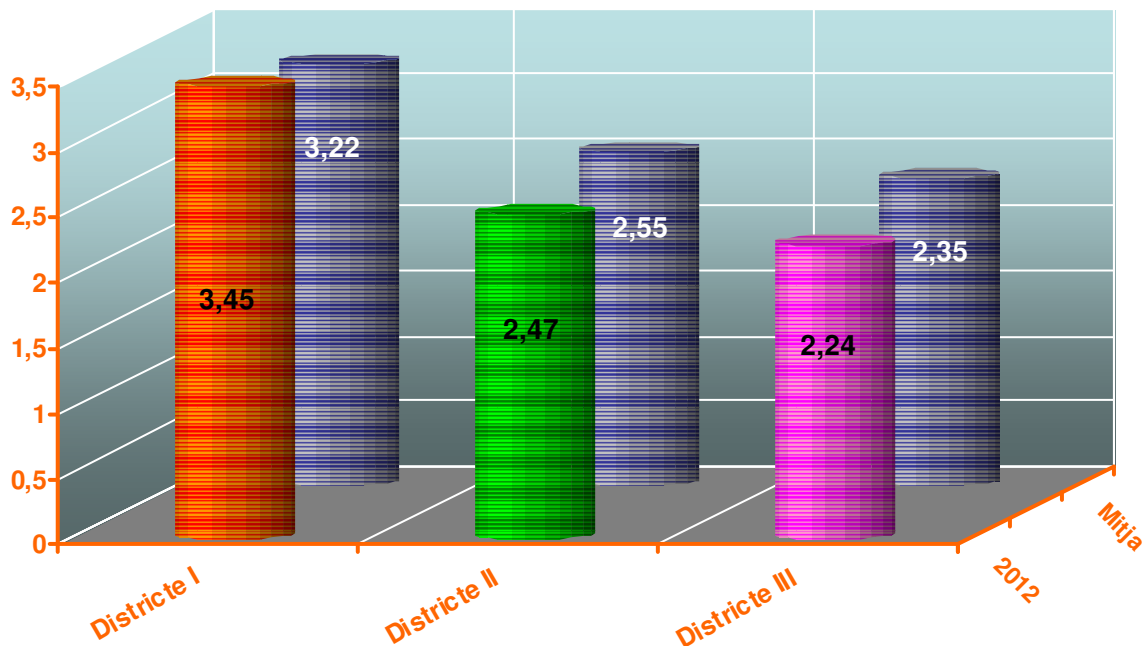
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'atencions que es va realitzar per cada miler d'habitants en cada districte.

De la població total de cada districte s'ha tingut en compte per realitzar aquest rati, només els majors de 18 anys. En aquest sentit del districte 1 ha hagut 3,45 atencions per cada mil habitants, quan la mitja d'atencions en anys anteriors en aquest districte va ser inferior en 3,22 atencions per cada mil habitants. La resta de districtes, aquest any, ha estat per sota de la mitja dels anys anteriors.

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

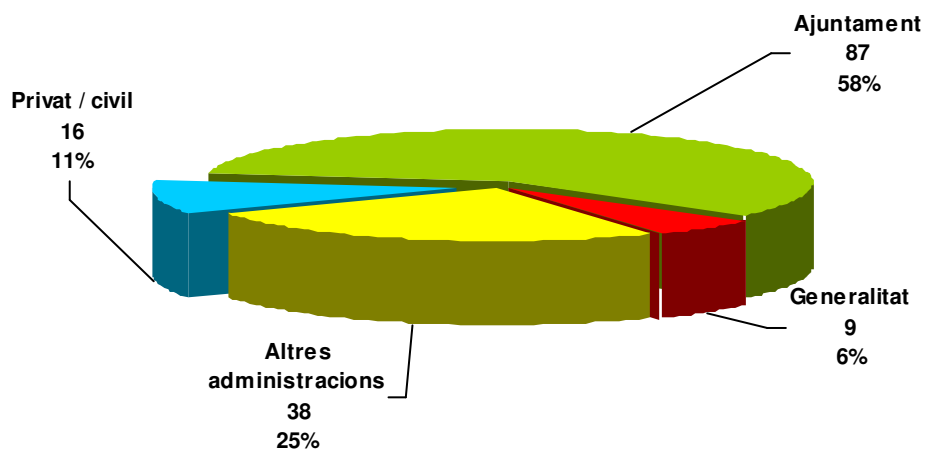


3.2 CONSULTES REBUDES

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 PER COMPETÈNCIA.

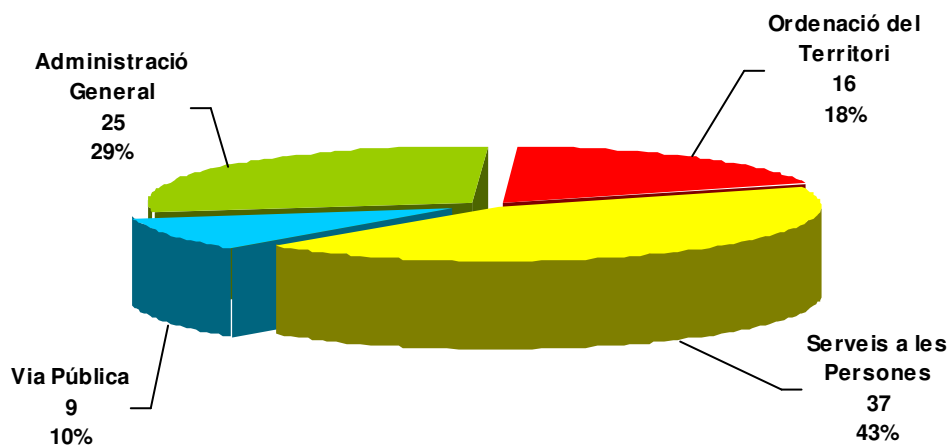
Les 150 consultes s'han classificat per competència, destacant el 58 % que van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, seguidament les consultes de competència **d'altres administracions** amb un 25%, l'11% de matèria **civil o privada** i només amb un 6% de competència de la **Generalitat**.



3.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 87 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 de l'Ajuntament de Viladecans, per la qual cosa es comprova que de les atencions que s'atenen a la Sindicatura, un 43% correspon a temes de **Serveis a les Persones**, seguit amb un 29% els temes relacionats amb **d'Administració General**.



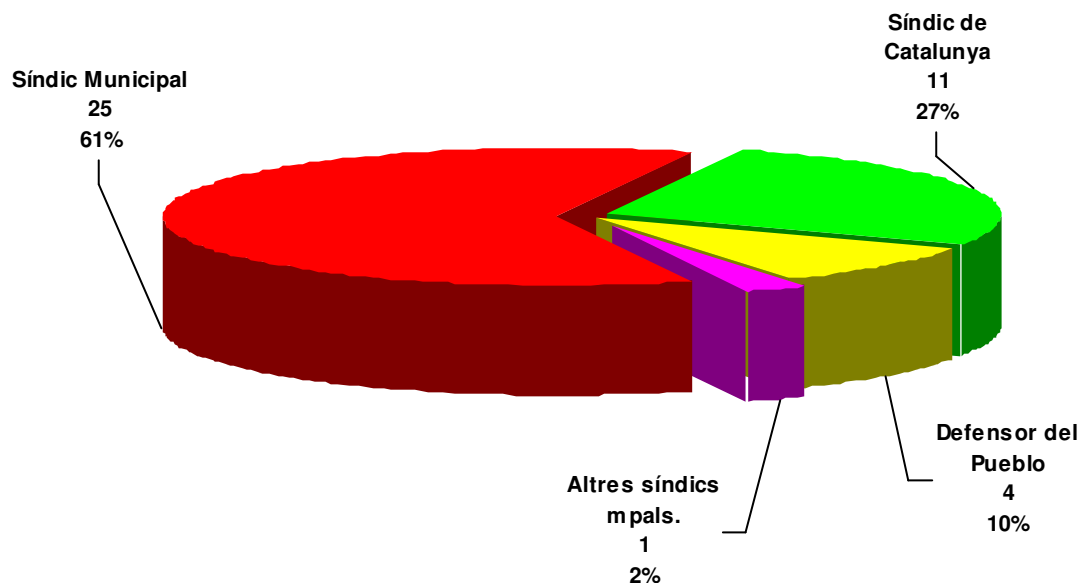
3.3 QUEIXES REBUDES

De les 38 queixes rebudes de la ciutadania, totes han estat 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.

A les queixes rebudes s'ha d'afegir les tres queixes obertes d'ofici pel Síndic, per tant, l'any 2012 s'han gestionat un total de **41 expedients**.

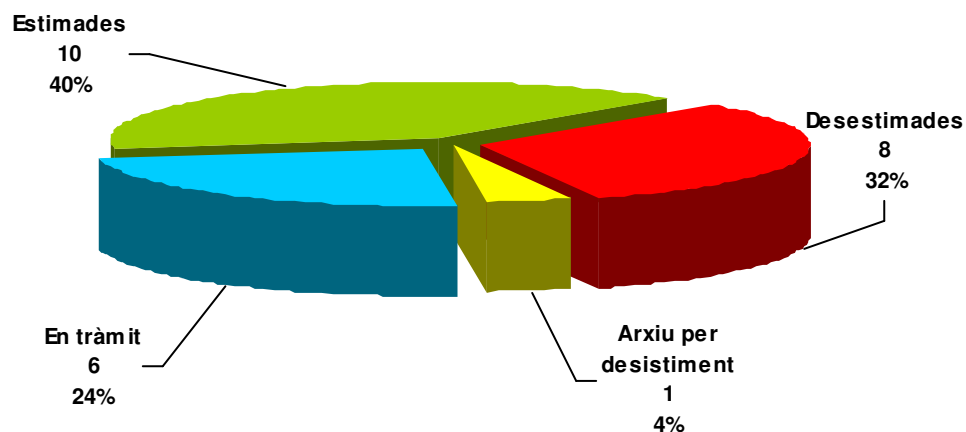
3.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels 41 expedients de queixa, que inclou els oberts d'ofici, han estat de **competència municipal** el 61% i la resta han estat **derivades** al Síndic de Catalunya, altres Síndics locals i al Defensor del Pueblo.



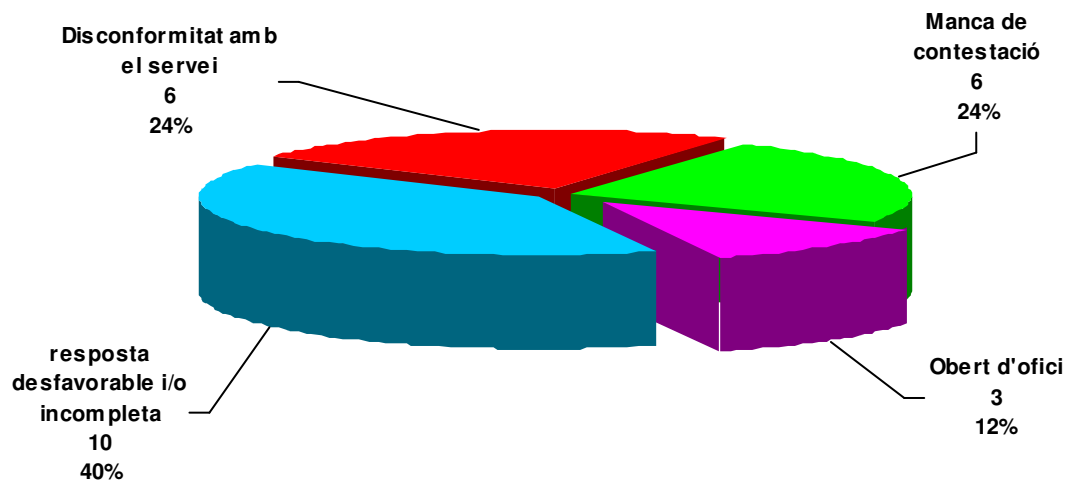
3.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ MUNICIPAL

Dels 25 expedients de queixa que s'han tramitat davant l'Ajuntament, després del seu anàlisi de recopilar informació facilitada per l'Ajuntament, s'han **resolt 19 queixes**, 8 han estat desestimades per manca de motivació de greuge i 1 queixa per desistiment de l'interessat, per tant, encara estan en **tràmit 6 queixes**.



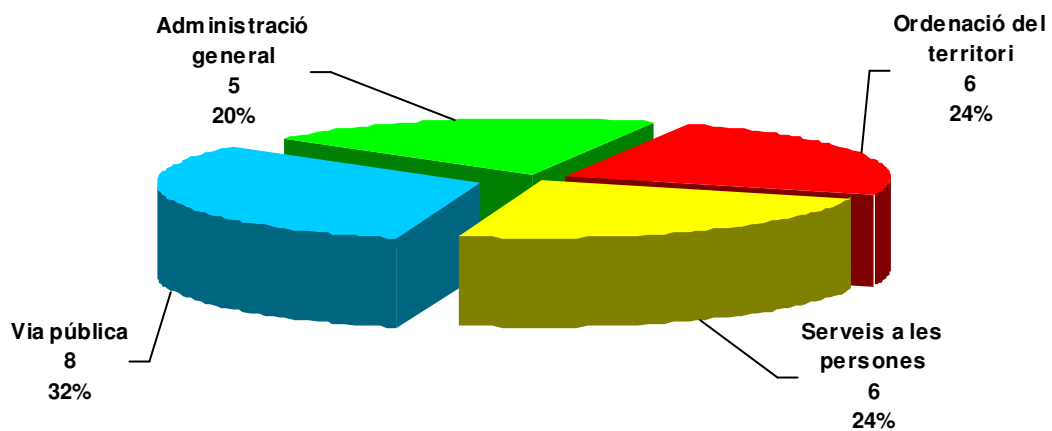
3.3.2.1 Motivació principal

De les 25 queixes tramitades davant l'Ajuntament, la motivació majoritària és per **una resposta desfavorable** amb un 40%, seguidament amb un 24% la **disconformitat amb el servei o la gestió**, així com la **manca de resposta**. Per tant, un any més, continua una disminució de queixes per la manca de contestació.



3.3.2.2 Àmbit de competència municipal

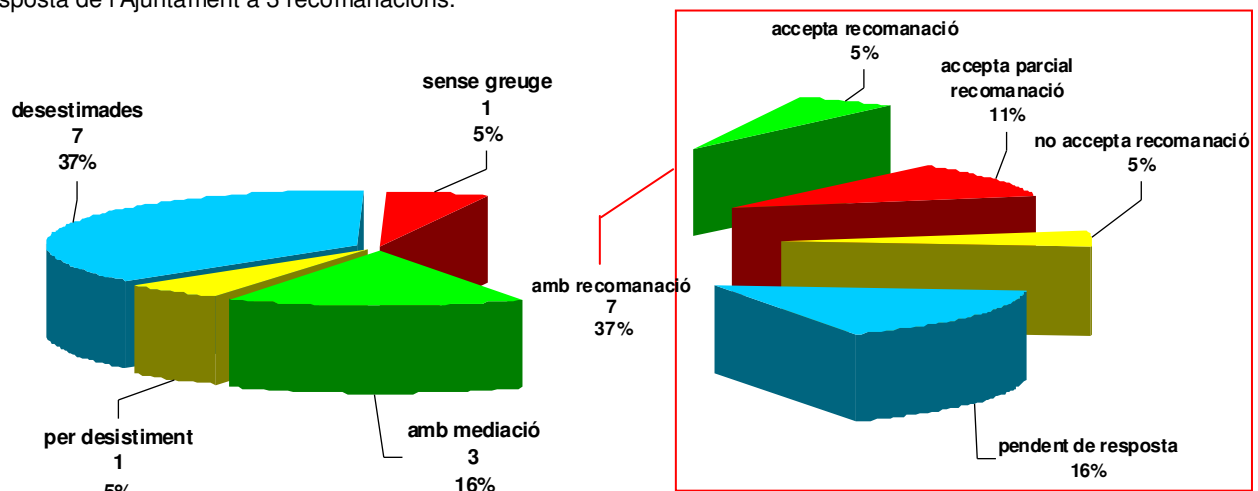
En aquesta gràfica es classifiquen les 25 queixes tramitades a l'Ajuntament en quatre àmbits de competència municipal.



3.3.3. CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Destacar que dels 19 expedients resolts i que han estat iniciats a l'any 2012, ha hagut recomanacions en 7 queixes i 3 han estat per mediació. Les mediacions són aquelles que s'han resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable pel ciutadà.

De les 7 recomanacions realitzades en expedients iniciats a l'any 2012, l'Ajuntament ha acceptat 1 recomanació en la seva totalitat, parcialment 2 i no ha acceptat la recomanació a 1 d'ells, per tant, queden pendent de rebre la resposta de l'Ajuntament a 3 recomanacions.



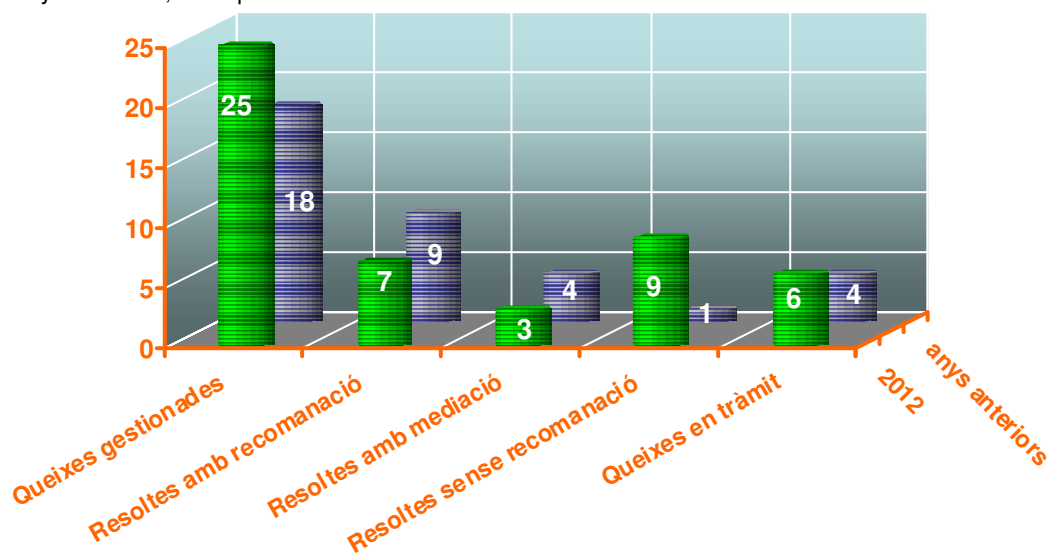
3.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

3.4.1. GESTIONADES DURANT L'ANY 2012

Les queixes gestionades durant l'any 2012, són aquelles **d'àmbit municipal** que s'han iniciat durant l'any i totes aquelles que van quedar en tràmit al tancament de l'anterior informe, es a dir, aquelles iniciades en altres anys i que per estar en tràmit a l'inici de l'any 2012 s'ha continuat la gestió.

En aquesta gràfica es mostren diferenciades les queixes iniciades durant l'any 2012, i les iniciades en anys anteriors, així com la situació en que es troben.

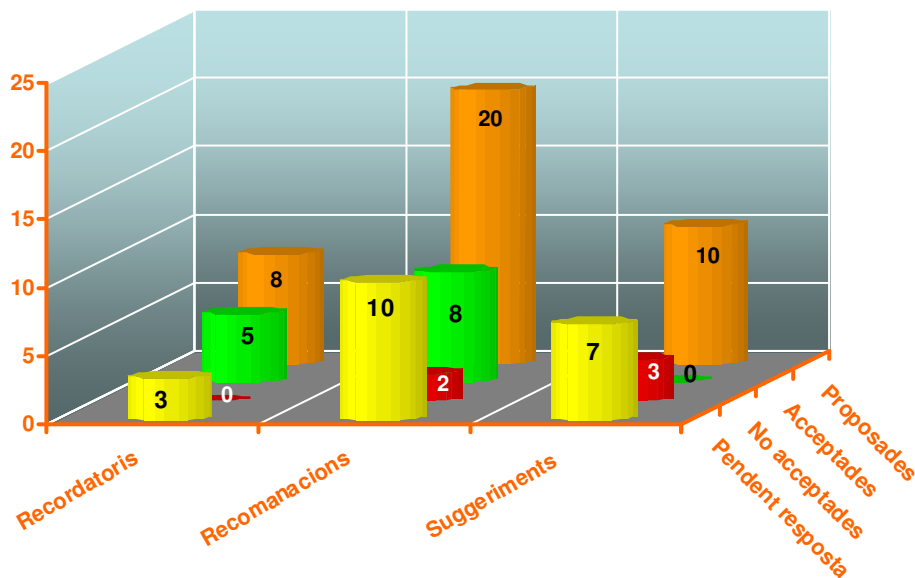
A la gràfica es reflexa que durant l'any s'ha gestionat davant l'Ajuntament un total de 43 queixes, 25 de l'any 2012 i 18 d'anys anteriors, dels quals encara estan en tràmit 10.



3.4.2. PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY 2012

De les 16 queixes resoltes amb recomanació durant l'any 2012, s'han realitzat un total de 38 propostes desglossades en 8 recordatoris, 20 recomanacions i 10 suggeriments.

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

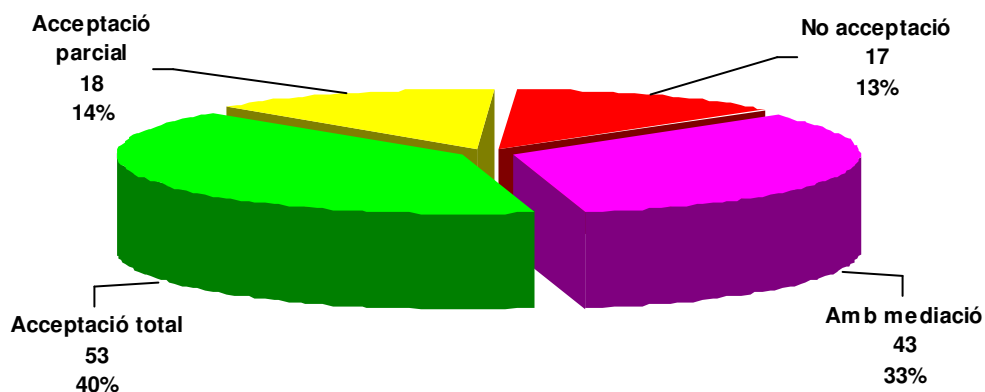


3.4.3 GESTIONADES DES DEL 2007 AL 2012

Des del 2007 fins el 2012 ha hagut 95 queixes amb recomanacions, de les que l'Ajuntament ha donat resposta a 88, per tant queden pendent de rebre resposta fins l'any 2012 un total de 7 recomanacions. De les 88 respostes 53 han estat acceptades totalment.

Cal destacar que en aquest període ha hagut un total 43 queixes amb mediació, les quals representa que s'ha resolt favorablement en el tràmit de la queixa, sense tenir que realitzar recomanació.

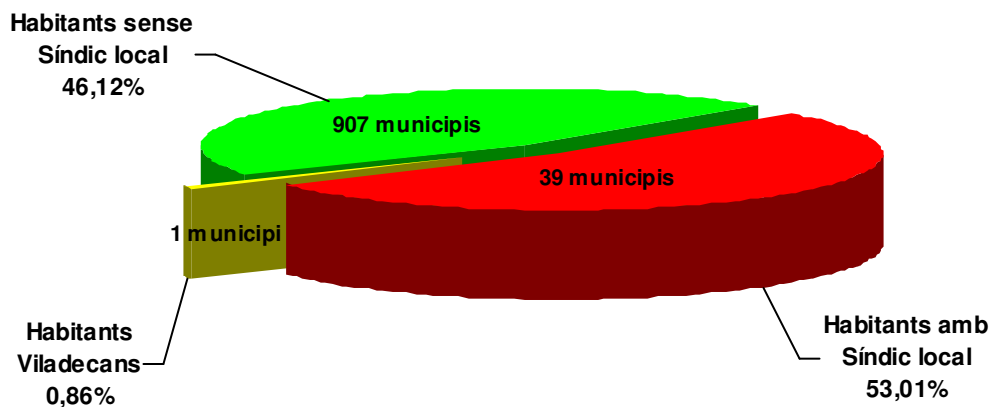
Per tant, de les recomanacions acceptades i les mediacions realitzades representen un 73% que ha estat favorable per a la ciutadania.



3.5 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2011

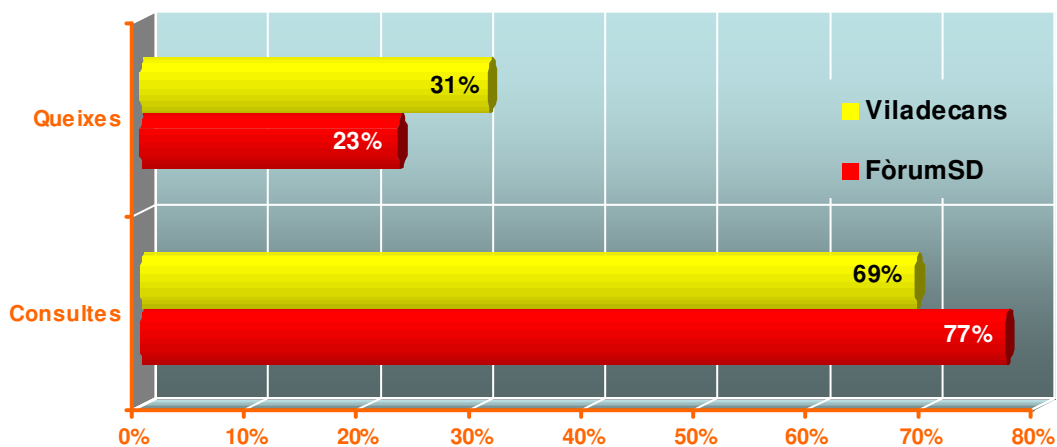
El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha 947 municipis i una població de 7.519.843 d'habitants. Del total dels municipis de Catalunya, 40 tenen Síndic de greuges municipal, els quals atenen a un total de 4.501.072 habitants, es a dir, un 54% dels habitants de Catalunya.

El FòrumSD durant l'any 2012, recull els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen a l'any 2011, atès que cadascun dels 40 Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2012 i un cop recopilades s'edita el recull corresponent i es fa públic, que en aquest cas es va presentar a la XV Assemblea General celebrada a Vilafranca del Penedès el 21 de febrer de 2013.



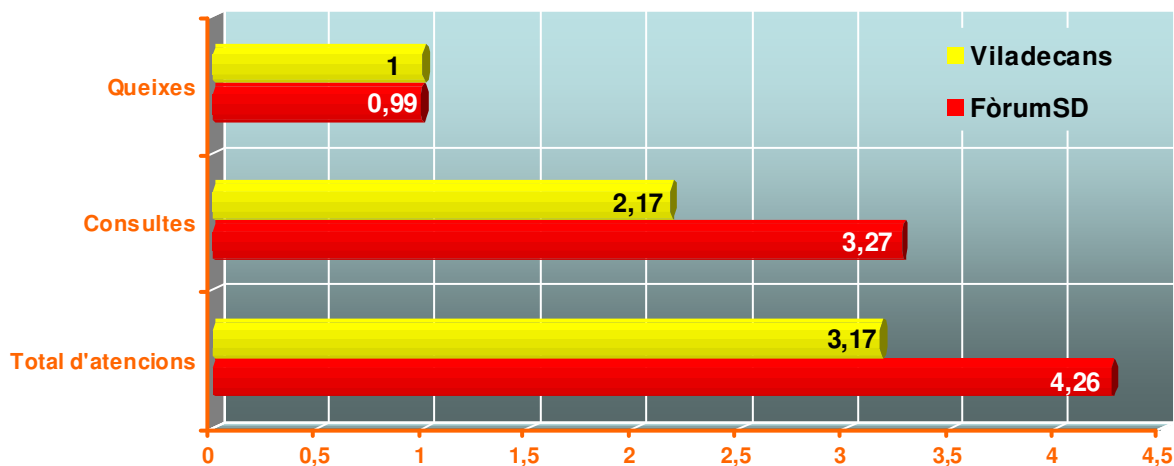
3.5.1 CONSULTES I QUEIXES

Entre les dades del FòrumSD i Viladecans corresponent a l'any 2011, es mostra en aquesta gràfica la mitja percentual entre les queixes i les consultes. La diferència percentualment en cada una de les atencions (queixes o consultes) en queixes és major a Viladecans respecte al FòrumSD.



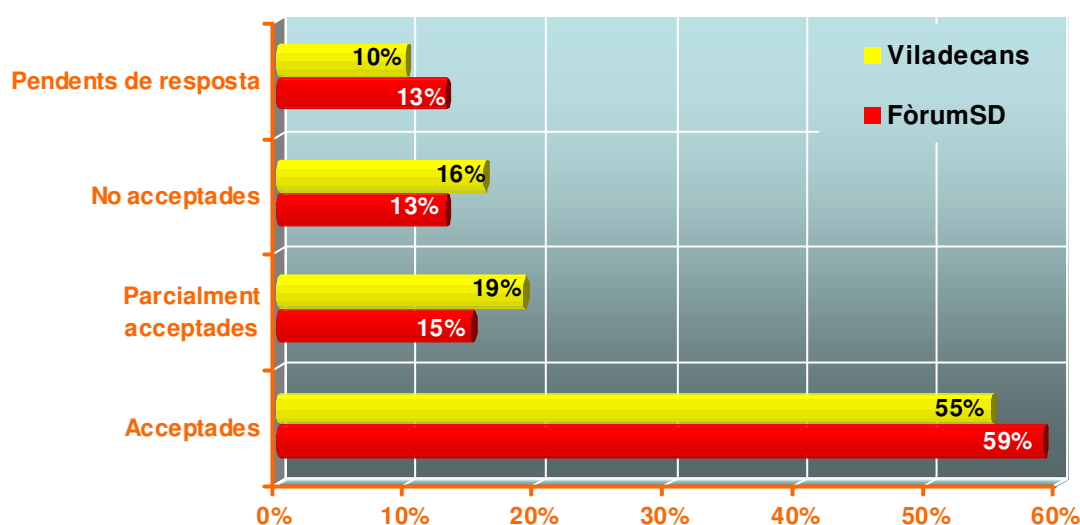
3.5.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

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 queixes i menor en consultes, però en el total d'atencions Viladecans és menor per cada miler d'habitants.



3.5.3 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

En aquesta gràfica recull el 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.



4. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes **admeses a tràmit** i els expedients d'ofici, es a dir, de les 38 queixes rebudes s'afegeixen tres expedients d'ofici, per la qual cosa dona el resultat de 41 expedients tramitats de l'any 2012. Aquestos estan distribuïts per temes i subtemes per una millor localització.

També inclou, en la columna **d'anys anteriors**, 18 expedients que van quedar en tràmit al tancament de l'informe corresponent al 2011 i que s'han realitzat gestions durant l'any 2012. Corresponen a una queixa de l'any 2009, una de l'any 2010 i 16 de l'any 2011.

Dels 18 expedients d'anys anteriors, 14 queixes han estat resoltes, per tant només queden 4 queixes d'anys anteriors per resoldre, que corresponen a l'any 2011. Dels 41 expedients de l'any 2012 queden en tràmit 6 queixes.

Per tant a la confecció del present informe s'han resolt durant l'any 2012 un total de **49 queixes** i queden pendent de resoldre un total de **10 queixes**.

TEMES	Subtemes	anys anteriors	2012	Total
4.1 ADMINISTRACIO GENERAL				13
	4.1.1 Tributs	3	2	
	4.1.2 Sancions	2	2	
	4.1.3 Padró / registres	2	1	
	4.1.4 Responsabilitat patrimonial	1		
4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				13
	4.2.1 Medi ambient	1		
	4.2.2 Obres/disciplina urbanística	2	3	
	4.2.3 Soroll	3	1	
	4.2.4 Llicències	1	1	
	4.2.5 Activitat econòmica		1	
4.3 SERVEIS A LES PERSONES				6
	4.3.1 Cultura i educació		6	
4.4 VIA PÚBLICA				11
	4.4.2 Trànsit	2	8	
	4.4.3 Seguretat ciutadana	1		
4.5 DERIVADES				16
	4.5.1 Síndic de Greuges Catalunya		11	
	4.5.2 Síndics locals		1	
	4.5.3 Defensor del Pueblo		4	
Totals		18	41	59

ACTUACIONS MÉS DESTACADES

La relació de queixes rebudes i tramitades durant els últims anys posa de manifest que s'han estimat vulnerats els drets relatius a l'actuació formalitzada de l'Administració. Es tracta dels drets que deriven dels articles 103 a 106 de la Constitució espanyola i que s'han concretat en la Llei 30/1992. En aquests casos la Sindicatura de Greuges exigeix una actuació conforme a les regles formals del procediment i a una bona organització administrativa.

Però el cert és que en la majoria de supòsits són aquells casos, abundants, en els quals l'actuació administrativa examinada es considera adequada a la normativa però al seu torn insatisfactòria. La Sindicatura no pot revisar l'acte, que a més és legal, però sí que pot suggerir que es millori el funcionament de l'Administració.

En altres supòsits s'al·ludeix a principis rectoris de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya o de la Constitució que s'estimen ignorats, com és el cas de la protecció de la família, art. 39 CE; la necessària protecció social, art. 41 CE; art. 43 CE; el dret al medi ambient, art. 45 CE; el dret a un habitatge digne, art. 47 CE. En aquests supòsits en els quals s'entén que s'ha vulnerat un dret fonamental, el Síndic també es limita en la seva recomanació a instar una bona pràctica administrativa.

Tanmateix, en el moment en el que les taxes judicials fan més complicat l'accés a la justícia hem de posar de manifest que les queixes que se li formulen al Síndic de Greuges són gratuïtes i no cal l'assistència d'advocat ni procurador.

En tot cas, es pot considerar que l'actuació de la Sindicatura suposa **un control complementari** al judicial perquè hi ha una valoració que va **més enllà al tema jurídic** que fa referència al tema procés administratiu. L'administració gairebé sempre compleix la legalitat per tant el que la intervenció de la Sindicatura afegeix és veure si aquest compliment de la legalitat es pot millorar d'acord amb els drets dels ciutadans.

Cal fer esment que el Síndic de Greuges s'ocupa de la tramitació dels procediments de queixa i les actuacions d'ofici, de la tramitació dels subsegüents procediments per realitzar les seves gestions per tal de determinar el contingut i la forma de les resolucions. També estableix la conciliació i la mediació com a fórmules possibles de resolució dels conflictes que hagin originat els procediments

La Llei reconeix el paper de la sindicatura de greuges local i estableix la necessitat de col·laboració mútua entre aquests, i amb els altres Síndics, d'àmbit autonòmic, estatal que vetllen per garantir el lliure exercici dels drets i les llibertats de la ciutadania.

Per concloure, recordar que la Sindicatura exerceix les seves funcions amb la col·laboració de tots els òrgans municipals, inclosos els organismes autònoms, i les seves empreses. Per això, no hem d'oblidar que en aquesta evolució hi ha un paper important protagonista per les persones que estan al servei públic dins de l'ajuntament que ha fet possible que les recomanacions realitzades per la sindicatura hagin estat objecte de valoració per aconseguir la transformació cap a una administració **més eficient i eficaç**.

A continuació l'informe recull diverses recomanacions amb els continguts següents:

a) Reclamacions patrimonials

Quan un ciutadà formula davant una administració pública una reclamació per danys i perjudicis, són els procediments administratius que regula el Reial decret 429/1993, del 26 de novembre, els que permeten dilucidar si cal fer efectiva o no la responsabilitat patrimonial.

La tramitació correcta d'aquest procediment garanteix que es puguin investigar els fets i les circumstàncies que han concorregut i, en aquest marc, el ciutadà pot aportar proves al seu favor i contradir l'Administració. En essència, el que es persegueix és esbrinar objectivament els fets per decidir si el ciutadà té dret a ser indemnitzat o no i, d'aquesta manera, protegir tant els seus drets com els de l'Administració, que representa l'interès general, sens perjudici de la reclamació posterior en via judicial.

D'acord amb el principi d'oficialitat, que informa el procediment administratiu i que recull l'article 74 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, el procediment està sotmès al criteri de celeritat i s'ha d'impulsar d'ofici en tots els tràmits.

b) Multes de transit

La importància de la prova en el procediment sancionador d'acord amb al normativa administrativa l'Administració ha de desplegar una activitat probatòria incriminatòria raonablement suficient per verificar que un subjecte ha comès una infracció i, moltes vegades, aquesta activitat probatòria se sustenta només en la presumpció legal de veracitat de les declaracions contingudes en les denúncies i les actes dels agents de l'autoritat i els inspectors.

La jurisprudència del Tribunal Suprem ha considerat que la presumpció de veracitat s'ha de referir als fets apreciats o constatats materialment pel funcionari que intervé com a resultat de la seva pròpia i personal observació o comprovació (autenticitat material), i que aquesta presumpció no és aplicable a les deduccions, apreciacions, conseqüències, hipòtesis o judicis de valor que pugui fer aquest agent de l'autoritat

A l'efecte de determinar l'abast de la presumpció de veracitat, cal, per tant, desglossar el que constitueix una observació directa dels fets de les afirmacions que es basen en deduccions, judicis de valor o impressions, no emparades per la presumpció de veracitat recollida en l'article 137.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

D'altra banda, també cal tenir en compte que alguns tipus infractors inclouen fets que, per resultar provats, no n'hi ha prou amb la simple observació de l'agent, sinó que requereixen alguna comprovació addicional.

c) Procediment tributari

Garanties del contribuent en la tramitació del procediment tributari. Constitueixen drets dels obligats tributaris, entre d'altres, els següents:

- a. Dret a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.
- b. Dret a obtenir, en els termes previstos en aquesta llei, les devolucions derivades de la normativa de cada tribut i les devolucions d'ingressos indeguts que procedeixen, amb abonament de l'interès de demora previst a l'article 26 d'aquesta llei, sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte.
- c. Dret a ser reemborsat, en la forma fixada en aquesta llei, del cost dels avals i altres garanties aportades per suspendre l'execució d'un acte o per aplaçar o fraccionar el pagament d'un deute, si dit acte o deute és declarat total o parcialment improcedent per sentència o resolució administrativa ferma, amb abonament de l'interès legal sense necessitat d'efectuar requeriment a l'efecte, així com a la reducció proporcional de la garantia aportada en els supòsits d'estimació parcial del recurs o de la reclamació interposada.
- d. Dret a utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb lo previst a l'ordenament jurídic.
- e. Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que sigui part.
- f. Dret a conèixer la identitat de les autoritats i personal al servei de l'Administració tributària sota la responsabilitat de la qual es tramiten les actuacions i procediments tributaris en els que tingui la condició d'interessat.
- g. Dret a demanar certificació i còpia de les declaracions per ell presentades, així com dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats davant l'Administració, sempre que l'aportin juntament amb els originals per a la seva comparació, i dret a la devolució dels originals de dits documents, en cas que no hagin de trobar-se a l'expedient.
- h. Dret a no aportar aquells documents ja presentats per ells mateixos i que es trobin en poder de l'Administració actuant, sempre que l'obligat tributari indiqui el dia i procediment en que els presentà.
- i. Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades, informes o antecedents obtinguts per l'Administració tributària, que tan sols podran ser utilitzats per a l'aplicació dels tributs o recursos la gestió dels quals tingui encomanada i per a la imposició de sancions, sense que puguin ser cedits o comunicats a tercers, a excepció dels supòsits previstos a les lleis.
- j. Dret a ser tractat amb respecte i consideració pel personal al servei de l'Administració tributària.
- k. Dret a les actuacions de l'Administració tributària que requereixin la seva intervenció es duguin a terme en la forma que li resulti menys greu, sempre que això no perjudiqui al compliment de les seves obligacions tributàries.
- l. Dret a formular al·legacions i a aportar documents que seran tinguts en compte pels òrgans competents al redactar la corresponent proposta de resolució.
- m. Dret a ser escoltat en el tràmit d'audiència, en els termes previstos en aquesta llei.
- n. Dret a ser informat dels valors dels béns immobles que vagin a ser objecte d'adquisició o transmissió.

- o. Dret a ser informat, a l'inici de les actuacions de comprovació o inspecció sobre la natura i ressò de les mateixes, així com dels seus drets i obligacions en el curs d'aquestes actuacions i a que les mateixes es desenvolupin en els terminis previstos en aquesta llei.
- p. Dret al reconeixement dels beneficis o règims fiscals que resultin aplicables.
- q. Dret a formular queixes i suggeriments en relació amb el funcionament de l'Administració tributària.
- r. Dret a que les manifestacions amb rellevància tributària dels obligats es recullin a les diligències esteses en els procediments tributaris.
- s. Dret dels obligats a presentar davant l'Administració tributària la documentació que estimin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment tributari que estigui desenvolupant.
- t. Dret a obtenir còpia a compte propi dels documents que integrin l'expedient administratiu en el tràmit de posta de manifest del mateix en els termes previstos en aquesta llei. Aquest dret podrà exercir-se en qualsevol moment del procediment de constrenyiment.

d) Contaminació acústica

Defectes observats invaliden el resultat dels mesuraments amb els quals s'han de fonamentar les decisions de com actuar a posteriori. La manca d'aplicació, o l'aplicació indeguda, dels paràmetres de correcció; segons si el soroll que facin nous mesuraments seguint els protocols correctes descrits en la normativa vigent i recorda l'obligació d'avaluar objectivament el soroll per fonamentar les seves decisions i dotar-les de seguretat jurídica.

e) Incidències en el procediment d'empadronament

L'ordenament estableix un procediment cautelós per donar de baixa d'ofici del padró les persones que incompleixin els requisits per a l'empadronament. Per acordar la baixa d'ofici quan la persona interessada s'hi ha oposat o no ha formulat al·legacions, però disposar d'aquest informe no exclou l'obligació genèrica de dictar la resolució que acordi la baixa d'ofici. Per aquest motiu, cal entendre que són aplicables les regles del procediment administratiu general, que determinen que la forma de finalització ordinària del procediment és la resolució i que cal notificar aquesta resolució a les persones interessades (articles 58 i 87 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú). com ara incoar un expedient de baixa d'ofici del padró conjuntament a una família.

Les irregularitats procedimentals en casos com aquest són diverses, començant pel fet que l'Administració municipal hauria d'haver incoat formalment l'expedient de baixa d'ofici amb relació a cadascun dels fills menors, per donar de baixa les inscripcions respectives. A més, tampoc no consta que s'hagi dictat resolució expressa que acordi la baixa al padró municipal.

La normativa vigent assenyala que és preceptiu l'informe favorable del Consell d'Empadronament per acordar la baixa d'ofici quan la persona interessada s'hi ha oposat o no ha formulat al·legacions, però disposar d'aquest informe no exclou l'obligació genèrica de dictar la resolució que acordi la baixa d'ofici. Per aquest motiu, cal entendre que són aplicables les regles del procediment administratiu general, que determinen que la forma de finalització ordinària del procediment és la resolució i que cal notificar aquesta resolució a les persones interessades (articles 58 i 87 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques).

4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

4.1.1 TRIBUTS

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 atès 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 dels fills, tenint en compte que la consideració de família nombrosa la determina el nombre dels 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 conjuges.

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 l'Ajuntament va donar resposta el **19 de setembre de 2012**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar " *Traslladem el recordatori del Síndic a l'àrea pertinent.* ".

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

La ciutadana al rebre el requeriment de pagament amb recàrrec, interessos de demora i costes del procediment en 2010 respecte la taxa per recollida d'escombreries comercials corresponent a l'any 2009, va presentar pagar-la i va presentar una instància a l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) informant del cessament de l'activitat al 31 de gener de 2008, aportant la documentació justificativa per donar-la de baixa i demanant la devolució de la quantitat abonada. Malgrat això la ciutadana va rebre a l'any 2011 requeriments de pagament i embargament per la referida taxa corresponent a l'any 2010.

En el tràmit de la gestions del Síndic davant l'Ajuntament es comprova que la instància presentada a l'ORGT no va ser traslladada a l'Ajuntament i van generar la taxa de l'any 2010 i 2011.

L'Ajuntament al revisar l'expedient a anul·lat les taxes indegudes i ha procedit a abonar la quantitat de 163,66 € així com 9,59 Euros en concepte d'interessos de demora.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal a la queixa plantejada atès que l'ajuntament ha retornat a la ciutadana la quantitat cobrada amb els interessos de demora.

En conseqüència i malgrat la mediació de la queixa, a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** que l'Ajuntament ha de garantir la coordinació amb l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT), per tal de donar respostes a les instàncies presentades pel ciutadà a qualsevol registre de l'ORGT, atès que no ha estat la primera vegada que ha hagut un error similar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de setembre de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el 3 de desembre de 2012, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar "*En el cas de la ciutadana, com assenyala la Sindicatura, s'han reconegut els errors i s'han reparat, almenys crematísticament.*

Determinem traslladar el recordatori del Síndic de Viladecans al departament de gestió econòmica municipal i al Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona."

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

La ciutadana va demanar en juliol de 2010 l'exempció de l'IVTM pel nou vehicle adquirit i la renúncia de l'anterior vehicle amb efectes de l'any 2010. Malgrat això, l'any 2011 va rebre l'impost del vehicle nou i l'exempció de l'antic.

L'Ajuntament ha reconegut en el tràmit de l'expedient de queixa, l'any 2012, l'exempció de l'IVTM del nou vehicle amb efectes de l'exercici 2011 i practicarà la devolució d'ingressos indeguts per import de 150,22 Euros, dels quals 143,88 Euros corresponent a l'import pagat per la persona interessada i 6,34 Euros a Interessos de demora i no a acceptat la retroactivitat de l'exercici 2010 per ser contrària a la normativa vigent.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, malgrat que finalment l'han reconegut l'exempció de l'IVTM amb efectes de l'any 2011, i no amb efectes retroactius del 2010, per haver estat aquesta petició fora del termini establert.

El greuge patit per la ciutadana ha estat pel perjudici en haver efectuat un pagament de l'import de l'impost de l'any 2011 que estava exempt malgrat haver-ho demanat en el 2010. La qual cosa ha provocat la sol·licitud de la devolució dels ingressos indeguts amb interessos de demora.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA.** L'obligació de l'ajuntament en reconèixer els drets d'exempció dels contribuents, en el termini establert, quan compleixen tots els requisits degudament acreditats.
- altre **RECORDA.** Que la bona administració ha d'actuar d'acord amb els principis d'eficàcia i de celeritat per assegurar el respecte dels drets i de les garanties dels obligats tributaris.
- **RECOMANA.** Evitar que l'administració tributaria trigui massa en comprovar dades que pot causar un greuge econòmic a l'interessat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el **25 de setembre de 2012**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar "*En el cas de la senyora [...] s'han reconegut els drets d'exempció demanats excepte las peticions formulades fora del termini establert. Malgrat tot, el procés s'ha vist excessivament prolongat en el temps. Determinem traslladar els recordatoris i la recomanació del Síndic de Viladecans al departament de gestió econòmica municipal i al Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona*"

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, significant que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Disconformitat Impost Vehicles tracció mecànica moto 2010

EXP. 2012Q281

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 20 de juny de 2012, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat al pagament de l'IVTM del ciclomotor l'any 2010, que va donar d'alta el 3-3-2010 i que abans corresponia el pagament de l'impost a l'Ajuntament de Barcelona.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, el ciutadà va comprar un ciclomotor de segona mà, el qual portava una matrícula de l'Ajuntament de Barcelona. Va tenir que realitzar una nova matriculació, per això va passar l'ITV. Quan va obtenir la fitxa del ciclomotor va donar-ho d'alta en el mes de març de 2010 i l'Organisme de Gestió Tributària li va fer una autoliquidació amb bonificació per vehicle històric.

L'Ajuntament li va requerir documentació necessària per gaudir de la bonificació del ciclomotor, que no va portar, per això van emetre una resolució en el que tenia que abonar la quantitat de l'impost corresponent a l'any de l'alta.

El ciutadà està disconforme de pagar l'any de l'alta atès que l'1 de gener el ciclomotor era d'alta en l'Ajuntament de Barcelona.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR**, el cas denunciat, atès l'Ajuntament ha liquidat l'impost sobre vehicles de tracció mecànica de l'any 2010, de conformitat a l'establir a l'ordenança fiscal, en el que la primera adquisició es prorratejarà per trimestres naturals, inclòs aquell en què es produeix l'adquisició.

Cal tenir en compte que el vehicle quan causa baixa definitiva en un Ajuntament també es prorrateja la quota de l'any de la baixa, per tant, el ciclomotor si abans de l'adquisició meritava l'impost en un altre ajuntament, aquest hauria de retornar el import de la resta de l'any que no ha estat d'alta.

Aquesta resolució no va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans per no haver tingut que realitzar cap gestió davant l'Ajuntament.

Reclamació IBI plaça aparcament de l'anterior propietari

EXP. 2012Q285

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de juny de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que és propietària d'una plaça d'aparcament des del 21 de juliol de 2006 i el 31 d'octubre de 2011 va rebre per primera vegada una notificació reclamant-li l'IBI corresponent als anys del 2002 al 2006, malgrat les al·legacions presentades el 2 de novembre de 2011, ha rebut resolució reclamant-li els anys indicats.

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

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 de l'11 de maig de 2010, atès 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 i 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, atès 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 aporti 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 l'Ajuntament va donar resposta el **19 de setembre de 2012**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar "Trasladem el recordatori del Síndic a l'àrea pertinent"

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, atès 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, atès 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, atès 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 l'Ajuntament va donar resposta el **3 de setembre de 2012**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar "No acceptar la resolució de la sindicatura ni la recomanació d'anul·lar la sanció.

Estacionar el vehicle més de 30 minuts en una zona habilitada com a "càrrega i descàrrega" és sancionable. El fet de no determinar el nombre exacte de minuts ni l'hora inicial i final de l'estacionament no és rellevant a efectes sancionadors, una vegada constatat que s'han superat els 30 minuts màxims d'estacionament.

Tenint en compte la ratificació de l'agent, el vehicle es va mantenir estacionat més de 30 minuts. Això implica la comissió d'una infracció susceptible de ser denunciada."

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

La ciutadana després de ser multada per l'agent per "no respectar una línia blanca continua" amb 90 € de sanció, va decidir anar a l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona (ORG) per abonar-la amb bonificació. Quan va recollir la carta de pagament constava 200 € i amb bonificació 100€, que malgrat no estar d'acord amb l'import ho va abonar.

Posteriorment va presentar queixa al Síndic per aquesta circumstància. L'ajuntament va respondre al Síndic conforme la tipificació correcta és la que ha posat l'instructor i no la de l'agent, i la sanció és greu en virtut de l'article 65.4.c) del RDL 339/1990.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC HI HA GREUGE** en la queixa presentada, d'acord amb les següents consideracions:

- la ciutadana va obrar de bona fe al adreçar-se a l'ORG per abonar la sanció, després de ser notificada per l'agent de la infracció comesa i per beneficiar-se de la bonificació que es concedeix per abonar-la en termini.
- La ciutadana es va sentir-se greujada quan l'ORG li van donar una carta de pagament amb import superior al de la butlleta de denúncia.

El fet de "no respectar una línia blanca continua", sense cap més explicació dels fets que envolten a aquesta descripció, no es poden treure conclusions perquè l'instructor pugui qualificar la sanció com a greu, tenint en compte que l'agent no va anotar cap perill dels fets, ni existeix cap descripció que faci pensar una situació que afecti greument a la circulació del trànsit per poder relacionar-lo amb l'article 65.4.c) del RD 339/1990, de 2 de març i qualificar-la com a greu.

A més a més considero, que l'instructor no va poder valorar el fet denunciat per l'agent, atès que no va practicar cap altra notificació a la ciutadana, que la butlleta de denuncia lliurada per l'agent.

La ciutadana, mitjançant la queixa davant la Sindicatura, no pretén realitzar al·legacions contra la denuncia que li va notificar l'agent, si més no, queixar-se de l'import que l'han cobrat, el qual és diferent al que consta al butlletí de denúncia i a l'ordenança municipal.

S'ha de tenir en compte que l'ordenança municipal vigent en el moment de la infracció estableix que la graduació del fet denunciat és lleu i l'import és de 90€ i no 200€ com van fer constar a la carta de pagament.

Considero que cal aplicar el principi de proporcionalitat als fets relatats per l'agent en el moment de graduar la infracció.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** es consideri com a infracció lleu i que s'apliqui l'import indicat tal i com està recollit a l'annex 1, quadre d'infraccions, de l'ordenança municipal vigent a la data de la infracció i al butlletí de denuncia notificat a l'acte.
- també **RECOMANA**, que al omplir un butlletí de denúncia, la relació dels fets sigui més amplia i detallada per tal de que l'instructor pugui tipificar i graduar la infracció amb més exactitud.
- **SUGGEREIX** que quan l'agent no hi fa constar cap situació de gravetat, o de perill per la circulació o pels vianants, es tipifiqui la infracció com a lleu.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'octubre de 2012**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

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, atès 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, atès 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, atès que s'ha tramitat un expedient sancionador d'una denúncia 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

- o **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.
- o 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 l'Ajuntament va donar resposta el **3 de setembre de 2012**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"No acceptar la resolució de la Sindicatura ni la recomanació d'anul·lar la sanció.

El RGC (Reglament General de Circulació) en el seu art. 94.2.a ens remet a l'art. 91.1 que es en es seus punts b) i j) coincideixen amb la tipificació de la denúncia. L'art. 94.3 del RGC remet per tipificar la gravetat de les sancions a l'art. 64.4.d del "Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial". Art. 64.4. Son infracciones graves, cuando no sean constitutivas de delito, las conductas tipificadas en esta Ley referidas a:

d. Parar o estacionar en el carril bus, en curvas, cambios de rasante, zonas de estacionamiento para uso exclusivo de personas con discapacidad, túneles, pasos inferiores, intersecciones o en cualquier otro lugar peligroso o en el que se obstaculice gravemente la circulación o constituya un riesgo, especialmente para los peatones.

Encara que l'art. Pertinent per determinar la gravetat de la sanció és l'art. 93.1 del RGC en el qual s'indica que: "El régimen de parada y estacionamiento en vías urbanas se regulará por ordenanza municipal, y podrán adoptarse las medidas necesarias para evitar el entorpecimiento del tráfico, entre ellas limitaciones horarias de duración del estacionamiento, así como las medidas correctoras precisas"

L'Ordenança Municipal de Circulació de Viladecans en l'art. 30/2 tipifica la conducta sancionada:

Art. 30.- Prohibició de parar

Queda prohibida la parada;

2. A les voreres, als passejos, i altres zones destinades al pas de Vianants.

Sanció que en l'annex 1 "quadre d'infraccions" (pàg. 46) està catalogada de greu.

En conseqüència no procedeix admetre les recomanacions realitzades per la Sindicatura de Greuges."

OFICI. Quadre d'infraccions i sancions. Ordenança municipal de trànsit

EXP. 2012O297

Aquesta Sindicatura ha obert d'**OFICI** expedient relacionat amb **el quadre d'infraccions i sancions de l'Ordenança municipal de trànsit**, de conformitat amb les atribucions que tinc reconegudes a l'article 176 del Reglament Orgànic Municipal i pels següents motius:

- La Sindicatura ha tractat diversos expedients de procediments sancionadors de trànsit pel que s'ha tingut que utilitzar en diverses ocasions l'OMC, que la darrera va ser aprovada inicialment pel Ple municipal en data 26 d'abril de 2012 i publicada definitivament en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB) en data 23 de juliol de 2012.

De l'anàlisi realitzat, he trobat que a la nova OMC de l'any 2012, ha hagut una reducció en el nombre d'articles, en especial al **Capítol IV: Soroll i fums** del Títol segon referit a la circulació de vehicles en el que hi ha 3 articles menys.

Com a conseqüència d'aquesta disminució d'articles, he detectat que existeix una discordança entre el text articulat de l'ordenança i el quadre d'infraccions que afecta a cinc articles localitzats a la pàgina 36 del BOPB de data 23 de juliol de 2012, segons s'indica a continuació:

- el 30 que hauria de ser 27
- el 31 que hauria de ser 28
- el 32 que hauria de ser 29
- el 33 que hauria de ser 30, i
- el 47 que hauria de ser 44

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA.-** Revisar i adequar el quadre d'infraccions al text articulat de l'OMC.

Aquesta resolució va ser lliurada el **13 de novembre de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el 13 de novembre de 2012, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar "*Iniciem els tràmits per procedir a la rectificació, i tan bon punt sigui aprovada i publicada en el BOPB, us donarem trasllat de la mateixa per al vostre coneixement i efectes.*" Significant que l'11 de desembre de 2012 es rep la publicació de la correcció.

Manca resposta. Retorn import de sancions

EXP. 2012Q269

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 28 de febrer de 2012, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 24 de novembre de 2011, i demana el retorn de les quantitats per dues sancions atesa la resolució per mediació del Síndic numero 2010Q151, en el que l'Ajuntament iniciava el procediment administratiu per l'anulació de les sancions.

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

El ciutadà va presentar una instància en el mes de novembre de 2011, per demanar l'ingrés les quantitats abonades per sancions, com a conseqüència de la resolució del Síndic de Greuges de l'expedient 2010Q151.

El ciutadà al no rebre resposta va presentar una nova queixa al Síndic en el mes de febrer de 2012. L'Ajuntament en la tramitació de l'expedient de queixa, en el mes de octubre de 2012, onze mesos després de la instància, ha notificat el decret conforme li retornen els 200 € abonats per sancions, amb els corresponents interessos de demora.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** en la queixa presentada, atès que s'ha resolt en el tràmit de l'expedient la petició realitzada pel ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'octubre de 2012**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

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

La ciutadana presenta instància a l'Ajuntament, al mes de juny de 2011, per indicar que hi ha sis persones empadronades al seu domicili.

Al mes de novembre de 2011, presenta queixa a la sindicatura indicant que les persones continuen les 6 persones empadronades i no ha rebut resposta de l'Ajuntament.

De l'informe rebut de l'Ajuntament, consta que van donar resposta a la ciutadana en el mes de juny de 2011, que van iniciar el procediment de baixa del padró municipal al mes de juliol, que a l'octubre es publica en el BOP escrit conforme no s'ha pogut notificar a les 6 persones i que al desembre es comunica al "Consejo de Empadronamiento" (del INE) per que emeti informe favorable per procedir a la Baixa del Padró Municipal.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, atès que l'Ajuntament va donar resposta la instància presentada per la ciutadana, notificant-li l'inici del procediment corresponent a la seva petició per donar de baixa les 6 persones i encara està en procés de tramitació d'acord amb els terminis establerts.

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.

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 haver estat nomenada tres vegades consecutives com a membre de taula en processos electorals i manifesta la seva disconformitat davant el Síndic aquesta situació.

L'Ajuntament respon a la queixa tramitada indicant que els processos d'elecció dels membres de taula està regulat a la Llei Orgànica de Règim Electoral General (LOREG) 5/1985 que indica en l'article 26.1 que la formació de les Taules es competència dels Ajuntaments, i que aquesta es realitza per sorteig públic entre les persones electors de la Taula corresponent, que sàpiguen llegir i escriure i siguin menors de setanta anys. El president ha de tenir el Batxiller o Formació Professional de segon grau o subsidiàriament el Graduat escolar o equivalent.

De les dades obtingudes dels filtres pel sorteig es desprèn que en el cens del districte, secció i taula on pertany la ciutadana, ha hagut 304 persones del cens perquè li toqui ser presidenta i 523 perquè li toqui ser vocal. Però en canvi no entren en el sorteig 192 persones del cens que tenen titulació inferior al graduat escolar i saben llegir i escriure.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI GREUGE** a la queixa plantejada en el sentit personal, pel fet de ser nomenada en repetides ocasions com a membre de taula electoral, després del sorteig corresponent, sense poder al·legar aquesta circumstància, atès que la normativa no ho contempla

Als efectes del sorteig pel nomenament dels vocals, cal considerar que es pot ampliar el ventall, respecte l'actual, incloent aquelles persones censades que tenen **titulació inferior al graduat escolar**, els quals també compleixen els requisits de saber llegir i escriure.

Cal considerar que la Junta Electoral Central dicta una instrucció, en la que es recullen les principals causes justificades excusades per no ser membre d'una taula electoral. La relació d'excuses no es exhaustiva i les Juntes Electorals de Zona poden acceptar d'altres, atès cada cas concret, per tant no és una llista tancada.

Pels processos electorals la Junta Electoral de Zona, emet una instrucció amb una llista de les causes relatives a les diferents situacions per excusar ser membre d'una taula electoral, en la qual no està inclosa la situació d'haver estat nomenat repetidament en processos anteriors.

En conseqüència a l'ajuntament se'l

- **RECOMANA** ampliar el filtre de les persones censades alhora de realitzar el sorteig pel nomenament dels vocals, d'aquesta manera disminueix la probabilitat de repetir.
- **SUGGEREIX** que s'insti i traslladi a la Junta Electoral de Zona, perquè es contempli la possibilitat com a llegació la situació d'haver estat nomenat repetidament com a membre de taula en processos electorals anteriors.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **22 de febrer de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Manca resposta. Baixa persones del padró

EXP. 2012Q298

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 de novembre de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta ni tampoc han resolt les peticions realitzades mitjançant les instàncies presentades el 13 d'agost de 2012, amb registre d'entrada 12790 i del 15 d'octubre de 2012, amb registre d'entrada 15159, pel que es demana donin de baixa quatre persones que no viuen a l'habitatge. Tanmateix la ciutadana vol significar que el passat mes de novembre es va personar la policia dels Mossos d'Esquadra en busca d'una de les persones que no deurien d'estar empadronades, amb la sorpresa incomoda que això representa

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

Danys per xarxa clavegueram. Rambla Modolell

EXP 2011Q218

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

La comunitat de propietaris va presentar una reclamació de responsabilitat patrimonial, pels danys soferts per dues inundacions provocades per l'embussament de la xarxa de clavegueram municipal, atès als treballs realitzats per l'empresa especialitzada i per l'actuació a l'endemà d'una altre empresa especialitzada a càrrec de l'Ajuntament, amb l'encarregat de la brigada municipal present en els treballs.

L'Ajuntament després de tots els tràmits del procediment, declina la practica de la prova testifical proposada de l'empresa que va intervenir en primer lloc i va localitzar l'embús i desestima la reclamació per manca de relació de causalitat.

El Síndic després de rebre còpia de l'expedient, manifesta la seva discrepància a la manca de la practica testifical proposada, a més a més sol·licita l'informe tècnic que es va demanar en el tràmit de l'expedient de reclamació i que no hi constava en la documentació rebuda.

Malgrat no rebre cap notificació posterior de l'Ajuntament, el ciutadà informa al Síndic conforme han rebut la quantitat reclamada.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, a la queixa plantejada pel temps transcorregut de quatre anys des de la petició inicial malgrat haver-ne resolt satisfactòriament, atès que l'Ajuntament ha abonat la quantitat reclamada per la comunitat de responsabilitat patrimonial.

En una reclamació de responsabilitat patrimonial cal practicar les proves sol·licitades per un millor anàlisi dels fets, sense fer valoracions premonitòries del resultat, d'aquesta manera es garanteixen els drets dels ciutadans a ser escolats i a obtenir una garantia jurídica per aclarir tots els punts que poden ser objecte de valoració.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, que s'han de practicar les proves sol·licitades amb la finalitat d'esclarir els fets amb objectivitat i donar compliment amb l'obligació de realitzar el procediment d'acord amb la legalitat per tal de garantir els drets dels ciutadans en els processos en el que l'Ajuntament ha resoldre una reclamació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de juliol de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el **3 de setembre de 2012**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Compartir la valoració general realitzada en el recordatori de la Sindicatura, tot i expressar la seva disconformitat respecte de l'aplicació al cas concret, i deixar constància que la tasca corresponent a la instrucció dels procediments, i en especial de la valoració de la prova, es fa dintre de la legalitat.

La fase de prova es compon de dos parts, una primera de proposició en la que la part detalla els mitjans de prova que considera adequats per demostrar el seu dret, i una de pràctica de la instrucció del procediment, doncs el dret a la proposició dels mitjans de prova no és un dret il·limitat, sinó que ha de ser ponderat i ser adequat a l'objecte del procediment. En aquest sentit l'acte d'instrucció admet o rebutja els mitjans de prova presentats per l'interessat en el procediment.

Fer allò que proposa la Sindicatura, és a dir, l'automaticitat en l'acceptació de tots els mitjans de prova, comportaria una actuació desproporcionada, abusiva, antieconòmica, ineficaç i ineficient, i no ajustada a dret, motiu pel qual és en cada cas concret que ha de ser valorada la situació, qüestió que pertoca al responsable de la instrucció del procediment."

4.2 **ORDENACIÓ DEL TERRITORI**

4.2.1 **MEDI AMBIENT**

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

El ciutadà va presentar en el mes de juny de 2011 una queixa a la Sindicatura per la manca de resposta d'una instància presentada en el mes de març de 2011 per molèsties que li produeixen les lluminàries de les pistes poliesportives. A conseqüència del tràmit de la queixa l'Ajuntament va realitzar una inspecció en octubre de 2011 amb els tècnics de la Generalitat i de l'Ajuntament, on va estar present el denunciat i el ciutadà. Amb el resultat de l'informe es va donar resposta a la instància del ciutadà en data 1 de desembre de 2011 vuit mesos després.

L'informe no determina contaminació lumínica, però indica unes recomanacions respecte a la potencia, inclinació i protecció de les lluminàries, que segons ha manifestat l'Ajuntament, el denunciat ha realitzat algunes d'elles.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, atès que en el tràmit de l'expedient de queixa de la sindicatura, l'Ajuntament ha donat resposta a la instància que havia presentat el ciutadà envers la presumpta contaminació lumínica d'unes instal·lacions esportives.

S'ha de considerar encara que els fets denunciats pel ciutadà, segons l'informe tècnic realitzat, compleix el que disposa la normativa i no han provocat contaminació lumínica, s'ha recomanat al titular de les instal·lacions que en el moment de substituir els projectors consideri la instal·lació de projectors asimètrics, disminueixi la inclinació de tots els projectors, instal·li viseres als projectors i en el moment de substituir les làmpades disminueixi la potencia instal·lada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2012**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

4.2.2 OBRES / DISCIPLINA URBANÍSTICA

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

La ciutadana va presentar diverses instàncies a l'Ajuntament des de l'any 2006 al 2009, motivades per la problemàtica d'unes terres que hi ha en un talús provocat per un desnivell entre el carrer Retama i l'avinguda Roureda. Que les finques del carrer Retama (part superior) desaigüen mitjançant canonades a les terres del talús, i les terres entren al pàrquing de la comunitat de l'avinguda Roureda (part inferior).

L'Ajuntament fins el mes d'abril de 2009, tres anys després de la primera instància (abril 2006) i tres mesos després de la darrera instància (gener 2009) va incoar expedient de disciplina urbanística a un propietari del carrer Retama.

Set mesos després, al novembre de 2009, l'Ajuntament comunica a la ciutadana l'arxiu de l'expedient atès l'informe tècnic conforme s'havia comprovat que s'ha portat a terme una modificació del baixant pluvial, contràriament, aquest informe recomana l'arxiu provisional fins que no es comprovi l'eficàcia de la mesura presa. L'arxiu de l'expedient és el que va portar la ciutadana a presentar la queixa al desembre de 2009.

El Síndic en el transcurs de la tramitació de l'expedient a requerit en nombroses ocasions a l'Àrea de Planificació Territorial, la realització d'accions per resoldre o minimitzar la problemàtica plantejada per la ciutadana.

L'àrea va informar al Síndic que en el transcurs de l'any 2010 realitzarien les actuacions per resoldre la problemàtica.

A transcorregut més de dos anys des de l'inici de l'expedient de queixa (desembre de 2009) per a que l'àrea requereixi als tres titulars de les finques perquè resolguin adequadament el desguàs d'aigües pluvials que cau directament al talús de l'avinguda Roureda, i provoca la caiguda de terres a la vorera. I no és fins el mes de juny de 2012, quan dos dels tres titulars van executar el requeriment de l'àrea.

Després de les actuacions realitzades pels titulars de les finques, les quals van ser informades a la ciutadana pel Síndic, transcorregut un termini raonables, aquesta no ha manifestat que continuïn els problemes de despreniment de terres que van motivar la queixa.

El talús de terres existent en el desnivell del carrer de la Retama i avinguda Roureda continua sense resoldre's.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, al haver-se dilatat en el temps l'actuació municipal per resoldre parcialment les molèsties a la comunitat del propietaris del pàrquing, degut a dos problemàtiques, una és el despreniment de terres a l'avinguda Roureda, per l'estat en que es troba el talús de terres i l'altre és els desguàs d'aigües pluvials de les finques del carrer de la Retama, situat a un nivell superior, per la part de l'avinguda Roureda que cauen sobre el talús de terres.

S'ha de tenir en consideració que la ciutadana va presentar instàncies des de l'any 2006 fins l'any 2009, denunciant la problemàtica, sense rebre cap resposta, fins que l'any 2009 l'Ajuntament va obrir expedient de disciplina urbanística a un propietari el qual va prendre unes mesures en la canalització, que malgrat l'informe tècnic que indicava l'arxiu provisional de l'expedient fins que es comprovi l'efectivitat de la mesura presa, l'ajuntament va comunicar a la ciutadana l'arxiu de l'expedient sense cap més tràmit.

Cal considerar també que s'ha trigat més de dos anys, des de que es va iniciar la tramitació de la queixa, per resoldre una de las problemàtiques, consistent en la canalització adequada de les aigües pluvials, la qual considero no presentava cap dificultat tècnica ni comportava l'ús de recursos municipals.

També s'ha de considerar que davant una possible dificultat tècnica respecte a l'altra problemàtica, referent al talús de terres en el desnivell dels dos carrers, no es justifica la manca de realització d'estudis tècnics que contemplin possibles alternatives d'execució, per la urbanització del talús.

Per la qual cosa, considero que l'Ajuntament no ha actuat amb la diligència adequada per pal·liar la problemàtica.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** que s'ha de realitzar els requeriments en l'execució d'una acció el més aviat possible, quan el perjudici és ocasionant per un tercer.
- **RECOMANA** impulsar les accions necessàries per evitar l'esmicolament del talús al llarg del temps.
- també **RECOMANA** que en tant no es doni una solució definitiva, cal netejar i fer un manteniment periòdic.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de novembre de 2012** i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament

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

El ciutadà va presentar dos escrits a l'Ajuntament per manifestar que considera una irregularitat l'existència d'una porta en el soterrani del pàrking privat i que aquesta dona accés a unes dependències d'un centre municipal. L'Ajuntament no va donar resposta a les instàncies, la qual cosa va motivar la present queixa.

En el tràmit de la queixa davant l'Ajuntament, aquest s'ha posat en contacte amb l'administrador per arribar a un acord que resolgui la situació, en el que finalment el 18 de juny de 2012 s'aprova en Junta de Govern Local el conveni regulador en contribuir a les despeses de manteniment del pàrking i l'ajuntament poder accedir al soterrani del centre municipal a través del pàrking privat.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIO** a la queixa plantejada pel ciutadà en representació de la comunitat de propietaris del pàrking per considerar que amb els contactes que han tingut entre l'Ajuntament i l'administrador de la comunitat de propietaris del pàrking ha resolt la manca de resposta de les instàncies, que finalment han arribat a una solució consensuada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de setembre de 2012** sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

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 disposat 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 d'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 l'Ajuntament va donar resposta el **30 de maig de 2012**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"No acceptem el dictamen del Síndic de Viladecans que aprecia que "HI HA GREUGE" en l'actuació de l'Ajuntament respecte al cas. Si acceptem la recomanació respecte a unes normatives que actualment s'està elaborant.

A) "l'Ordenança Municipal d'Aparells d'aire Condicionat" està en fase de redacció i té per objectiu completar i precisar les determinacions de la normativa del PGM. Quan a la previsió aproximada per ser aprovat és el mes de setembre-octubre.

B) respecte a la segona recomanació ja està prevista la seva regulació en la OM que s'aprovi."

Aire condicionat. Local de l'Ajuntament

EXP. 2012Q266

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 24 de gener de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que demana una mediació davant l'existència d'un conflicte a la comunitat de veïns, motivat per la instal·lació d'un aire condicionat en una terrassa comunitària per part de l'Ajuntament com a propietària del local de la finca.

En l'estudi de la informació facilitada, aquesta Sindicatura va respondre a la sol·licitud presentada, significat que el Síndic no pot intervenir en les queixes que no tenen relació amb l'àmbit de competències públiques atribuïdes a l'Ajuntament com a prestador de serveis públics.

El cas plantejat és un conflicte veïnal en el que les parts són propietaris i actuen en l'àmbit privat. Com a propietaris tenen drets i obligacions en relació a les zones comunes i privades establertes per llei i/o pels estatuts de la comunitat.

Tanmateix es va indicar que la mediació és de caràcter voluntari per les parts implicades i la figura del mediador no es posiciona en cap de les dues postures. En el supòsit de no prosperar la mediació i al tractar-se d'una problemàtica en l'àmbit civil, només quedaria la jurisdicció ordinària.

Aquesta resolució no va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans per no haver tingut que realitzar cap gestió davant l'Ajuntament.

Disconformitat resolució disciplina urbanística

EXP. 2012Q275

La Sindicatura va rebre una sol·licitud l'11 d'abril de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, en representació de la seva mare, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament d'un expedient de disciplina urbanística 20/09, atès la prescripció de la presumpta infracció comesa. Es pretén que no es pugui accedir la sota coberta i que la tanca principal es faci segons la normativa actual, malgrat que la coberta i la tanca principal fa molts anys que està construïda.

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 va obrir expedient de disciplina urbanística per obres que no havien estat autoritzades, entre d'altres per haver pujat l'alçada de la teulada i haver habilitat el sotacoberta amb una escala metàl·lica exterior, la modificació d'una finestra convertint-la en una porta per accedir-hi des d'un terrat pla, la construcció d'una barana per tancar el perímetre del terrat, com també per que els laterals que suporta una porta petita a la façana principal supera l'alçada permesa per normativa.

La ciutadana va al·legar que totes les obres portaven més de sis anys, aportant fotografies de la tanca principal. Davant la disconformitat amb el decret de data 20 d'octubre de 2009, pel que li requereixen a adequar la realitat física alterada, la ciutadana va presentar un recurs Contenciós Administratiu a l'abril de 2010, per la qual cosa es va suspendre les actuacions de l'expedient de disciplina urbanística.

L'Auto del Jutjat del Contenciós Administratiu dictat el 10-01-2012 i notificat el 07-03-2012, no admet el recurs per haver caducat el termini per interposar-ho.

El decret del tinent d'alcalde de l'àrea de planificació territorial de data 19 de març de 2012, ordena el compliment del decret d'octubre de 2009.

La ciutadana ha acreditat amb fotografies l'execució parcial d'allò ordenat a la resolució, amb l'adaptació de la porta existent a l'espai sotacoberta com a finestra, així com la supressió dels graons de l'escala metàl·lica que impedeixen accedir a la terrassa superior.

El Síndic aprecia que dues de les obres incloses a la resolució podien haver prescrit, com són l'escala metàl·lica per una denúncia de fa quasi vuit anys fins a la data d'incoació, així com també la part de la tanca de la façana que amb les fotografies aportades, aparentment no ha hagut alteració des de l'any 1999, es a dir deu anys abans a la incoació de l'expedient.

L'Ajuntament a petició del Síndic ha revistat l'expedient i indiquen que es reiteren en els decrets dictats.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** el cas denunciat pels següents fets i consideracions

Cal tenir present els antecedents, doncs la casa va ser executada de manera diferent a les llicències atorgades en els anys 60, per això, detectades per unes fotografies aèries realitzades a l'any 1982 i que va ser informat mitjançant certificat del Secretari de l'Ajuntament a l'any 1995. Al haver prescrit la irregularitat comesa, no es va poder restablir la legalitat, per la qual cosa no permet cap obra que alteri la configuració de l'habitatge.

L'Ajuntament en la seva resolució va indicar que havien **dues opcions d'actuació**, la restitució de la coberta inclinada del volum posterior o no fer accessible ni practicable la coberta actual, per això malgrat la presumpta prescripció de l'escala exterior metàl·lica construïda per accedir a una terrassa, la qual no ha de ser transitable, ni tampoc ha de servir per accedir a un sotacoberta, considero que l'escala ha de ser suprimida, per què en cas contrari es tindria que restituir a l'estat anterior la coberta inclinada, opció que deuria de valorar la ciutadana.

Altra qüestió és la que es refereix a l'adaptació de part de la tanca exterior de la finca, en que l'Ajuntament indica que els trams que estan al costat d'una porta petita supera l'alçada màxima permesa i *no és coincident l'adjuntada a l'escrit (any 1968) amb l'actualitat* (2009). S'ha de tenir en compte que actualment tota la tanca és opaca i té la mateixa alçada aproximada 2 mt. S'ha acreditat que està construïda des dels anys 60 i no s'aprecia en les fotografies aportades, tant les antigues com les recents que s'hagi augmentat l'alçada en cap part de la tanca. A més a

més cal considerar que la normativa indica que les tanques han de ser d'1 mt opaca i la resta de l'alçada amb elements calats, la qual cosa faria un gran contrast amb la resta de la tanca.

En conseqüència i malgrat el no greuge de la queixa, a l'Ajuntament se'l

- **SUGGEREIX** revisar d'ofici l'expedient en relació a ***l'adaptació a les normes urbanístiques la part de la tanca situada als costats de la porta petita de la façana***, i es tinguin en consideració les apreciacions, consideracions i noves proves que podrien acreditar la prescripció de les presumptes obres d'augment d'alçada. A més a més de tenir en compte que la referida adaptació comportaria una pèrdua de l'estètica amb la resta de la tanca.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de setembre de 2012** i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Disconformitat construcció gàbia d'ocells

EXP. 2012Q282

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 21 de juny de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que el veí en el jardí del costat ha construït una gàbia per ocells, que el plomatge i restes que provenen de la gàbia li molesten. Va presentar una instància i l'Ajuntament no ha realitzat res al respecte.

En l'estudi de la informació facilitada, aquesta Sindicatura va respondre a la sol·licitud presentada, significat que el procediment ha estat correcte, i l'expedient de disciplina urbanística es va arxivar perquè el propietari va aportar una factura de la construcció de l'any 2000, per tant havia prescrit la presumpta infracció.

Aquesta resolució no va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans per no haver tingut que realitzar cap gestió davant l'Ajuntament.

4.2.3 SOROLL

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 denunciaven les molèsties nocturnes que provenen de la pista poliesportiva situat al parc de Can Xic, en horari en que les portes deuen 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.

Atès 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 si 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, atès 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 l'Ajuntament va donar resposta el **30 de maig de 2012**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"L'ajuntament realitza l'esforç de contestar puntualment al ciutadà mitjançant totes les vies per les que rep la informació. Malgrat tot, la proliferació i multiplicació dels canals d'informació que proporcionen les noves tecnologies generen una ingent quantitat d'informació donant lloc a que pugui produir-se algun cas esporàdic com l'esdevingut amb el Sr. [...].

Es tracta d'una circumstància que procurarem que no es torni a repetir.

La llei de Bases de règim Local en el seu redactat de 2009 insta els ajuntaments a:

art. 70 bis.3 Així mateix, les entitats locals i, especialment els municipis, han d'impulsar la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per facilitar la participació i la comunicació amb els veïns (...) però distingeix diferents operacions que al seu torn impliquen diferents operatives:

- presentació de documents

- realització de tràmits administratius

- enquestes

- consultes ciutadanes.

Podrien afegir: queixes

Cadascuna de les accions hauria d'implicar un procediment determinat. No cal la mateixa garantia per un tràmit oficial, que per la participació en un xat.

No per evitar la rigorositat sinó, fonamentalment, perquè en una acció (el tràmit) prima la seguretat, i al segona el fonamental és la instantaneïtat, i la proximitat amb el ciutadà.

Cada canal té una utilitat, i una funció.

L'apartat "Comentaris ciutadans" ubicat a la web municipal proposa una interacció amb el ciutadà en la qual les dades demanades al ciutadà són els mínims indispensables per poder donar curs a una contestació ràpida.

No se li exigeix rigor en la Identificació i per tant, per no necessària, no hi ha la seguretat de que la identitat proposa sigui real.

No sembla eficient donar més garanties sense exigir més rigor en les dades. Exigir major rigor en les dades (DNI certificat digital) probablement eliminaria part de l'espontaneïtat, i, perquè no, l'anonimat que permet aquesta via de comunicació.."

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

Davant la queixa d'un veí respecte el soroll que patia d'un local que està sota de casa seva, després del seguiment realitzat pel Síndic i les converses que ha mantingut el ciutadà directament amb l'Ajuntament, s'ha resolt amb la insonorització del local tres anys després de que el ciutadà comencés a queixar-se del soroll.

Per tant finalitzo les actuacions en relació a l'expedient, al haver arribat a una **MEDIACIÓ** entre el ciutadà i l'Ajuntament, perquè el ciutadà ha estat constantment informat de les actuacions que s'han pres. Malgrat això, l'Ajuntament ha trigat molt en resoldre les molèsties d'insonorització del local, del que és titular, sense perjudici que des de fa un any que no se sap si s'han continuat produint les molestes, atès que el ciutadà no ha informat d'aquesta circumstància.

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

El ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament queixant-se de les molèsties que pateix per un bar que està enfront del seu domicili.

L'Ajuntament en el tràmit de l'expedient li dónaresposta a la instància i li demana cooperació per que les actuacions policials siguin efectives. A la vegada el Síndic recomana al ciutadà de que porti un control de les vegades que han tingut molèsties i han trucat a la Policia i les actuacions realitzades.

El ciutadà presenta una nova instància i l'Ajuntament li respon que han adreçat un escrit al titular del Bar per que vetlli pel descans del veïns i que prengui algunes mesures preventives.

El ciutadà manifesta al Síndic que es trasllada de pis però que el seu veí continuarà amb la reclamació.

Malgrat les inspeccions realitzades per l'Ajuntament en les que no han pogut acreditar les molèsties indicades pel ciutadà i les indicacions recomanades pel Síndic al ciutadà per acreditar el continu malestar que pateix, aquest no ha portat cap seguiment de les vegades que ha tingut una molèstia. Tampoc s'ha presentat el veí que continuaria la reclamació.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC QUE HI HA MEDIACIÓ**, al queixa presentada pel ciutadà, en el sentit que l'Ajuntament ha donat resposta durant la tramitació de la queixa a la instància presentada pel ciutadà.

Pel que fa a la problemàtica plantejada pel ciutadà, segons informa l'Ajuntament, s'han realitzat inspeccions al Bar i no s'ha pogut acreditar les molèsties manifestades, per tant cal tenir present que el que denuncia ha de demostrar allò que diu, per això requereix un mínim de seguiment per part del denunciant per acreditar-ho.

Sense perjudici del procediment realitzat, les parts afectades, poden accedir a altres vies alternatives de diàleg i solució de conflictes, com és el Servei de Mediació Municipal.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2012**, 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, atès 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, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana, en representació d'una comunitat de propietaris, presenten queixa davant la Sindicatura, degut a la disconformitat de l'arxiu d'un expedient, per part de l'Ajuntament, en relació a la denuncia que van presentar envers un taller de planxa i pintura per molèsties de soroll i olors.

El Síndic una vegada rebuda la còpia de l'expedient, i consultat amb la representant de la comunitat de quins són els veïns afectats, horaris i si és dins o fora de l'habitatge on tenen les molèsties, realitza unes apreciacions a l'àrea de l'Ajuntament, respecte a les mesures que hi consten a l'informe tècnic presentat pel titular de l'activitat, els quals indiquen que estan dins dels límits permesos, però que el Síndic considera que no s'han realitzat correctament conforme l'ordenança municipal.

L'Ajuntament respon al Síndic conforme aquestes mesures es realitzen d'acord amb l'ordenança municipal i són correctes, malgrat això informa al Síndic que l'enginyer d'activitats realitzarà una comprovació a casa dels veïns. Una vegada realitzada aquesta comprovació l'Àrea envia còpia de l'escrit enviat a la comunitat de propietaris indicant-los que realitzades les comprovacions corresponents, es comprova que no existeix contaminació acústica, per tant es gira la taxa contemplada a l'ordenança a nom de la Comunitat de Propietaris per import de 341,50€.

El Síndic davant aquesta actuació per part de l'Àrea els hi manifesta la disconformitat del gir de la taxa a nom de la Comunitat de Propietaris, atès que l'Ajuntament l'ha realitzat en el tràmit d'una queixa i no pas per petició de la ciutadana, sense perjudici que l'Àrea en cap moment havia informat que l'actuació de l'enginyer comportaria alguna despesa.

Tanmateix, el Síndic posa de manifest que s'ha agafat com a referència, per classificar la zona del mapa acústic, l'existent al carrer (B1), sense tenir en compte que el soroll es produïa a l'interior de l'illa d'habitatges (B4) les quals tenen límits diferents.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per no haver estat acreditada la contaminació acústica.

Considero que les denúncies de soroll en especial les que provenen d'activitats sotmeses a llicències municipals han de ser objecte de controls per part de l'ajuntament.

En els casos que el soroll és a l'interior de les illes d'habitatges són uns espais on els nivells de soroll han de ser objecte d'un control especial, per que pot tenir un impacte molt important sobre el benestar i la salut de moltes famílies.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, que cal considerar les illes d'habitatges en la classificació de les zones, atès que aquestes determinen el límit a partir del qual es considera que hi ha contaminació acústica.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el 19 de setembre de 2012 manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar " *Traslladem el recordatori del Síndic a l'àrea pertinent*".

Disconformitat arxiu expedient. Soroll bar

EXP 2012Q273

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de març de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat per l'arxiu de l'expedient per part de l'Ajuntament, relacionat amb la denúncia que va presentar per les molèsties que sofreix a causa de l'activitat del Bar que està sota la seva casa.

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 després de presentar una instància a l'Ajuntament denunciant uns sorolls i unes vibracions del Bar de sota de casa seva.

L'Enginyer municipal es persona un dimecres a les 11 h. i no comprova cap molèstia, però informa que l'Ajuntament té la potestat, si ho creu convenient d'exigir un limitador-enregistrador o altres mecanismes similars, per garantir que no se superin els nivells d'immissió a l'interior del local.

L'àrea competent en activitats i medi ambient sol·licita a la policia local que realitzi inspeccions els caps de setmana a partir de les 12:00. La policia Local informa que ha realitzat les inspeccions durant el mes de febrer sense poder comprovar les molèsties de musica denunciades per la ciutadana.

A conseqüència de les accions realitzades per l'enginyer i la policia local, l'Ajuntament decideix arxivar la denuncia de la ciutadana, per no haver estat acreditada cap molèstia.

El Síndic tampoc ha rebut per part de la ciutadana cap seguiment de les vegades que considera que ha sofert molèsties, amb anotació de l'origen, la trucada a la policia local, la intervenció d'aquesta i la resolució de la problemàtica.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **DESESTIMAR** la queixa de la ciutadana atès que revisat el contingut de l'expedient que l'Ajuntament va iniciar per tal d'investigar els fets denunciats per la ciutadana, es comprova que va realitzar inspeccions tant de l'enginyer municipal com de la Policia Local, amb el resultat negatiu, i tampoc s'ha pogut acreditar per part de la ciutadana les molèsties manifestades, la qual cosa requereix un mínim de seguiment per part del denunciador per acreditar-ho. Per tant considero que les actuacions realitzades han estat d'acord amb la legalitat establerta.

Sense perjudici del procediment realitzat, les parts afectades, poden accedir a altres vies alternatives de diàleg i solució de conflictes, com és el Servei de Mediació Municipal.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2012**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

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 denunciador.

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 marit de la ciutadana que va presentar la queixa a la Sindicatura, presenta instància a l'Ajuntament al mes d'abril de 2011, indicant les molèsties que provoca un focus situat a la façana d'un edifici per il·luminar la terrassa exterior d'un bar.

L'Ajuntament al mes de juliol insta al propietari del bar per què acrediti mitjançant certificat d'un tècnic conforme el focus compleix la normativa. Al setembre de 2011, mitjançant un informe del tècnic municipal indica que el focus continua instal·lat i que el titular no ha aportat la documentació sol·licitada per això, se'l torna a donar un nou termini per aportar-la i que es va realitzar a l'octubre, en data posterior a la presentació de la queixa a la Sindicatura.

En el tràmit de la queixa de la Sindicatura, l'Ajuntament facilita al Síndic, entre d'altres, certificat tècnic conforme compleix la normativa facilitat pel titular del bar a l'Ajuntament.. El Síndic qüestiona, d'acord amb la normativa, la presumpta il·legalitat de la posició del focus, per això l'Ajuntament requereix novament al titular del Bar una justificació del certificat. Davant d'aquest requeriment, l'enginyer contractat pel titular del bar, emet un nou informe en el que manifesta entre d'altres que s'incompleix amb alguna de les prescripcions, contràriament amb el que va manifestar en el primer informe, per això decideix desmuntar el focus, acció què es comprovada per l'Ajuntament, d'aquesta manera es donaper tancada la denúncia.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, atès que el motiu de la queixa, consistent en la contaminació lumínica originada per la projecció del focus adreçat a la terrassa del bar, ha estat resolt en el tràmit d'aquest expedient per què el titular del bar ha retirat el focus instal·lat a la façana que incomplia la normativa i que provocava molèsties als vianants.

Malgrat la mediació a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** que en casos de una contaminació lumínica, caldria realitzar un esforç des del serveis tècnics municipals per tal de comprovar l'adequació a la legalitat de totes les situacions que l'originen.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **23 de març de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el 19 de setembre de 2012 manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar "*Traslladem el recordatori del Síndic a l'àrea pertinent*".

Manca de resposta traspàs parada mercat ambulat

EXP 2012Q300

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2012, d'una ciutadana de Sant Boi de Llobregat, com a part interessada, manifesta no han donat resposta a la sol·licitud presentada per correus el 24 de maig de 2012, per part de la persona que li va fer la transmissió de la llicència municipal de venda en el mercat setmanal en favor de la ciutadana.

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

4.2.5 ACTIVITAT ECONOMICA

Pla de millora urbana per a la concreció d'usos al sector centre

EXP 2012Q294

La Sindicatura va rebre una sol·licitud 11 d'octubre de 2012, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la limitació d'ús d'un local comercial situat al casc antic de Viladecans, per no haver estat coneixedor de l'aprovació del Pla de millora urbana per a la concreció d'usos al sector centre de Viladecans.

Un cop estudiada la documentació aportada i tenint en compte la normativa vigent, es desprèn els fets següents:

En data 23 de gener de 2009, va ser publicat al DOGC (Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya) "el Pla de millora urbana per a la concreció d'usos al sector centre de Viladecans" aprovat el 25 de setembre de 2008 per la Comissió Territorial d'Urbanisme de Barcelona.

El referit Pla va ser iniciat per l'Ajuntament de Viladecans, mitjançant un decret, el qual es va sotmetre a informació pública, publicant-se al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, així com a la publicació en el diari El Punt. D'aquesta informació pública, van haver-hi al·legacions que van provocar modificacions substancials del pla, per això, es va sotmetre novament a informació pública de la mateixa manera, de la qual també van haver-hi al·legacions que es van resoldre en l'aprovació provisional del Ple municipal de data 29 de maig de 2008.

La normativa d'urbanisme estableix que els plans d'ordenació urbanística municipal i els plans urbanístics derivats, s'han de posar a **informació pública, per un termini d'un mes** i la normativa de procediment administratiu, en relació a la informació pública, indica que **s'haurà d'anunciar en el Butlletí Oficial** del Estat, de la Comunitat Autònoma, o de la **Província**.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR**, el cas plantejat, atès que no he trobat cap incompliment en el procediment d'aprovació del "Pla de Millora urbana per a la concreció d'usos al sector centre de Viladecans" i s'ha donat compliment al que estableix la norma en realitzar la informació pública mitjançant la publicació amb la finalitat de qualsevol persona física o jurídica pugui examinar-lo.

Aquesta resolució no va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans per no haver tingut que realitzar cap gestió davant l'Ajuntament.

4.3 SERVEIS A LES PERSONES

4.3.1 CULTURA I EDUCACIÓ

Manca de resposta. Nom d'una Masia

EXP 2012Q264

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 13 de gener de 2012, d'un ciutadà de Viladecans, pel que pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 28 de febrer de 2011, amb registre d'entrada numero 3309, pel que justificava d'improcedència del nom donat a una masia, com és el cas del "Cal Barratet" i consta al nomenclàtor de l'Ajuntament com "Cal Baratet", l'única diferència és que li manca un "r".

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

El ciutadà va presentar una instància al febrer de 2011, demanant un canvi de nom a una Masia Can Baratet pel nom de Cal Barratet, argumentant la seva petició.

Després de les gestions realitzades pel Síndic, el ciutadà ha rebut una resposta a la seva instància un any després amb un resultat que estimen la seva petició.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat, al haver donat resposta a l'escrit presentat pel ciutadà durant tramitació de l'expedient, malgrat el temps d'un any que ha transcorregut entre la petició i la resposta.

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.

Disconformitat zones d'escolarització

EXP 2012Q270

La Sindicatura va rebre una sol·licitud l'1 de març de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat en la realització de dos zones d'escolarització diferent, atès que on viu està pròxim a una escola que per les seves conviccions és adient pel seu fill, però malgrat la proximitat no està a la seva 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:

La ciutadana va presentar una instància a l'Ajuntament manifestant les seves consideracions a l'existència de dues zones d'escolarització, que malgrat la proximitat del domicili amb un centre escolar del seu interès, aquest era a una altre zona.

L'Ajuntament, en el tràmit de la queixa davant la Sindicatura, va donar resposta a la ciutadana en el que recull les seves preocupacions i li donen les explicacions del consens que van arribar tots els directores i les directores dels centres educatius per determinar les zones d'escolarització i que aquestes dos zones són igualitàries en el nombre de places escolars. En el mateix escrit de resposta l'indiquen que són coneixedors de la seva situació personal i que des del Departament d'Educació faran arribar el seu escrit a la Comissió de Garanties d'Admissió, la qual està presidida pels Serveis Territorials.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que hi ha una doble lectura en la problemàtica plantejada, doncs per una banda s'ha complert amb la regulació de les àrees de proximitat establertes i per altra banda, considero que no es garanteix el **criteri general proximitat del domicili al centre**, donat que la ciutadana, té un col·legi a prop del seu domicili però es troba en una altra àrea de proximitat, situació que impedeix accedir-hi.

Alguns domicilis estan fora de l'àrea d'influència establerta de determinades escoles, encara que en termes reals de proximitat geogràfica, doncs aquests s'ubiquen a la mateixa distància d'un centre escolar que altres domicilis que si estan en aquesta àrea d'influència.

Quan el límit entre les àrees estigui a prop d'un centre, per flexibilitzar els límits, caldria establir zones d'intersecció per facilitar l'accés sense perdre punts. En cas contrari, en podem trobar situacions en les quals no es ponderi el criteri de proximitat geogràfica del domicili a l'escola.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** s'estableixin zones d'intersecció a les àrees de proximitat, amb la finalitat que els habitatges propers a un centre i que estiguin fora de la seva àrea, puguin sol·licitar-ho sense la pèrdua de puntuació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de juliol de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el 25 de setembre de 2012 manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Compartir la sensibilitat de la Sindicatura respecte als problemes de les famílies afectades per la delimitació de àrees de proximitat.

No podem acceptar la recomanació. L'ajuntament no té la competència d'establir els mecanismes ni el procediment de matriculació escolar.

En la resposta de 9 de març de 2012, amb registre de sortida número 3404 ja es va comunicar que hi ha un procediment establert per la Comissió de Garanties d'Admissió presidida pels Serveis Territorials de la Zona. Un cop establert el procediment, realitzat sota el principi del "interès comú" no és prescriptiu establir excepcions individuals.

L'Ajuntament de Viladecans, com a administració pública, és, per llei, una institució garant del "Estat de dret". Tots els procediments es realitzen, com no pot ser d'altra manera, d'acord amb la legalitat.

En la mateixa carta amb registre de sortida número 3404, esmentada en la documentació del Síndic, es manifesta la intenció/interès de l'ajuntament a elevar el cas a la Comissió de Garanties d'Admissió i als Serveis Territorials, òrgan i administració competents en la matèria".

Disconformitat punts germans segons relació d'adscripció

EXP 2012Q271

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 13 de març de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que per accedir a un centre públic que imparteixi l'ensenyament de secundària, es donen 40 punts per tenir germans escolaritzats a qualsevol centre públic de Viladecans, estiguin o no pròxims, per tant, dóna la possibilitat de que dos germans estiguin escolaritzats en centres molt llunyans, la qual cosa considera que la finalitat dels punts és per mantenir la proximitat entre ells.

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 la disconformitat el fet que en la inscripció en un centre de secundària donin els punts reservats per germans escolaritzats en qualsevol centre de primària malgrat que entre aquests no existeixi proximitat, doncs perjudica a les famílies amb un sol fill que volen accedir al centre de secundària pròxim.

L'Ajuntament informa que a Viladecans tots els centres educatius públics de primària estan adscrits a tots els centres públics de secundària i és d'acord a una disposició oficial de la Generalitat.

El Síndic realitza unes apreciacions i consideracions a l'Àrea en el sentit que la normativa estableix que per determinar l'adscripció de cada centre, s'ha de considerar la disponibilitat de llocs escolars del centre o centres receptors, de manera que no se superi l'oferta que té o tenen autoritzada per al primer curs de cada ensenyament i **la proximitat entre els centres**. Així mateix indica que aquesta adscripció global pot perjudicar als alumnes sense germans i que **optin per la seva zona de proximitat**. A la vegada que s'aprecia que les adscripcions entre els centres no han estat publicades a la guia d'educació.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atès que ha estat les adscripcions entre els centres el que ha provocat la problemàtica plantejada, tenint en compte les següents reflexions i consideracions:

D'acord amb la normativa de la Generalitat estableix tres tipus d'adscripcions pel que fa al moment d'atorgar els **40 punts reservats per germans escolaritzat en el mateix centre**. Aquesta adscripció d'un centre amb un altre centre, es consideren ambdós centres com un centre únic, pel que fa a l'aplicació del criteri d'admissió d'existència de germans matriculats al centre.

Els tres tipus adscripcions són les que es poden establir entre

- centres que imparteixen educació infantil amb centres d'educació primària;
- entre centres d'educació primària i centres d'educació secundària obligatòria i
- entre centres d'educació secundària obligatòria i centres de batxillerat.

El principi, l'esperit i la finalitat d'atorgar punts a germans es facilitar l'escolarització dels germans en el mateix centre, per tant l'adscripció entre centres de diferents cicles formatius ha de mantenir aquest principi de proximitat entre els germans, i el fet de realitzar les adscripcions de tots amb tots, permet a les famílies amb més d'un fill a escollir qualsevol centre de secundària a Viladecans, sense respectar la proximitat amb l'altre germà, per tant s'anul·la l'esperit dels punts, causant un greuge a les famílies que només en tenen un fill.

És competència de cada municipi realitzar les adscripcions entre els centres, i a Viladecans s'ha realitzat una adscripció genèrica entre tots els centres de primària i els centres de secundària i s'ha de tenir compte que l'educació secundària obligatòria és la mateixa en tots els centres educatius, a diferència del batxillerat en el que cadascun imparteix una especialitat i oferta formativa diferent.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** promoure la realització les adscripcions entre centres de primària i secundària obligatòria amb aquells que es garanteixi la proximitat dels centres i els germans.
- o també **RECOMANA** fer la divulgació a la ciutadania, de les adscripcions realitzades entre els centres de primària i secundària obligatòria (ESO).

- **SUGGEREIX** instar la revisió del cas, als efectes de resoldre la situació de la família amb un sol fill que s'ha vist desplaçat, al tenir que matricular al seu fill lluny del centre sol·licitat i del seu domicili, com a conseqüència d'haver admetre alumnes amb germans d'altres àrees.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de juliol de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el 25 de setembre de 2012 manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"Acceptem les dues recomanacions realitzades. L'ajuntament, com ja se li va comunicar en el seu moment a la Sindicatura, actualment està en negociació amb la Generalitat de Catalunya per aconseguir a Viladecans "l'adscripció de centre". En aquest sentit una vegada estigui autoritzada l'adscripció de centre, com és habitual respecte a les normes o condicions de matriculació, es realitzarà convenint difusió de les noves característiques en les publicacions regulars municipals i en tríptics i fullets específics.

No podem acceptar el suggeriment ja que la competència de matriculació correspon als serveis territorials de la Generalitat, i aquesta és una competència no delegada a l'Ajuntament de Viladecans."

Disconformitat punts germans adscripció centre secundària

EXP 2012Q279

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 de juny de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va sol·licitar la preinscripció de la seva filla a d'institut Sales atès la proximitat amb el domicili i l'ha estat assignat l'Institut de la Torre Roja. Atès que varies famílies que els hi havia passat el mateix eren famílies amb un sol fill, per això considera que el fet de que famílies amb més fills i que són de fora de la proximitat amb el Centre de Sales els ha perjudicat. Per això ha presentat al·legacions i una reclamació.

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

La ciutadana manifesta la disconformitat de que a la seva filla l'hagin assignat un altre institut del sol·licitat, tenint en compte que existeix una adscripció genèrica de tots els centres de primària amb els instituts i han assignat alumnes amb germans d'altres àrees de proximitat, per això han desplaçat a la seva filla.

L'Ajuntament indica que les competències de preinscripció i matrícula depenen del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, per tant és on han de tramitar-se les queixes.

Aquesta problemàtica ha estat tractada en un altre expedient del que es desprèn el següent:

L'Ajuntament informa que a Viladecans tots els centres educatius públics de primària estan adscrits a tots els centres públics de secundària i és d'acord a una disposició oficial de la Generalitat.

*El Síndic realitza unes apreciacions i consideracions a l'Àrea en el sentit que la normativa estableix que per determinar l'adscripció de cada centre, s'ha de considerar la disponibilitat de llocs escolars del centre o centres receptors, de manera que no se superi l'oferta que té o tenen autoritzada per al primer curs de cada ensenyament i la proximitat entre els centres. Així mateix indica que aquesta adscripció global pot perjudicar als alumnes sense germans i que **optin per la seva zona de proximitat**. A la vegada que s'aprecia que les adscripcions entre els centres no han estat publicades a la guia d'educació.*

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atès que ha estat les adscripcions entre els centres el que ha provocat la problemàtica plantejada, tenint en compte les següents reflexions i consideracions:

D'acord amb la normativa de la Generalitat estableix tres tipus d'adscripcions pel que fa al moment d'atorgar els **40 punts reservats per germans escolaritzat en el mateix centre**. Aquesta adscripció d'un centre amb un altre centre, es consideren ambdós centres com un centre únic, pel que fa a l'aplicació del criteri d'admissió d'existència de germans matriculats al centre.

Els tres tipus d'adscripcions són les que es poden establir entre

- centres que imparteixen educació infantil amb centres d'educació primària;
- entre centres d'educació primària i centres d'educació secundària obligatòria i
- entre centres d'educació secundària obligatòria i centres de batxillerat.

El principi, l'esperit i la finalitat d'atorgar punts a germans es facilitar l'escolarització dels germans en el mateix centre, per tant l'adscripció entre centres de diferents cicles formatius ha de mantenir aquest principi de proximitat entre els germans, i el fet de realitzar les adscripcions de tots amb tots, permet a les famílies amb més d'un fill a escollir qualsevol centre de secundària a Viladecans, sense respectar la proximitat amb l'altre germà, per tant s'anul·la l'esperit dels punts, causant un greuge a les famílies que només en tenen un fill.

És competència de cada municipi realitzar les adscripcions entre els centres, i a Viladecans s'ha realitzat una adscripció genèrica entre tots els centres de primària i els centres de secundària i s'ha de tenir compte que l'educació secundària obligatòria és la mateixa en tots els centres educatius, a diferència del batxillerat en el que cadascun imparteix una especialitat i oferta formativa diferent.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** promoure la realització les adscripcions entre centres de primària i secundària obligatòria amb aquells que es garanteixi la proximitat dels centres i els germans.
- o també **RECOMANA** fer la divulgació a la ciutadania, de les adscripcions realitzades entre els centres de primària i secundària obligatòria (ESO).
- o **SUGGEREIX** instar la revisió del cas, als efectes de resoldre la situació de la família amb un sol fill que s'ha vist desplaçat, al tenir que matricular al seu fill lluny del centre sol·licitat i del seu domicili, com a conseqüència d'haver admetre alumnes amb germans d'altres àrees.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de juliol de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el 25 de setembre de 2012 manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"Acceptem les dues recomanacions realitzades. L'ajuntament, com ja se li va comunicar en el seu moment a la Sindicatura, actualment està en negociació amb la Generalitat de Catalunya per aconseguir a Viladecans "l'adscripció de centre". En aquest sentit una vegada estigui autoritzada l'adscripció de centre, com és habitual respecte a les normes o condicions de matriculació, es realitzarà convenint difusió de les noves característiques en les publicacions regulars municipals i en tríptics i fullets específics. No podem acceptar el suggeriment ja que la competència de matriculació correspon als serveis territorials de la Generalitat, i aquesta és una competència no delegada a l'Ajuntament de Viladecans."

Cursos de formació

EXP 2012Q292

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 de setembre de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que s'ha adreçat en diverses ocasions per correu electrònic demanant informació al respecte d'uns cursos de formació inclosos a la pàgina 14 del Butlletí de Viladecans del mes de setembre, atès que no ha trobat l'oferta dels cursos a la web de ateneu de les arts.

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 a conseqüència d'haver vist publicitat uns cursos a la revista de Viladecans, va indicar que no els trobava a la web de l'ateneu de les arts, malgrat els correus enviats a l'Ajuntament aquests no hi surten a la web.

El Síndic una vegada rebuda la informació per part de l'Ajuntament, es determina que els cursos eren disponible a la web de l'Ajuntament i es realitzen a l'Ateneu cultural popular de Can Batllori i no pas a l'Ateneu de les Arts.

Tanmateix l'ajuntament informa al Síndic, que la ciutadana es va apuntar als cursos desitjats des del dia 10 de setembre.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atès que no s'ha acreditat cap incompliment.

Aquesta resolució no va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans.

Manca de cobrament beca d'estudis del curs 2011/2012

EXP 2012Q303

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de desembre de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no haver cobrat la beca d'estudis del curs 2011/2012, malgrat tenir-la concedida en favor de la seva filla en data 11 de juliol de 2012, en relació a la sol·licitud presentada el 13 de setembre de 2011, i sense haver rebut resposta a la reclamació presentada el 23 de novembre de 2012.

Un cop estudiada la seva sol·licitud i la documentació aportada, es va rebre una trucada telefònica per part de la ciutadana el 7 de gener de 2013, en la que va manifestar que havia cobrat la beca, per tant, desisteix de continuar amb la queixa presentada.

4.4 VIA PÚBLICA

4.4.2 TRÀNSIT

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

El ciutadà va tenir un accident de cotxe amb un altre vehicle i segons l'informe policial l'inculpa de la topada atès el plànol i la descripció dels fets realitzat per l'agent de la Policia Local. Per la qual cosa el ciutadà realitza unes al·legacions en les que aporta unes fotografies. Malgrat això, desestimen les seves al·legacions, per això presenta queixa davant la Sindicatura.

En el tràmit de l'expedient de queixa, el Síndic prova que el gràfic no reflecteix la realitat, tal i com va al·legar el ciutadà, per la qual cosa l'Ajuntament reconeix aquesta circumstància, però manté que el detall de la descripció dels fets atès que indica que les restes de la topada entre els dos vehicles estaven fora de la línia del senyal de stop, per tant considera que el vehicle del ciutadà s'incorporava al carrer i l'altre vehicle va topat amb ell.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada atès que no es van resoldre totes les al·legacions presentades pel ciutadà, en concret el croquis utilitzat per l'agent, el qual és un element objectiu de fàcil comprovació.

El reconeixement per part de l'Ajuntament conforme el croquis realitzat per l'agent de la policia local no reflecteix amb exactitud la realitat física de l'espai, segons l'ajuntament aquest fet no altera el resultat de l'informe atès que l'agent va establir el punt de col·lisió en el lloc on hi havia les restes de la topada que estaven passada la ratlla de la senyal de stop.

Cal considerar que l'errada comesa no s'hauria produït si s'hagués realitzat un atestat amb garanties. Aquesta errada no va ser corregida per l'agent ni contemplada per l'instructor en la seva resposta, malgrat les al·legacions realitzades i proves aportades pel ciutadà, per tant podria quedar qüestionada la veracitat dels fets.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** que en els atestats d'accidents de trànsit es realitzin les fotografies pertinents, amb la finalitat de provar els fets i evitar errors que puguin considerar-ne rellevants.

- o també **RECOMANA** es revisi l'informe, adequar allò que correspongui i es notifiqui al ciutadà.
- o **SUGGEREIX** es prenguin les mesures per a que es comprovin i es resolguin les al·legacions i proves presentades pels ciutadans per a una millor determinació dels fets i evitar possibles situacions d'indefensió.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de juliol de 2012**, i l'Ajuntament va donar resposta el **3 de setembre de 2012** manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

*“Acceptem la primera recomanació en relació a la utilització de medis fotogràfics en els atestats.
No acceptem la segona recomanació en el sentit d'efectuar una revisió de l'informe. L'instructor considera que els fets han estat valorats considerant tots els elements, i les discordances en la descripció gràfica no modifiquen el resultat final de la valoració de la prova.
En relació al suggeriment la comprovació i resolució de les al·legacions i proves es produeixen en tots els casos, aplicant criteris de sentit comú i de proporcionalitat.
Malgrat que s'hagi pogut produir alguna discordança gràfica en aquest procediment, no pot ésser acceptada la realització d'una nova valoració quan la voluntat manifestada pel ciutadà és fer dir a l'agent de l'autoritat allò que li resulta més convenient als seus interessos, malgrat que la prova indica el contrari.
No obstant, el ciutadà, discrepant del criteri de l'administració té la possibilitat de fer un recurs a les instàncies jurisdiccionals competents.”*

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, atès 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, atès 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, atès 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 que 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.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **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.
- **RECOMANA** es concedeixi al ciutadà la llicència d'autorització de reserva de plaça a prop del seu habitatge, atès que compleix tots els requisits.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de novembre de 2011**, i l'Ajuntament va donar resposta el **3 de setembre de 2012** manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

*"No acceptem el dictamen del Síndic de Viladecans que aprecia que HI HA GREGUGE en l'actuació de l'Ajuntament respecte al cas, ni acceptem la recomanació.
Respecte al recordatori del Síndic ressenyar que, segons el criteri de la Comissió, l'ajuntament ha actuat sempre, respecte a la sol·licitud del Sr. [...] d'acord amb la normativa vigent.
Respecte a la recomanació realitzada pel Síndic argumentar que l'Ordenança Municipal sobre llicències de guals i reserves de via pública de 2009 destaca clarament el principi de discrecionalitat en l'art. 7.3 i 4, reforçat en l'art. 46.2 i 3."*

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.

OFICI. Sancions carrer Sant Marià

EXP 2012O280

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

- La Sindicatura ha tractat diverses consultes entre el 7 i el 13 de juny, relacionades amb sancions per accedir al carrer Sant Marià, amb fotografia.
- Algunes de les consultes acumulaven més de deu sancions.
- Personat el Síndic a la zona, s'ha comprovat la senyalització i s'ha parlat amb la gent del voltant i van manifestar la seva indignació amb l'actuació de l'Ajuntament.
- Alguns comentaris apuntaven a que s'estaven recollint signatures per demanar l'anul·lació de les sancions.

Per aquest motiu en data 13 de juny de 2012 el Síndic demana a l'àrea d'economia informació de la situació en que es troben les denúncies imposades, des de quan s'està sancionat, quines actuacions s'han realitzat prèviament a l'inici del període sancionador, quantitat de sancions imposades per l'accés al carrer i les d'estacionament. Amb l'objectiu d'aclarir les actuacions realitzades per l'ajuntament que han provocat algunes consultes relacionades amb sancions de trànsit per les restriccions realitzades al tram del carrer Sant Marià amb entrada des del carrer Santa Teresa.

El Síndic després de personar-se a la zona es detecten les restriccions següents:

1. restringeix el trànsit del tram del carrer Sant Marià que s'accedeix des del carrer Santa Teresa les 24 hores, només es permet l'accés a vehicles autoritzats (prèvia sol·licitud),
2. es permet la càrrega i descàrrega en determinats horaris de dilluns a dissabte.
3. no es permet l'estacionament en el tram del carrer des de les 7 a les 20:30 h.

El Síndic en data 5 de juliol de 2012, sense rebre cap informació per part de l'ajuntament, els informa que continua rebent consultes per aquesta problemàtica que informen que s'estan anul·lant les sancions, per això torna a demanar una informació oficial.

El Síndic en data 13 de juliol de 2012, demana informació a l'àrea d'espai públic, als efectes de que indiquin quines mesures s'han pres des de l'àrea en relació a la regulació i senyalització del carrer.

El 23 de juliol de 2012, el Síndic es persona a la zona i aprecia una millora en la senyalització que facilita la informació del conductor per limitar l'accés al carrer Sant Marià amb accés pel carrer Santa Teresa.

El 27 de juliol de 2012, més d'un mes després d'iniciar el tràmit de l'expedient, el Síndic rep informe jurídic de data 25 de juliol 2012 i el Decret del Tinent d'alcalde d'economia i avaluació de data 14 de juny de 2012, del que es desprèn entre d'altres:

[...] l'ajuntament ha realitzat diverses actuacions de comunicació prèvia als veïns del carrer, únics autoritzats a poder passar per aquest, així com als veïns de l'entorn, realitzant una fase de prova en la que es va comunicar al domicili dels vehicles quines dades consten al padró de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica de Viladecans i quins propietaris es troben empadronats a la ciutat, als efectes de realitzar un recordatori de la senyalització del carrer, i de les restriccions de pas establertes.

[...] analitzades les alegacions presentades per diversos denunciats es va procedir a demanar informe al tècnic de mobilitat de l'ajuntament que va expressar el següent:

1.- que la morfologia del carrer i de l'espai per ubicar les senyalitzacions de restriccions d'accés condiciona molt la instal·lació del tòtem i del cartell de prohibició existents.

2.- Que existeixen trajectòries d'entrada de vehicles en les quals és difícil adonar-se de les restriccions de pas existents.

3.- Que donades les valoracions anteriors es poden produir situacions de manca de percepció per part dels conductors de les prohibicions que els afecten en l'esmentada senyalètica.

4.- considerant les circumstàncies anteriors es proposa millorar la senyalització horitzontal i vertical de l'accés del carrer Sant Marià per tal de garantir una correcta percepció dels usuaris de la via pública respecte de les restriccions del trànsit en aquesta zona.

[...] s'han adoptat les mesures adients per millorar la senyalització del carrer consistent en la instal·lació de dos senyals de direcció obligatòria, amb règim d'excepcionalitat per persones autoritzades; o la senyalització al terra del carrer indicant l'enregistrament amb càmera per efectuar la denúncia.

[...] es va dictar decret del Tinent d'Alcalde de l'Àrea d'Alcaldia, regidoria d'Economia i Avaluació, pel qual es revoquen i deixen sense efecte les denúncies formulades als conductors [...] durant el període 9 d'abril a 25 de maig de 2012 [...]

[...] s'ha enviat un escrit personalitzat a cada ciutadà, per evitar l'enviament massiu que hauria realitzat la Diputació de Barcelona, expressat les circumstàncies esdevingudes donant compte del decret, així com indicant a les persones interessades que hagin abonat les quanties corresponents a les sancions, que poden sol·licitar la seva devolució [...]

Considero que quan l'ajuntament pren algunes mesures que comporten un canvi de rutina d'ús per la ciutadania, cal que l'estudi previ contempli la repercussió de les actuacions amb la màxima garantia dels drets de la ciutadania i així evitar el malestar general de les persones afectades.

L'Ajuntament ha reaccionat davant les al·legacions de la ciutadania amb l'aprovació de l'acord per anular les sancions; però ha faltat una resposta ràpida davant el Síndic, amb la qual cosa, des de la Sindicatura es podria haver informat adequadament a la ciutadania que se li dirigia, evitant rumors.

L'Ajuntament a més a més de comunicar als ciutadans l'anul·lació de les sancions, a millorat la senyalització afegint: un d'avis de "foto denuncia" tant en vertical com pintat al terra, el sentit obligatori per les diferents vies d'accés a la cruïlla, amb l'avertiment "excepte vehicles autoritzats".

Sense perjudici de les millores realitzades en la senyalització, he apreciat que el senyal de "sentit obligatori" baixant pel carrer Santa Teresa, està fixada a la façana, la qual cosa dificulta la visibilitat i el compliment del senyal. A més a més en data 16 de setembre, per obres de rehabilitació de la façana, el senyal no és visible per la bastida instal·lada.

El Síndic ha visitat altra zona a Viladecans, a la Avinguda del Molí, on existeix restriccions similars, però la diferència amb la del Carrer Sant Marià es que quan el conductor accedeix a la zona aprecia clarament que s'entra en una zona de preferència per vianants per estar elevada. Malgrat això, no existeix el senyal d'avis de captació d'imatges als infractors.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** s'instal·li el senyal vertical d'avis de "captació d'imatges" a la zona de l'avinguda del Moli
- o també **RECOMANA** es plantegi una nova ubicació del senyal de "sentit obligatori" pels que baixen pel carrer Santa Teresa, per que sigui més visible.
- o també **RECOMANA** adequar el pintat del terra en el carrer Sant Marià, als efectes de senyalitzar la prohibició d'aparcament.
- o **SUGGEREIX** que els vehicles registrats a l'Ajuntament de Viladecans de persones amb discapacitat, siguin inclosos d'ofici, a la llista de vehicles autoritzats per accedir en aquestes zones i s'informi als interessats.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de setembre de 2012**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

OFICI. C-245 Entrada i sortida Hospital Viladecans

EXP 2012O284

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** expedient relacionat amb l'**entrada i sortida a l'Hospital de Viladecans per la C-245**, de conformitat amb les atribucions que tinc reconegudes a l'article 176 del Reglament Orgànic Municipal i pel correu rebut per un ciutadà, en el que manifesta la seva preocupació pels nombrosos accidents que es produeixen a la Carretera C-245 a l'alçada de l'Hospital i que concretament el mateix dia 29 de febrer de 2011 ha hagut un altre accident amb un mort.

En l'estudi del contingut de la informació aportada per l'Ajuntament es significa que a la confecció del present informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Reserva plaça discapacitat

EXP 2012Q283

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de juny de 2012, d'una ciutadana de Viladecans en representació del seu marit, pel que manifesta la seva disconformitat per la denegació a la petició d'una reserva de plaça d'aparcament pel seu marit, el qual té una gran dificultat de mobilitat, no condueix i se l'ha d'acompanyar sempre. Té el grau 2 nivell 1 de dependència. A vegades ha d'utilitzar cadira de rodes. Hi ha dificultat d'aparcament on viu.

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 des de l'any 2007 ha demanat en diverses ocasions la reserva d'una plaça d'aparcament atès la dificultat de mobilitat. El ciutadà no condueix. És major de 75 anys. Té reconegut un grau 2 nivell 1 de dependència. També té reconegut un grau de discapacitat del 56% i recentment ha demanat la revisió del grau.

L'Ajuntament ha desestimat les peticions indicant que la circulació en el carrer no és densa, no hi circula el Vilabús, per tant no genera cap dificultat el fet d'aturar el vehicle per poder entrar o sortir del vehicle sense tenir que aparcar. A més a més d'indicar que el ciutadà no té reconegut el mínim establert a l'ordenança municipal sobre llicències de guals i reserves de via pública, del 65%.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **RESOLC DESESTIMAR** el cas denunciat atès que el ciutadà no acredita el compliment dels requisits establerts a l'ordenança, tot i tenir la mobilitat reduïda no té reconegut el grau igual o superior al 65%, per tenir opció a que li puguin autoritzar la reserva especial d'una plaça d'aparcament.

Aquesta resolució no va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans per no haver tingut que realitzar cap gestió davant l'Ajuntament.

Disconformitat denegació de qual

EXP 2012Q288

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de juliol de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta pel que manifesta la seva disconformitat amb la denegació a la sol·licitud de qual, atès al **Pla de millora urbana per la concreció d'usos en el sector centre de Viladecans** aprovat a l'any 2008. També manifesta no haver tingut coneixement del referit pla.

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 demanar en el mes de gener de 2012, l'ocupació de la via pública per qual a l'avinguda Roureda. L'Ajuntament va respondre al mes de març de 2012, denegant la sol·licitud atès l'existència del Pla de millora urbana per a la concreció d'usos al sector centre de Viladecans aprovat al setembre del 2008.

Atesa la disconformitat de la ciutadana, el Síndic va reclamar còpia de l'expedient en la que l'Ajuntament va aportar un nou informe tècnic més motivat, doncs indica entre d'altres que l'habitatge es troba dins de l'àrea **subcentralitat comercial** i que l'article 34.3 e) del Pla de millora urbana de referència, indica que **els aparcaments de garatge particular només són autoritzats en planta subterrània**.

Al marge de la resposta rebuda de l'Ajuntament i de les investigacions realitzades pel Síndic, resulta que:

El referit Pla va ser iniciat per l'Ajuntament de Viladecans, mitjançant un decret, el qual es va sotmetre a informació pública, publicant-se al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, així com al diari El Punt. D'aquesta informació pública, va haver-hi al·legacions que van provocar modificacions substancials del pla, per això, es va sotmetre novament a informació pública, de la qual també van haver-hi al·legacions que es va resoldre en l'aprovació provisional del Ple municipal de data 29 de maig de 2008.

En data 23 de gener de 2009, va ser publicat al DOGC (Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya) "el Pla de millora urbana per a la concreció d'usos al sector centre de Viladecans" aprovat el 25 de setembre de 2008 per la Comissió Territorial d'Urbanisme de Barcelona.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, atès que el procediment portat a terme per l'aprovació del "Pla de millora urbana per a la concreció d'usos al sector centre de Viladecans" ha estat conforme a la normativa vigent. Malgrat això he trobat poc motivada la resposta que es va donar a la ciutadana.

Sense perjudici d'haver complert amb el que disposa la normativa de l'obligació del procediment d'informació pública atès que es va publicar al Diari Oficial de la Generalitat i al diari el Punt, considero aquestes mesures no han donat el resultat esperat, atès que la ciutadania afectada no ha tingut coneixement d'aquesta actuació municipal. Per tant l'Ajuntament d'acord amb el principi d'una bona administració i de bones pràctiques, ha de prendre mesures per

anar més enllà del que obliga la normativa i poder arribar a la ciutadania per a que aquesta tingui coneixement de les actuacions que l'Ajuntament realitzi i els afecti directament.

A l'any 2008, l'Ajuntament, en compliment de les seves competències va aprovar el pla de millora urbana, però cal considerar que la situació actual és molt diferent al moment en que es va aprovar, doncs ara hi ha molts locals tancats, per tant, considero que caldria permetre un ús diferent als reconeguts al pla.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** donar respostes degudament motivades i fonamentades, en especial aquelles que limiten l'ús d'un dret.
- **RECOMANA** revisar i en tot cas modificar aquells aspectes per tal de facilitar l'ús dels locals ubicats en el sector centre de Viladecans contemplats en el pla de millora urbana per a la concreció d'usos.
- **SUGGEREIX** s'incorpori la participació ciutadana com a instrument que garanteix a la ciutadania el seu coneixement de les actuacions municipals, especialment els que estan directament afectats.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de gener de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Càrrega i descàrrega c. Mare de Deu de Sales

EXP 2012Q293

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 20 de setembre de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resposta rebuda de l'Ajuntament a finals de juliol, que davant a la problemàtica plantejada de la reserva de càrrega i descàrrega existent davant de casa seva, l'única solució que li donen es aixecar la vorera, quan el perill és l'aparcament de vehicles industrials i de gran grandària tenint una vorera tan estreta que dificulta la circulació dels vianants i un perill per aquests.

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.

Manca de resposta. Av. Moli

EXP 2012Q295

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 d'octubre de 2012, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la seva dona pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada en data 20 de juny de 2012, amb registre d'entrada numero 9774, relacionada amb el funcionament del sistema per accedir a l'avinguda Molí

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 en el mes de juny de 2012, manifestant la seva disconformitat amb els sistema d'accessos a l'avinguda Moli.

Atès que no va rebre resposta va presentar una queixa al Síndic en el mes d'octubre de 2012 i quan es va tramitar a l'àrea corresponent, aquesta va respondre a la Sindicatura adjuntant còpia de la resposta motivada enviada a la ciutadana en el mateix mes d'octubre.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat, perquè ha estat motivada la resposta a la instància presentada per la ciutadana en el transcurs de la tramitació de la queixa, malgrat el temps transcorregut de quatre mesos entre la instància i la resposta.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de novembre de 2012**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Disconformitat resolució pagament de qual

EXP 2012Q299

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 13 de desembre de 2012, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la notificació rebuda amb registre de sortida numero 13422 de data 6 de novembre de 2012, corresponent a la resolució pel que desestimen les al·legacions presentades l'11 d'octubre de 2012, motivat perquè va rebre la taxa de qual de l'any 2012 sense haver-la demanat, tenint en compte que considera que no l'han de cobrar els anys anteriors per ser la llicència de qual de l'anterior propietari què la va donar de baixa l'any 2011, malgrat haver venut l'habitatge l'any 2006.

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

Com a conseqüència de la inspecció municipal en data 14 de setembre de 2011, l'ajuntament va emetre taxa d'entrada de vehicles de l'any 2012. Contra aquesta liquidació la ciutadana va presentar al·legacions l'11 d'octubre de 2012, adduint no haver sol·licitat cap llicència, que no disposa de placa de qual quan va comprar l'habitatge l'any 2006 i que l'anterior propietari va donar de baixa el qual a l'any 2011.

L'Ajuntament emet resolució el 26 d'octubre de 2012, notificada amb registre de sortida de 6 de novembre de 2012, pel que desestimen les seves al·legacions emparant-se a la normativa vigent.

Dels fets constatats considero que la resolució emesa per l'Ajuntament ha estat del tot motivada i ajustada a dret. Si més no significar que l'Ajuntament només ha requerit el pagament de l'any 2012. Malgrat això, de la documentació analitzada no em consta que l'Ajuntament hagi realitzat cap actuació prèvia a la emissió de la taxa com a conseqüència de la inspecció.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** el cas plantejat, atès que no he trobat cap incompliment en les actuacions realitzades per l'Ajuntament.

Aquesta resolució no va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans per no haver tingut que realitzar cap gestió davant l'Ajuntament.

Manca de resposta. Revisió reserva plaça discapacitat

EXP 2012Q301

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 20 de desembre de 2012, d'una ciutadana de Viladecans en representació del seu marit, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància que va presentar en data 17 de juliol de 2012 amb numero 11519, referent a la revisió de l'expedient V-RM-16/10, atès que aporta justificant del grau de discapacitat superior al 65% del seu marit, per obtenir una reserva de plaça de discapacitat.

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.

4.4.3 SEGURETAT CIUTADANA

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, significant 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 derivat l'expedient al Síndic o defensor corresponent.

4.5.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya, s'han derivat 10 expedients tres menys que l'any anterior, aquest any ha estat de diversa matèria. Sis d'ajuts, prestació o pensió econòmiques; dues de sancions.; dues d'atenció sociosanitària i una d'habitatge.

Ajuts, prestacions i pensions econòmiques

En el primer cas, referent a la manca de cobrament de l'ajut de naixement d'un fill dels anys 2009 i 2010.

Un segon cas, també d'ajut de naixement, però en aquest cas, per la manca de resposta a la reclamació presentada per la denegació de l'ajut del naixement de dos bessons, malgrat que el matrimoni es troben a l'atur.

Un tercer cas, també per la manca de resposta a la reclamació presentada a la sol·licitud d'ajut per infant a càrrec.

Un quart cas, relacionat amb la denegació de la pensió no contributiva per no tenir els deu anys de residència per poc temps, malgrat haver aportat documentació que indiquen que era a Espanya. Manifesta que va voler presentar-ho novament i no li van deixar, doncs al moment de denegar-ho ja complia els requisits oficial del temps de residència.

Un cinquè cas, relacionat també amb la denegació de la pensió no contributiva, per imputar-li ingressos integrats a la unitat familiar de persones que no hi viuen amb ella, doncs està divorciada i els fills estan independitzats.

El sisè cas, relacionat amb l'ajut per accessibilitat a l'habitatge, que va demanar per adaptar el bany per al seu pare i li deneguen per manca de disponibilitat pressupostària.

Sancions

Un cas per una sanció en la línia d'autobús per no presentar el carnet rosa, malgrat haver timbrat el títol de transport T4, li van retirar el títol de transport i no li van deixar acreditar amb posterioritat la tinença del carnet rosa.

Un altre cas d'un ciutadà que li van sancionar presumptament per realitzar un viatge des de Sitges a Gava, de dues zones, quan manifesta que va realitzar-lo de Castelldefels a Gavà, d'una zona. Li van retirar els bitllets utilitzats. No es tramita per estar oberta la via administrativa i es col·labora per presentar la queixa davant Rodalies Renfe a través de la web.

Atenció sociosanitària

Un cas per no haver-li donat resposta a una queixa que va presentar a l'Hospital de Viladecans pel tracte rebut per una persona en el servei d'urgències.

Un altre cas, relacionat també amb la manca de resposta a la queixa que va presentar el mes de maig al Departament de Benestar Social i Família en Viladecans envers un centre situat a l'Ametlla del Vallès, per presumptes irregularitats en les instal·lacions i serveis que reben els usuaris, del que el ciutadà ha estat sis mesos en règim d'intern.

Habitatge

Un cas relacionat amb una sol·licitud d'una cèdula d'habitabilitat d'un habitatge que a efectes d'escriptures des de l'any 1970, constava com local, però sempre ha estat usat com habitatge. Al voler regularitzar la situació en escriptura s'ha portat a la Generalitat tota la documentació disponible i possible, amb certificacions de l'Ajuntament que acredita que compleix les condicions d'habitabilitat vigents. Malgrat tot i les explicacions donades, la Generalitat els hi demana en tots els escrits un certificat final d'obra i una llicència de primera ocupació, sense tenir en compte que no s'ha fet cap obra i que es fa ús com habitatge des de l'any 1970 i és del tot impossible aportar el que demanen.

4.5.2 SÍNDICS LOCALS

Sanció de trànsit

Un cas relacionat amb una sanció de trànsit de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat per no identificar al conductor, sense haver rebut cap notificació prèvia, quan va examinar l'expedient l'avis de rebuda de les notificacions indicava que s'havia canviat de domicili, la qual cosa és incerta.

4.5.3 DEFENSOR DEL PUEBLO

Un cas d'una ciutadana per excloure-la del programa de renda activa de reinserció presumptament per rebutjar una oferta de treball

Un cas d'una ciutadana que li van denegar la prestació econòmica d'Incapacitat temporal de 20 dies com autònoma, motivada pel recanvi de dues pròtesis mamaríes defectuoses.

Un cas d'un ciutadà que l'han obert un expedient sancionador per haver estat en possessió d'una escopeta sense permís d'armes. No es va tramitar per estar oberta la via administrativa.

Un cas d'una ciutadana que va presentar una sol·licitud l'any 2010 per la Dependència a les Illes Balears i no ha rebut cap resposta ni prestació alguna.

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. Entre d'altres es destaquen:

El **23 de febrer de 2012**, XIV Trobada Assemblea al Centre Cultural Calisay, d'Arenys de Mar, per deliberar i aprovació d'assumptes propis de gestió, com plans de treball i actuacions del FòrumSD durant el 2012.

El **26 d'abril de 2012**, va assistir a la presentació de l'informe anual corresponent a l'any 2011, del Síndic de Greuges de Catalunya.

El **14 de maig de 2012**, va participar a un programa de la eTV (Televisió del Baix Llobregat).

El **24 i 25 de maig de 2012**, assistència a **VII Jornades de Formació**, realitzat a l'edifici CITILAB de Cornellà de Llobregat. Es va dedicar a les propostes per a incloure en la futura Llei de Governos Locals, que s'enviarà al Parlament de Catalunya. El tema central de les Jornades ha estat el futur dels síndics i de les sindiques en els ajuntaments catalans arran de l'actual situació de crisi. També es va treballar en l'aplicació del principi de subsidiarietat a l'administració; els Ajuntaments i l'aplicació dels Drets Humans a la ciutat, i la participació ciutadana i la Bona Administració.

El **20 de setembre de 2012**, Assemblea extraordinària a Sant Feliu de Guíxols, on es va tractar la reforma dels Estatuts del FòrumSD, com també respecte a la Proposta per a l'avantprojecte de la Llei de Governos locals.



El **3, 4 i 5 d'octubre de 2012**, **V Encuentro estatal de Defensores Locales**, celebrat a Barcelona. Uns setanta síndics de greuges i tècnics de tota Espanya. Les jornades va ser un espai de reflexió sobre el paper dels *ombudsman* locals en temps de crisi i va comptar amb la participació del vicepresident emèrit del Tribunal Constitucional, **Eugeni Gay**; l'exfiscal anticorrupció **Carlos Jiménez Villarejo**; la directora del Servei de Mediació en l'Habitatge de Càritas Diocesana de Barcelona i exsecretària d'Habitatge de la Generalitat, **Carme Trilla**; el catedràtic de Política Econòmica de la Universitat de Barcelona, **Antón Costas**, i el professor de la Càtedra d'Ètica de l'Institut Químic de **Sarrià Albert Florensa**. Els síndics locals de tota Espanya reclamen als poders municipals, i per extensió als governs autonòmics i de l'Estat, mesures pal·liatives i legislatives urgents per fer front al creixent i greu problema de la pèrdua de l'habitatge habitual davant de la impossibilitat de pagar els crèdits hipotecaris i lloguers.

El **7 de novembre de 2012**, assistència a la **Trobada de Síndics del Baix Llobregat**, realitzat a Gavà, amb la presència del Síndics de Cornellà, Sant Boi de Llobregat i Viladecans, per tractar el tema de la prostitució.

El **15 de novembre de 2012**, assistència a **VII Taller de Formació**, realitzat a l'Hospital de Mollet del Vallès, on es va dedicar a **l'habitatge. El paper de l'administració local**. La ponència de la **Sra. Valiño** va fer un resum de l'esclat de la bombolla immobiliària i la situació actual de dificultats que la ciutadania pateix per assolir l'accés a un habitatge digne. Quant a la ponència de la **professora Anderson**, s'ha centrat en la exposició dels serveis que des de la **Universitat de Barcelona** i el projecte Dret al Dret es posen a disposició de la ciutadania mitjançant la Clínica Jurídica en Dret Immobiliari i Mediació Residencial. La jornada finalitza amb l'aprovació d'una declaració per part dels síndics i defensors locals, entre d'altres proposar als ajuntaments **"l'adopció d'acords perquè les instàncies competents, mentre no es reformin les actuals, injustes i obsoletes lleis hipotecàries, s'adopti, urgentment, per Decret llei una moratòria que paraitzi tots els procediments en marxa per un període de dos anys, sense perjudici de cercar mesures, ajuts i alternatives que minorin i solucionin el dolor i el drama de tantes i tantes famílies"**.

El **4 de desembre de 2012**, va assistir amb motiu del 64é aniversari de l'aprovació a les NN.UU. de la Declaració Universal dels Drets Humans, el Síndic de Greuges de Cornellà va fer públic el seu anàlisi sobre la gestió de la crisi i les seves repercussions en relació al respecte dels Drets Humans de les persones.

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 2012 hem tingut **1.133 visites**, el que suposa un augment del 35,53% respecte l'any anterior. Han visitat 2.920 pàgines amb un promig de 2,58 pàgines per visita.

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

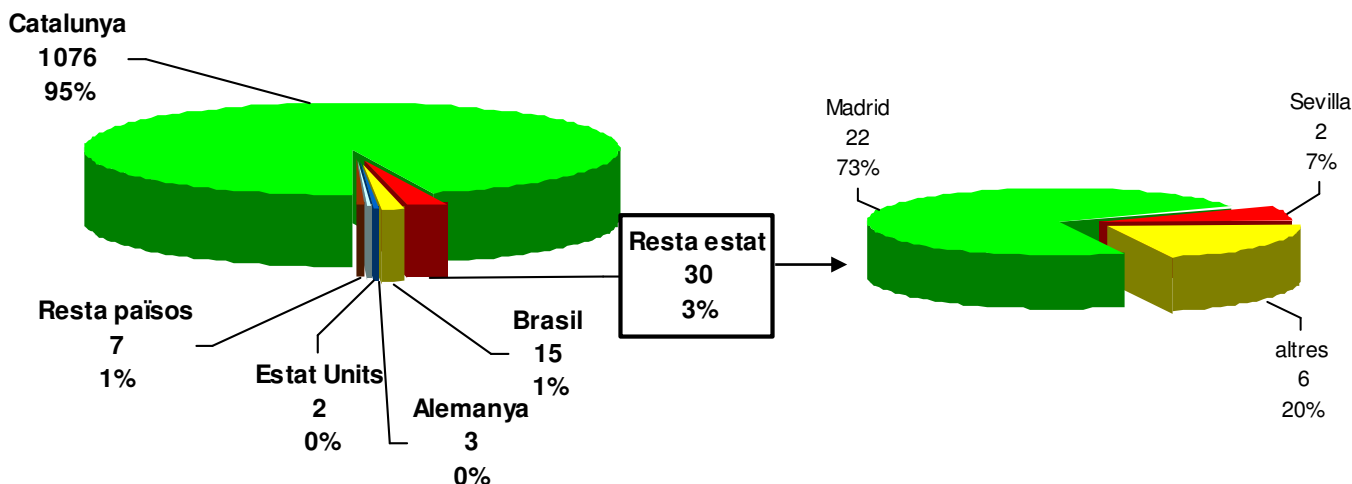
- Un 73,17 % directe a la pàgina, 829 visites.
- Un 14,56 % per una web de referència, 165 visites
 - . 80 visites per "aj-viladecans.es"
 - . 48 visites per "viladecans.cat"
 - . 8 visites per "tinyurl.com/BuyFacebookShares"
 - . 7 visites per "rock.to/VeryProfitForex"
 - . 6 visites per "forumsd.cat"
 - . 3 visites per "facebook.com"
 - . 3 visites per "sindic.cat"
 - . 3 visites per "viladecansacull.cat"
- Un 12,27 % per de motors de recerca, 139 visites
 - . 129 visites a través del *google*
 - . 5 visites a través del *yahoo*
 - . 4 visites per *bing*
 - . 1 visites per *babylon*



Les 139 visites que han utilitzat un cercador per trobar la pàgina de la Sindicatura, han utilitzat majoritàriament "sindic de greuges viladecans", "sindic de viladecans", "sindic viladecans" i "sindic de greuges de viladecans"

Durant el 2012, el dia de més **visites** ha estat el 23 i el 26 de març amb 27 visites cadascú, i el dia amb el màxim de pàgines visitades, ha estat el 23 de març amb 130 pàgines.

De les **1.133 visites** que hem tingut durant l'any 2012, 1.106 han estat directament des del territori espanyol i les altres 27 han estat des de diversos països del món. De les 1.106 visites del territori espanyol, 1.076 han estat des de Catalunya i les 30 visites restants provenen de diverses ciutats. De entre totes les visites, 27 han estat realitzades des d'operatius mòbils



II. Full de queixa i requisits

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

- PRESENTAR-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
- Enviar per CORREU ELECTRÒNIC a sindicatura@viladecans.cat, com també pot utilitzar el full de queixa disponible a la pàgina web <http://www.sindicatura.viladecans.cat>
- per CORREU dirigit a *Sindicatura Municipal de Greuges*
C/ Jaume Abril, 2
08840 Viladecans
- per TELÈFON, trucant al 93 635 18 00 ext. 8317
- per FAX, al 93 658 05 51

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

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

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

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

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: _____ Trami/o edat/ d: _____ anys / años
En representació/n (si s'escau / en su caso): _____
Domicili/ o: _____
Població/n: _____ E-mail: _____
Tel: / / _____

Descripció dels fets / Descripción de los hechos

Sol·licitud / Solicitud

Documents que acompanya / Documentos que acompaña

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____

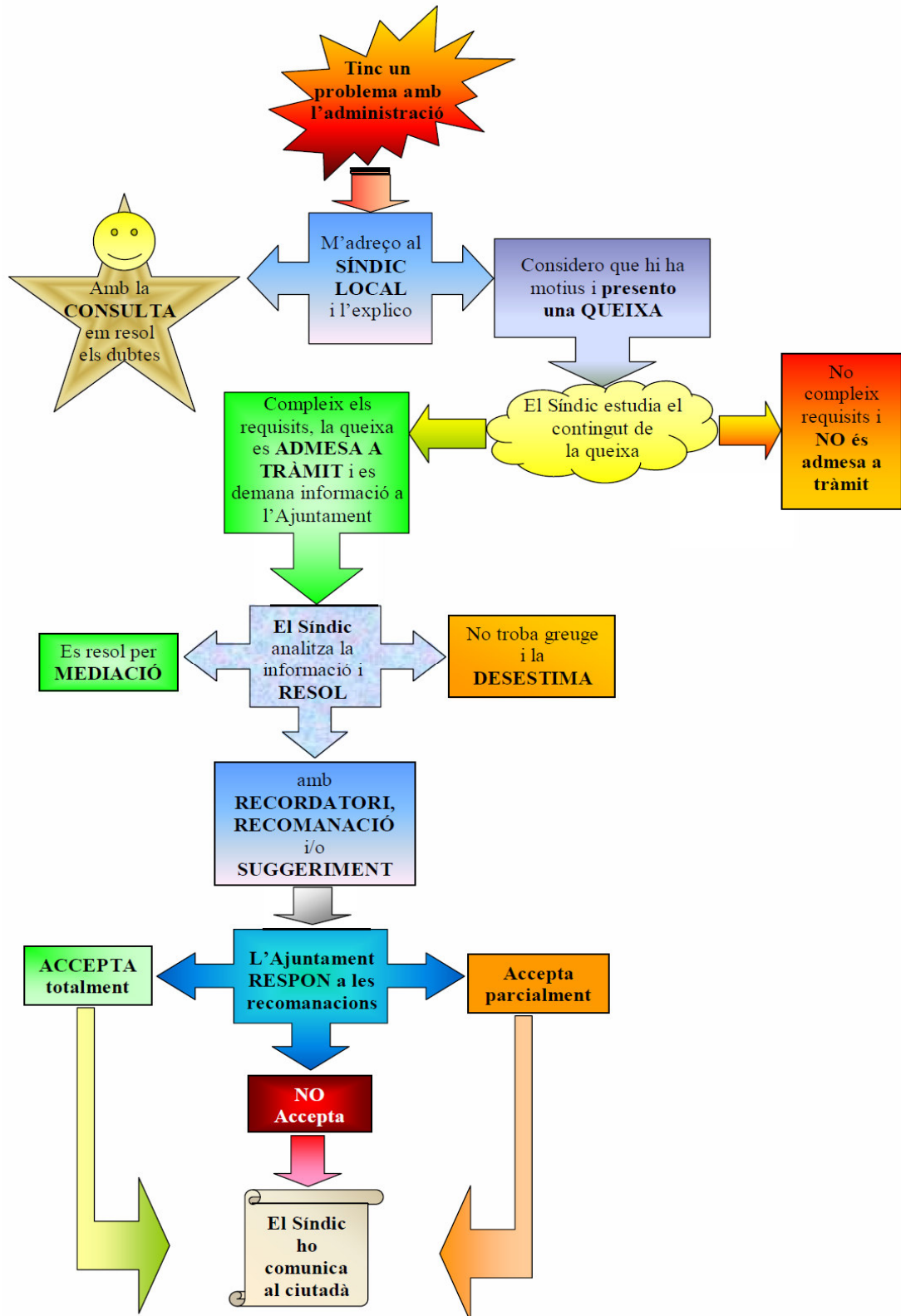
La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs.
La presentación de esta queja no interrumpe los procedimientos administrativos en curso.

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 trámite 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'inclouen 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)

III. Tràmit d'una queixa



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 00 ext. 8317
Fax: 93 658 05 51

sindicatura@viladecans.cat

www.sindicatura.viladecans.cat