



INFORME 2013

Març 2014

Ca n'Amat, el Museu de Viladecans. Any 2013.

Fotografia cedida:

MUVA. Museu de Viladecans,
departament de Patrimoni Cultural

PRESENTACIÓ

Senyor Alcalde, senyores i senyors regidors i regidores. Bona tarda.

Com cada any i finalitzat l'any 2013, compareixo davant del Ple Municipal per complir amb el meu deure de donar comptes de les activitats i de la feina feta per la institució que represento, tal com ho prescriu el Reglament Orgànic Municipal.



Les actuacions realitzades queden recollides en l'Informe 2013, que serà publicat en la Web de la sindicatura i comunicat a les entitats, com també a la ciutadania que ha confiat la seva problemàtica a la sindicatura.

A l'any 2013 s'han realitzat 202 atencions que ha representa un increment del 7% respecte l'any anterior, distribuïdes en 43 queixes i 159 consultes.

Pel que fa a les CONSULTES, comentar breument que el 56% han estat relacionades amb competències de l'Ajuntament, d'aquestes el 47% han estat relacionades amb l'àmbit dels Serveis a les Persones, on principalment ha estat la matèria de consum amb un 45%. L'àmbit de l'Administració General ha generat el 34% de les consultes, principalment motivades per sancions. Finalment l'àmbit de l'Ordenació del Territori i de la Via Pública han generat un 12% i un 7%, respectivament.

En relació a les QUEIXES, indicar que d'aquestes, 17 van ser derivades a altres defensors per ser problemàtica d'altres administracions. Les altres 26 queixes, van versar de temàtiques de l'Ajuntament de Viladecans. D'aquestes, el 43% van ser tramitades en l'àmbit d'Administració General, per matèries majoritàriament de sancions i tributs. L'àmbit de Via Pública va generar el 23% de les queixes, principalment en matèria de manteniment. Els àmbits de Serveis a les Persones i l'Ordenació del Territori, van generar respectivament el 19 i el 15%.

A aquestes queixes iniciades durant l'any 2013, cal afegir 17 queixes d'altres anys que van quedar pendent de finalitzar. En conseqüència durant l'any 2013 s'han gestionat un total de 43 queixes davant l'Ajuntament.

De les 43 queixes he resolt el 84%, de les quals 27 he plantejat recomanacions, que contenen un total de 61 propostes, desglossades en 7 recordatoris, 38 recomanacions i 16 suggeriments. La resta de resolucions han estat entre mediacions i sense greuge.

De les propostes incloses a les meves resolucions, vull mencionar alguns exemples:

- L'adequació del quadre d'infraccions de circulació per tal d'identificar millor i amb major claredat les conductes infractores, per evitar controvèrsies i errors a l'hora d'identificar el fet sancionable.
- Ampliar el número de places reservades per a persones amb discapacitat en la proximitat de l'ambulatori.
- Donar una informació i una solució més immediata, a la vegada que més sensible, per als casos en que la ciutadania planteja dificultats econòmiques per atendre les seves obligacions tributaries.

- Adequació de la senyalització de trànsit per tal de que sigui més clara i entenedora, per evitar accidents i denúncies de trànsit.
- En relació a les infraccions de trànsit i en aplicació del principi de proporcionalitat, atès que ha de guardar la deguda adequació entre la gravetat de la infracció i la sanció a aplicar. Es faci constar a les denúncies les situacions de gravetat, quan així ho siguin, per determinar si la infracció es lleu, greu o molt greu.
- Reconsiderar les situacions d'excepcionalitat quan un ciutadà ha estat sancionat en una zona d'accés restringit a la circulació de vehicles i n'està legitimat, satisfent aquest ciutadà les condicions per la obtenció de l'autorització corresponent. Em refereixo a anular, en aquests casos, les infraccions comeses fins la data en què va rebre la primera notificació de denúncia, si aquest ciutadà acredita amb posterioritat la corresponent obtenció d'autorització d'accés.
- A les zones on el pas està restringit a vehicles autoritzats, s'estudiï la possibilitat d'implementar uns sistema de semàfors amb un lector de matricules per tal de donar el pas al vehicle autoritzat que vol accedir, en cas contrari el semàfor es quedi en vermell.

Fer un balanç de les propostes realitzades, implica fer-ho del funcionament de la nostra administració municipal, la qual cosa indica que la institució que represento és una eina de conciliació i de millora continua, que s'esforça en buscar possibles solucions i propostes a les problemàtiques que ens planteja la ciutadania i que plantejo a l'Ajuntament. Per tant les meves funcions contribueixen a millorar la relació entre l'Ajuntament i la ciutadania.

Dit això, i abans de finalitzar aquesta presentació de l'informe de l'any 2013, indicar-vos la meva preocupació sobre el fet que el temps de tràmit d'una queixa, és de mediana gairebé 12 mesos, comptats des de la data que el ciutadà presenta la queixa i la data que rep la resolució amb la resposta de l'Ajuntament a les recomanacions proposades.

En aquest sentit cal que tots plegats, fem esforços per agilitzar les respostes i la comunicació, amb la finalitat de resoldre les queixes en un termini raonable, atès que aquesta dilatació en el temps provoca una desafecció de la ciutadania envers l'administració.

Per acabar aquesta presentació vull donar el meu agraïment a les persones que han col·laborat amb mi, a la ciutadania que ha confiat en la institució que represento i aquells que han fet possible el compliment per atendre a la ciutadania.

Moltes gràcies per la vostra atenció.

Vicenç Mazón i Hernández
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans
Viladecans, 27 de març de 2014

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 amb l'any anterior	
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	
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 2013	
3.4.2 Propostes realitzades durant l'any 2013	
3.4.3 Gestionades des del 2007 al 2013	
3.5 Comparativa amb el FòrumSD any 2012	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	34
4.2.1 Obres / Disciplina Urbanística	
4.2.2 Soroll	
4.2.3 Llicències	
4.2.4 Activitat econòmica	
4.3 Serveis a les persones	40
4.3.1 Consum	
4.3.2 Cultura i educació	
4.3.3 Salut i Benestar	
4.4 Via pública	43
4.4.1 Manteniment	
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 27 de març de 2014 es presenta el setè informe que correspon a l'any 2013. Inclou l'activitat portada a terme durant l'any des de la Sindicatura, recull les atencions realitzades, diferenciades en consultes i queixes. També inclou expedients d'anys anteriors que s'ha fet gestions durant l'any.

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

- La **primera part** és la **classificació** dels expedients d'acord amb els criteris establerts pel **FòrumSD**, que és l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.
- La **segona part** recull les **dades estadístiques**, primerament les atencions globals (consultes i queixes) i després un anàlisi estadístic de les consultes i de les queixes. Com també hi ha una comparativa de l'estadística de l'activitat de la Sindicatura amb el FòrumSD de l'any 2012.
- La **tercera part** es fa una **descripció** de les queixes gestionades, tant les iniciades durant l'any com les d'anys anteriors que encara eren en tràmit. Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, de les actuacions realitzades, de les conclusions, de les reflexions, de les recomanacions, així com també, la resposta que ha donat l'Ajuntament a les recomanacions realitzades.
- La **quarta part** es fa una **síntesi** de les activitats, trobades i jornades formatives que ha assistit el Síndic local.
- La **cinquena i darrera part**, com **annexos**, es detallen 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 davant un acte administratiu, bé perquè es considera que no ha estat motivada, bé existeix manca de conformitat o per la falta de resposta a una instància. Cal tenir en compte, que la tramitació de la queixa no afecta els terminis previstos per a l'exercici d'accions en via administrativa o jurisdiccional.

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

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

Cal posar en valor aquesta funció en aquests moments en que la crisi econòmica demana un esforç més important de tots cap a una millora del servei 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 es 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 2013. Les dades que s'analitzen en comparació amb Viladecans en el punt 3.5 d'aquest informe corresponent a l'any 2012.

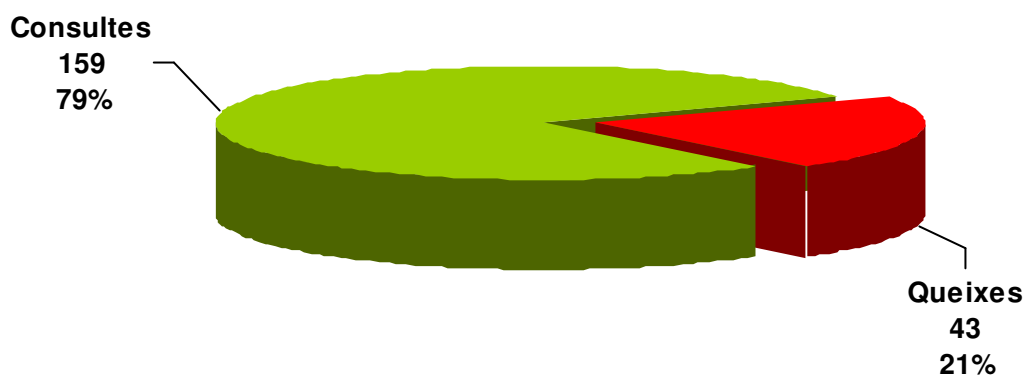
Consultes, Informació, Assessorament				TOTAL	159
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo				1
	Síndic de Greuges de Catalunya				12
	Altres defensors				4
	Altres derivacions				0
			TOTAL DERIVADES		17
Queixes àmbit municipal	Mediació - Solució amistosa				1
	Acceptada total				1
	Admeses	Estimades amb recomanació	Acceptada parcialment		1
			NO acceptada		2
			Pendent de Resposta		8
			Desestimades		6
	Arxivades per desistiment				0
	En tràmit				6
	NO admesa				1
			TOTAL QUEIXES		26
Actuacions d'ofici	Acceptada total				0
	Amb recomanació	Acceptada parcial			0
		No acceptada			0
		Pendent de resposta			0
		Arxivada sense recomanació			
	En tràmit				0
			TOTAL ACTUACIONS D'OFICI		0
TOTAL ACTUACIONS					202

3. DADES ESTADÍSTIQUES

3.1 ATENCIIONS REALITZADES

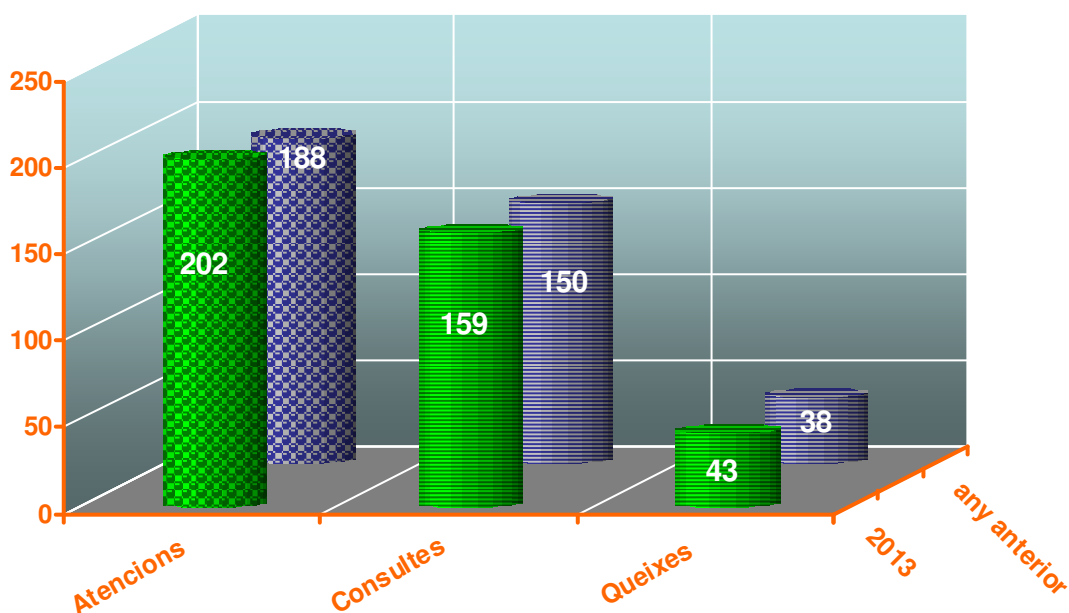
3.1.1 TIPUS D'ATENCIIONS

Han estat 202 atencions que ha tingut la sindicatura durant l'any 2013, de les quals 159 han estat consultes i 43 han estat considerades queixes envers l'administració.



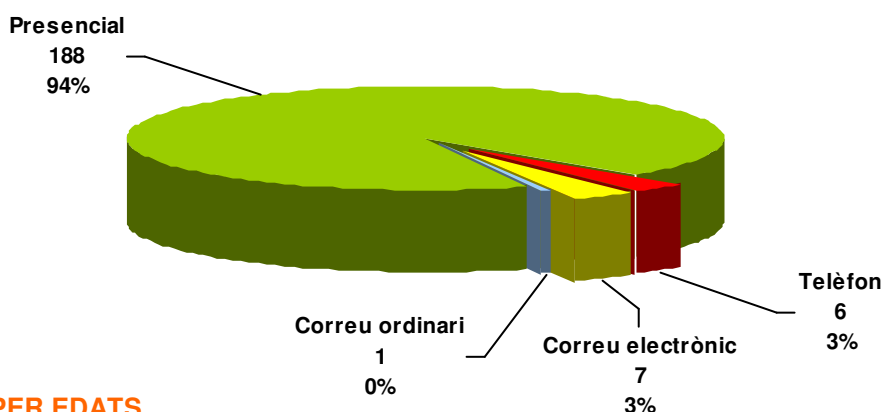
3.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2013 amb l'any anterior. Es comprova que ha hagut un augment de més del 7% en les atencions. Aquest augment es reflecteixen tant a les consultes, amb un 6%, com a les queixes amb un 13%.



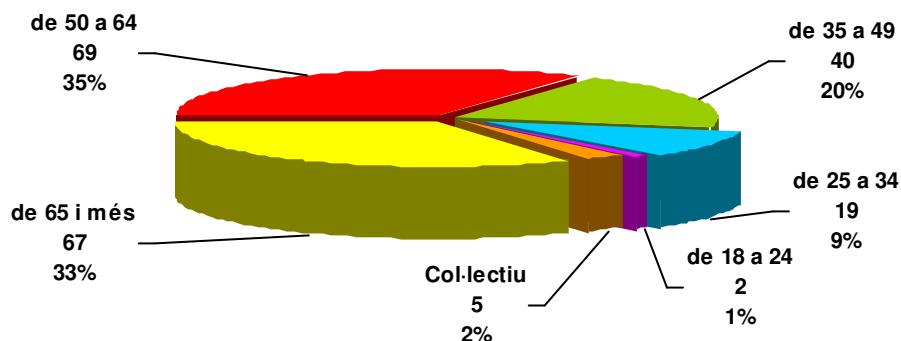
3.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 202 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.

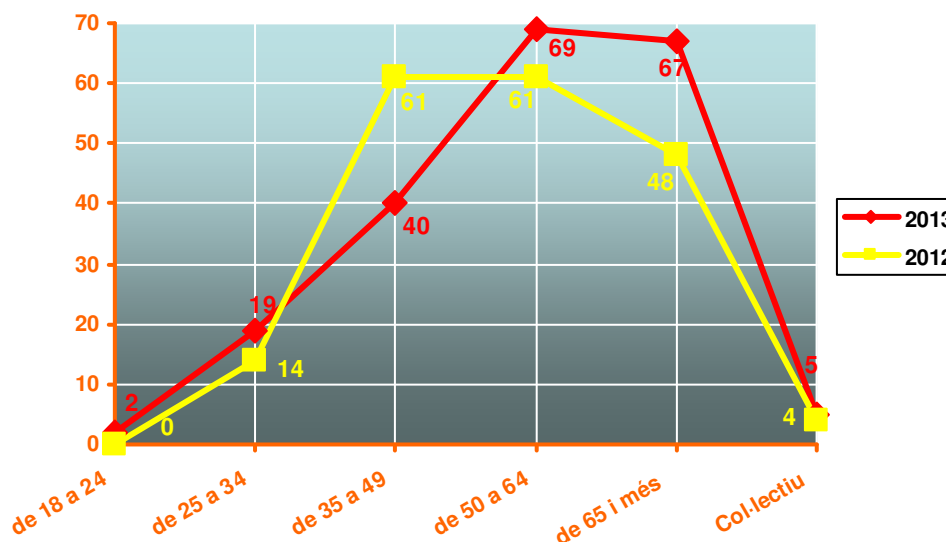


3.1.3 PER EDATS

De les 202 atencions (queixes i consultes), aquest any, en comparació amb l'any passat en valors relatius, en el que ha hagut un augment a la franja dels de 50 a 64 anys passant del 33% al 35%. També ha augmentat la franja dels de més de 65 anys passant del 26% al 33%, així com la franja de 25 a 34 anys puja del 7 al 9%. Per contra ha disminuït considerablement la franja de 35 a 49 anys que ha passat d'un 32% a un 20%. La novetat aquest any ha estat les atencions en la franja de 18 a 24 anys que l'any anterior no va haver-hi cap. Els col·lectius es mantenen.

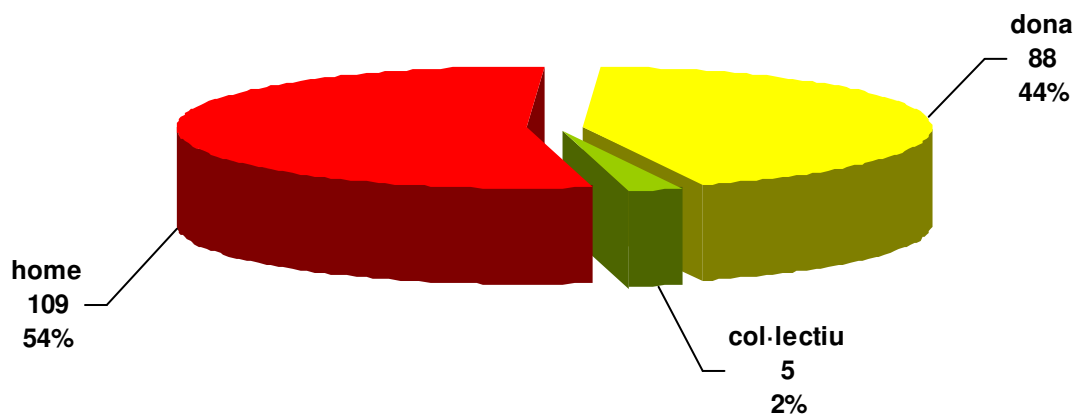


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre l'any 2012 i el 2013. On es comprova l'augment de l'any 2013 en el tram de "65 anys i més", i la baixada del tram entre "35 i 49 anys" respecte l'any 2012.



3.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Aquest any, a diferència de l'any 2012, s'ha invertit els valors i augmenta la presència de l'home alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura.



3.1.5 PER DISTRICTES

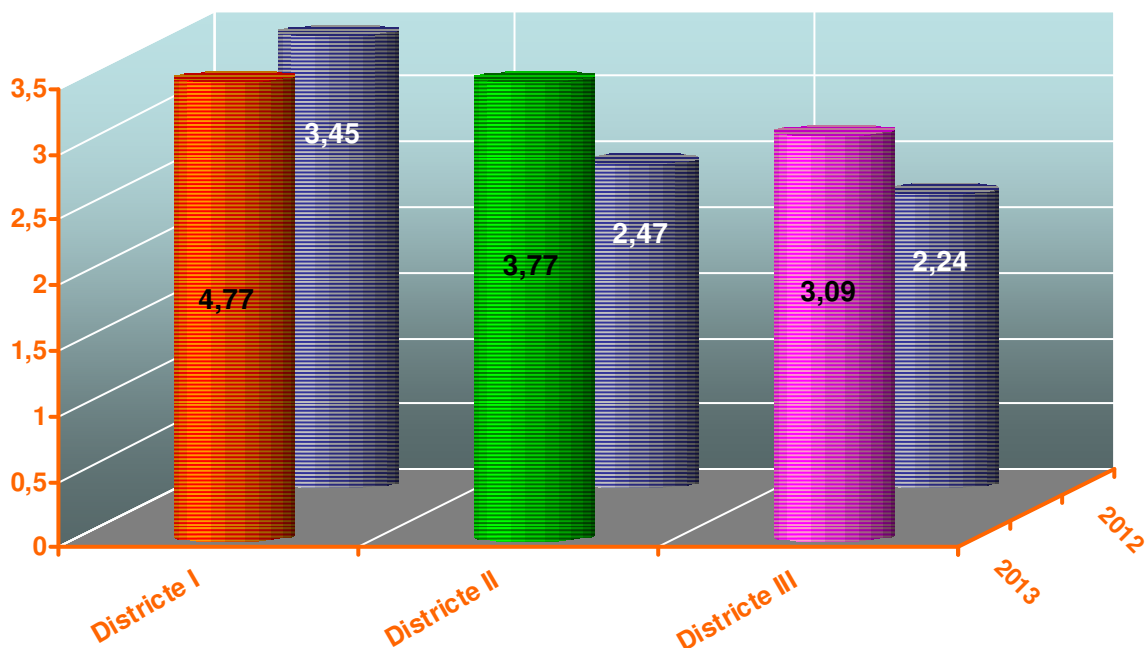
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'atencions que es va realitzar per cada miler d'habitants en cada districte.

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 I** ha hagut 4,77 atencions per cada miler d'habitants. Per tant la presència del **districte I** ha augmentat un 38% respecte l'any anterior. En el **districte II** ha hagut 3,77 atencions per cada mil habitants, que representa un augment del 52%. i en el **districte III** ha hagut 3,09 atencions per cada mil habitants, és a dir un augment del 38%.

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

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

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

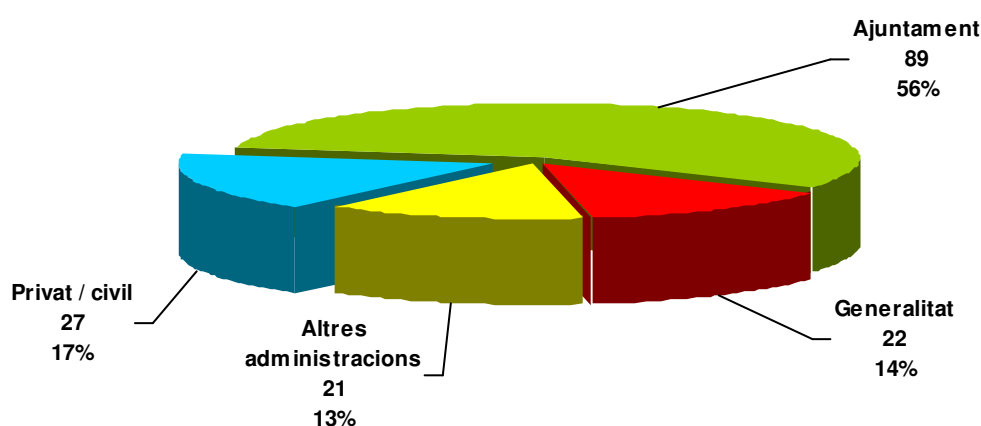


3.2 CONSULTES REBUDES

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

3.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

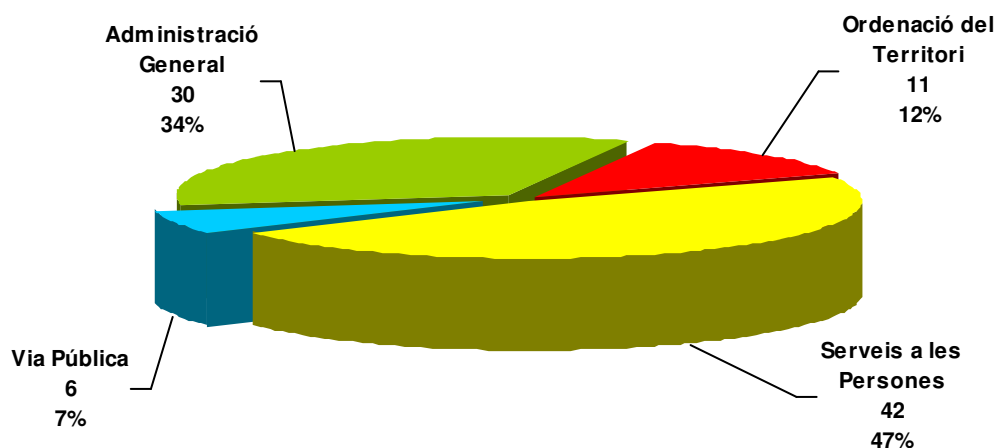
Les 159 consultes han estat classificades per competència. Destacar el 56 % que van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, seguidament amb un 21% les consultes **d'altres administracions** (aquelles que no són de Viladecans ni de la Generalitat); el 27% d'àmbit **civil o privat** i l'altre 14% de competència de la **Generalitat**.



3.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 89 consultes classificades de competència municipal no van ser recollides com a queixes perquè no s'havia esgotat la via administrativa o no s'havia realitzat cap acció davant l'Ajuntament, en aquest sentit s'informa d'aquesta circumstància a la ciutadania.

Aquestes consultes de competència municipal, han estat classificades en quatre temàtiques de l'Ajuntament de Viladecans, per la qual cosa es comprova que un 47% correspon majoritàriament a temes de **Serveis a les Persones**, seguit amb un 34% els temes relacionats amb **d'Administració General**.

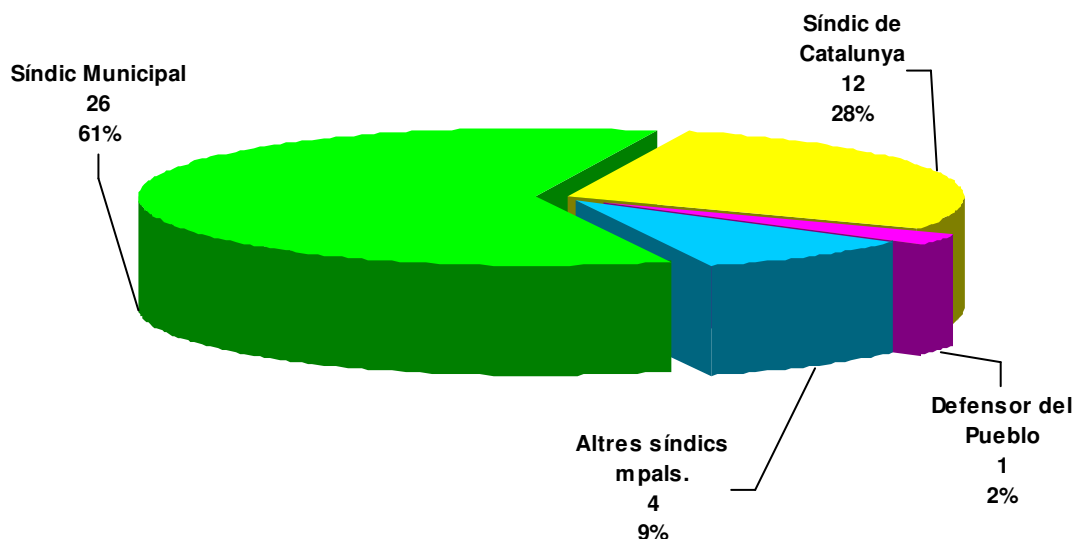


3.3 QUEIXES REBUDES

Hem rebut un total de **43 queixes** de la ciutadania, del total de les atencions realitzades, atès que els que no complien els requisits com a queixa s'ha considerat com una consulta.

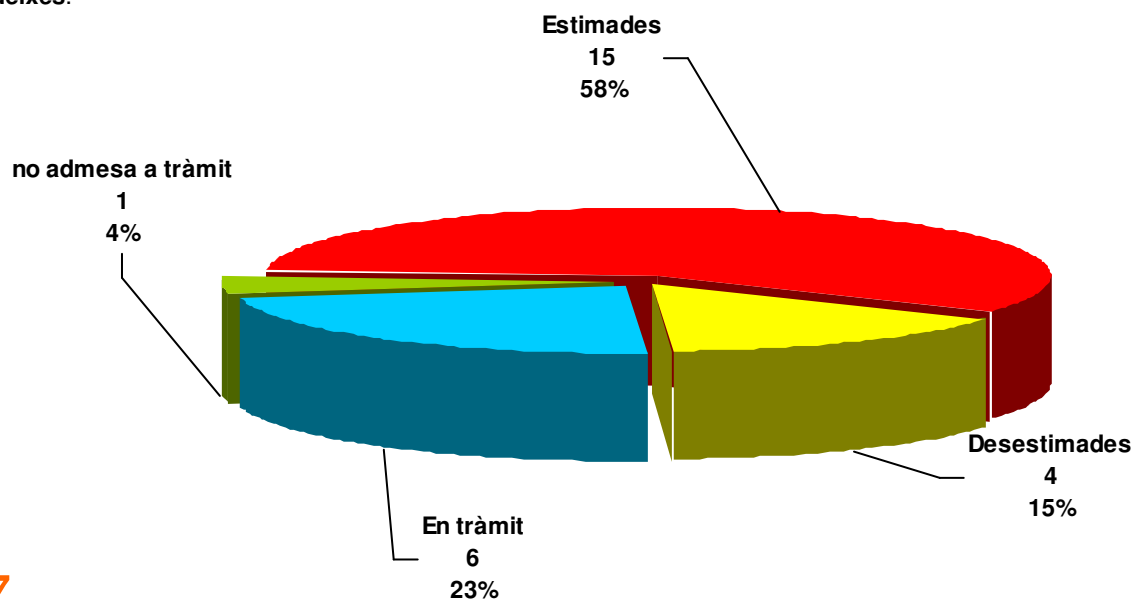
3.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels **43** expedients de queixa, són de **competència municipal** el 61% i la resta han estat **derivades** al Síndic de Catalunya, altres Síndics locals i al Defensor del Pueblo.



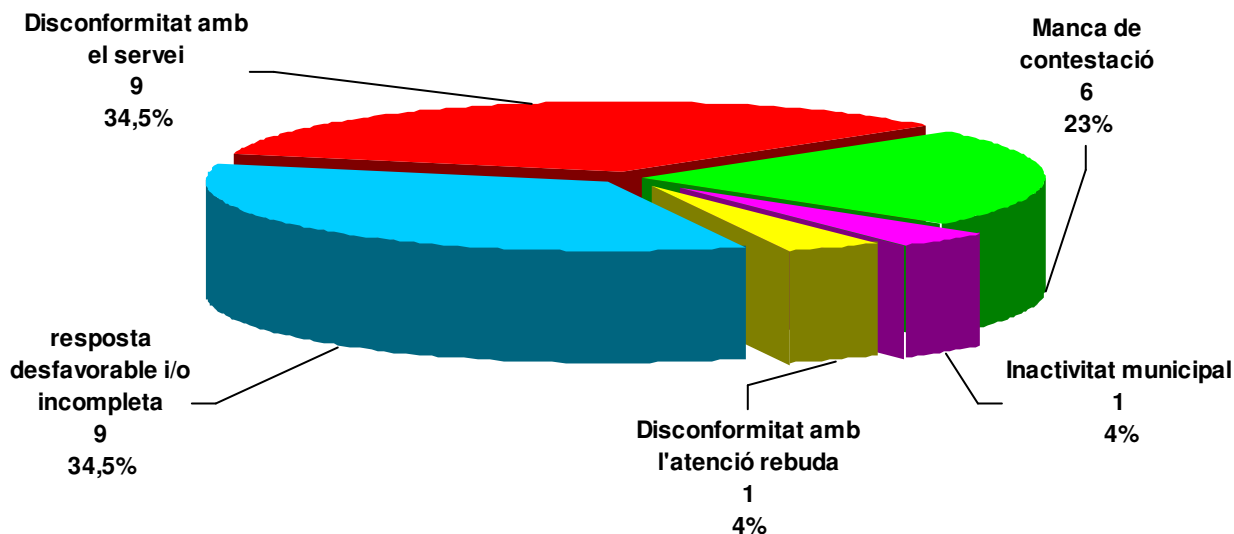
3.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les **26** queixes rebudes d'àmbit municipal, hem **resolt 20 queixes**, de les quals, 15 han estat estimades, 4 han estat desestimades i 1 no ha estat admesa a tràmit. En conseqüència, cal fer esment que estan en **tràmit 6 queixes**.



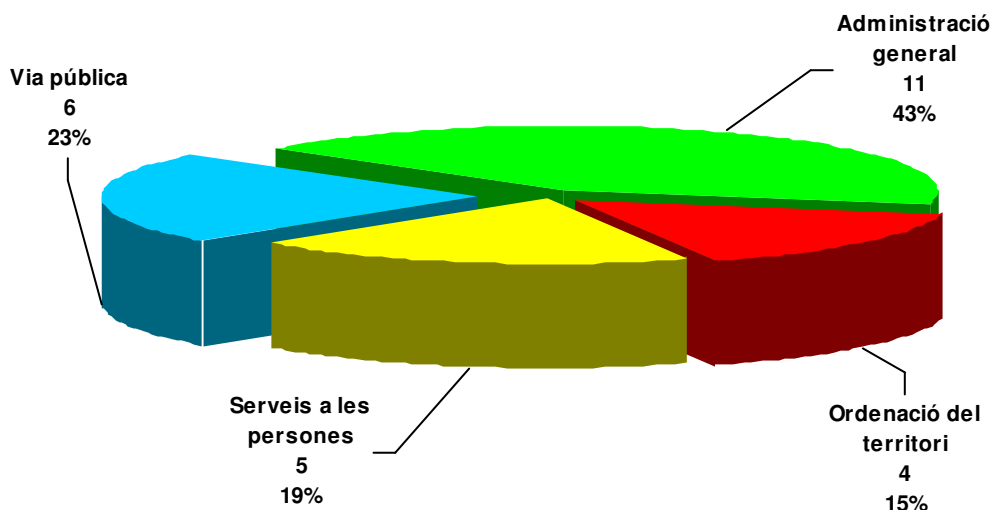
3.3.2.1 Motivació principal

De les 26 queixes rebudes d'àmbit municipal, la causa principal que va motiva la queixa, majoritàriament són per **“una resposta desfavorable”** i **“la disconformitat amb el servei o gestió”** amb un 34,5 % cadascuna, seguidament amb un 23% la **“manca de contestació”**. Per tant, un any més, continua una disminució de queixes per la “manca de contestació”.



3.3.2.2 Àmbit de competència municipal

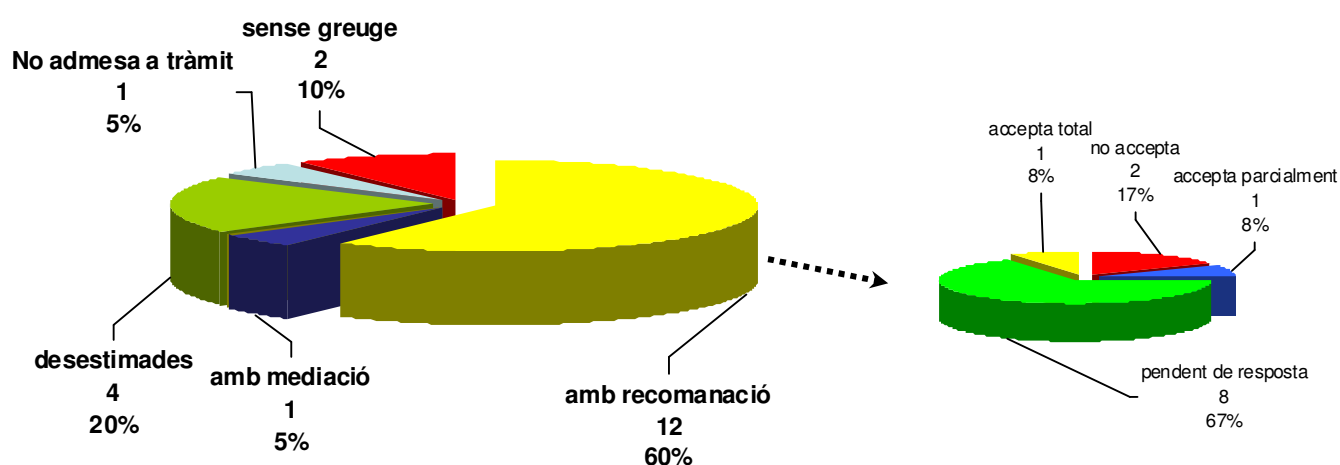
En aquesta gràfica es classifiquen les 26 queixes que hem rebut d'àmbit municipal en quatre temàtiques de competència municipal.



3.3.3. CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Destacar que dels 20 expedients iniciats durant l'any 2013, gestionats i resolts d'àmbit municipal, han estat un total de 12 queixes amb recomanacions. És a dir, el 60% de les resolucions ha tingut recomanacions, a més a més 1 resolució ha estat per a mediació. Les mediacions són aquelles que s'han resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable pel ciutadà.

De les 12 queixes amb recomanacions, l'Ajuntament ha acceptat totalment a una recomanació, una altre parcialment, no accepta dues, per tant, queden pendent de rebre la resposta de l'Ajuntament a 8 queixes de les iniciades durant l'any 2013.



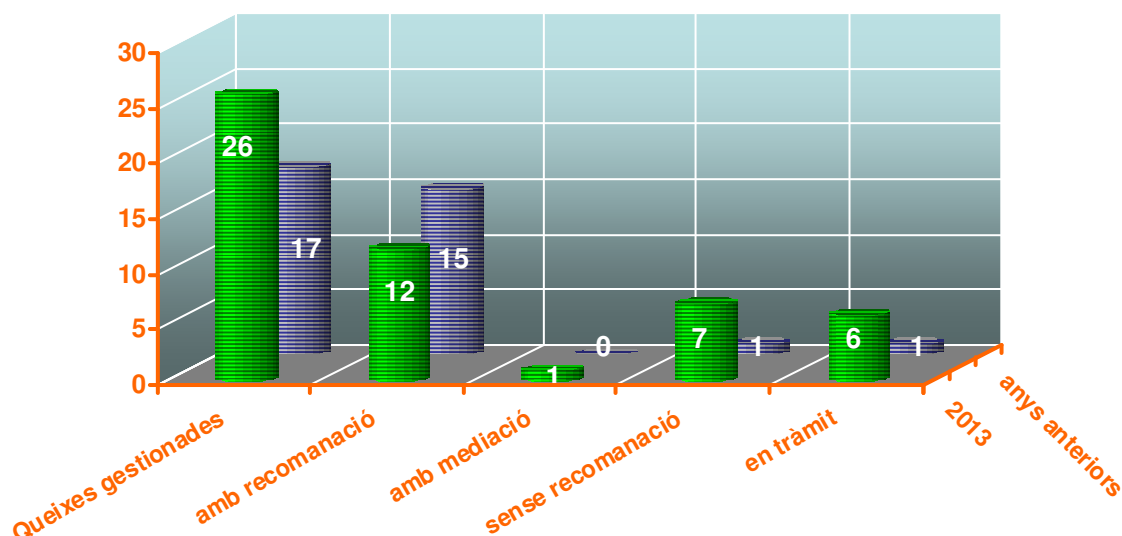
3.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

3.4.1. GESTIONADES DURANT L'ANY 2013

Les queixes gestionades durant l'any 2013, són aquelles **d'àmbit municipal** que s'han iniciat durant l'any i totes aquelles d'anys anteriors que mancaven gestions al tancament de l'anterior informe.

En aquesta gràfica es mostren diferenciades les queixes iniciades durant l'any 2013, i les iniciades en anys anteriors que mancava alguna gestió per tancar-les, així com la situació en que es troben al final de l'any.

A la gràfica es reflexa que durant l'any s'han gestionat davant l'Ajuntament un total de 43 queixes, 26 de l'any 2013 i 17 d'anys anteriors, dels quals han quedat en tràmit 7 queixes per a la seva resolució.

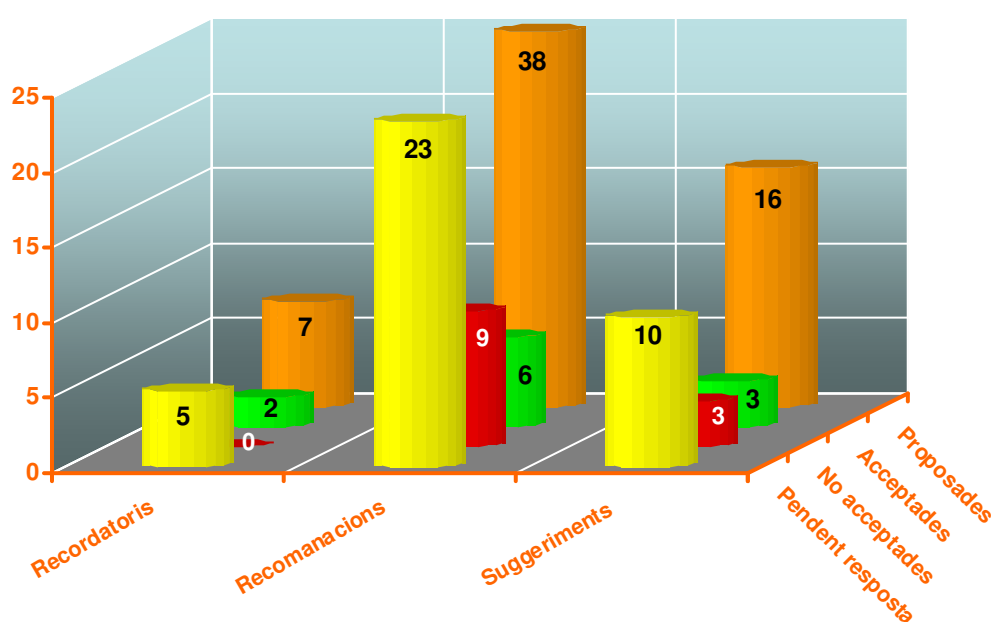


3.4.2. PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY 2013

Durant l'any 2013 hem gestionat 27 queixes amb recomanacions, de les quals 12 corresponen a queixes de l'any 2013 i les 15 restants es van iniciar en anys anteriors.

Les **27 queixes** amb recomanació incorporen un total de **61 propostes**, desglossades en 7 recordatoris, 38 recomanacions i 16 suggeriments. És a dir, que una resolució pot tenir més d'una proposta, per exemple un o més recordatoris i/o una o més recomanacions i/ un o més suggeriments.

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

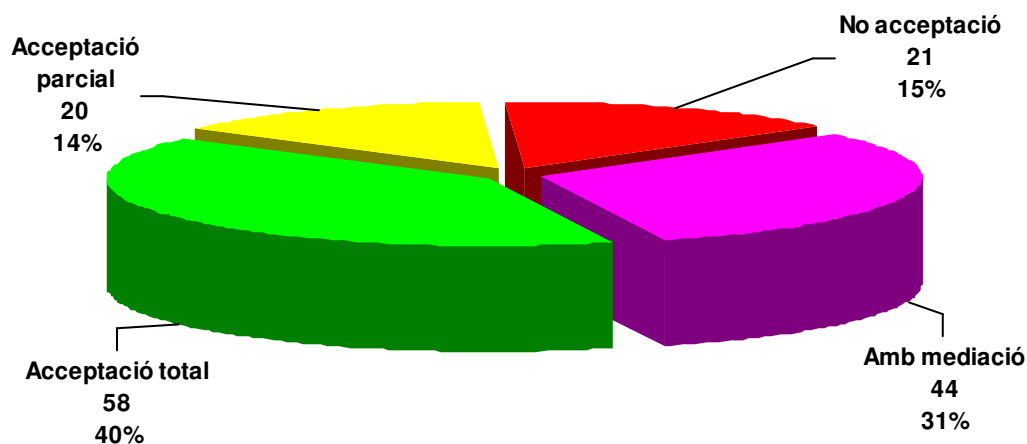


3.4.3 GESTIONADES DES DEL 2007 AL 2013

Des del 2007 fins el 2013 hem gestionat **115 queixes** amb recomanacions que incorporen diverses propostes, de les quals, l'Ajuntament ha donat resposta a 99 queixes, per tant estem pendent de rebre resposta a un total de 16 queixes amb propostes. De les 99 respostes, han estat **acceptades totalment 58 queixes**.

Cal destacar que en aquest mateix període s'ha arribat a resoldre **per mediació** un total de 44 queixes, les quals representa que s'ha resolt favorablement en el tràmit de la queixa, sense tenir que realitzar recomanació.

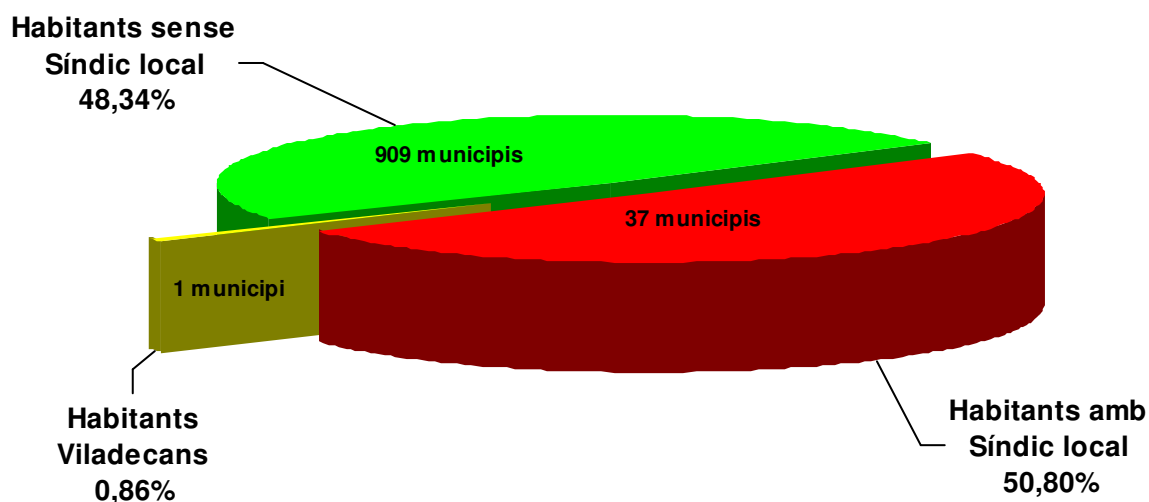
En conseqüència, es pot considerar que un **71%** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat favorable per a la ciutadania, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades.



3.5 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2012

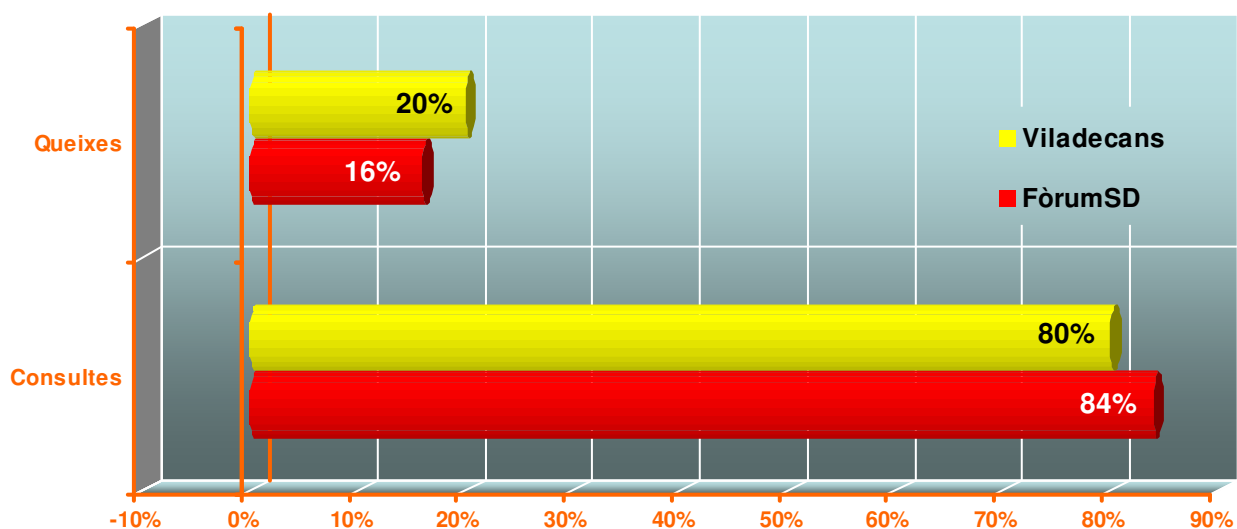
El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha 947 municipis i una població de 7.570.908 d'habitants. Del total dels municipis de Catalunya, 38 tenen Síndic de greuges municipal, els quals atenen a un total de 3.9011.032, es a dir, un 52% dels habitants de Catalunya.

El FòrumSD durant l'any 2012, recull els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen a l'any 2012, atès que cadascun dels 38 Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2013 i un cop recopilades s'edita i publica el "V Recull d'Informe dels Síndics Locals", que en aquest cas es va presentar al Parlament de Catalunya el 2 de desembre de 2013 i que es pot consultar a <http://sindicatura.viladecans.cat/files/27-38-ficheroCat/Recull Informes ForumSD 2012.pdf>



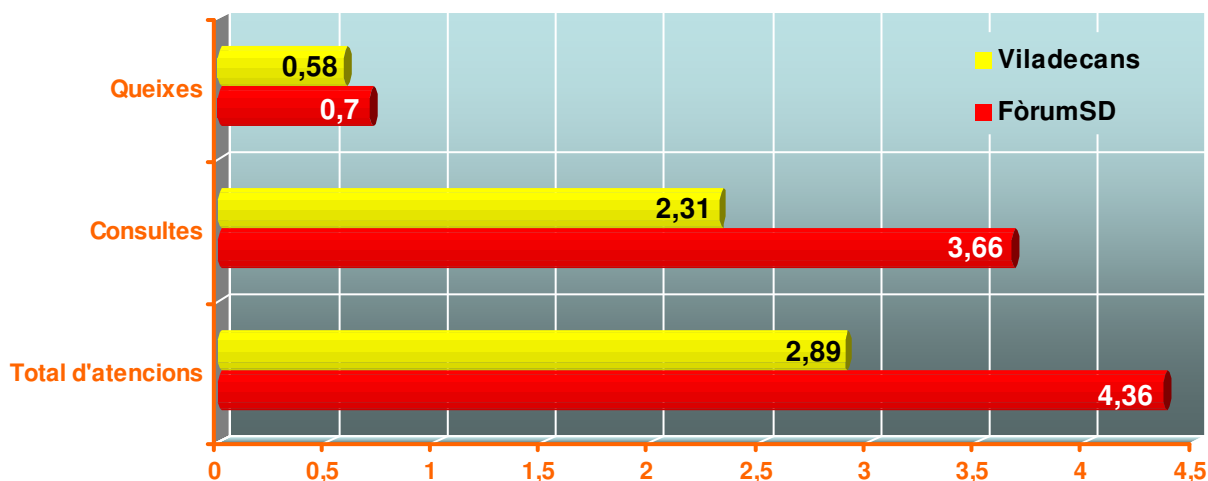
3.5.1 CONSULTES I QUEIXES

Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2012. A la gràfica es representa els valors relatius de les queixes i les consultes.



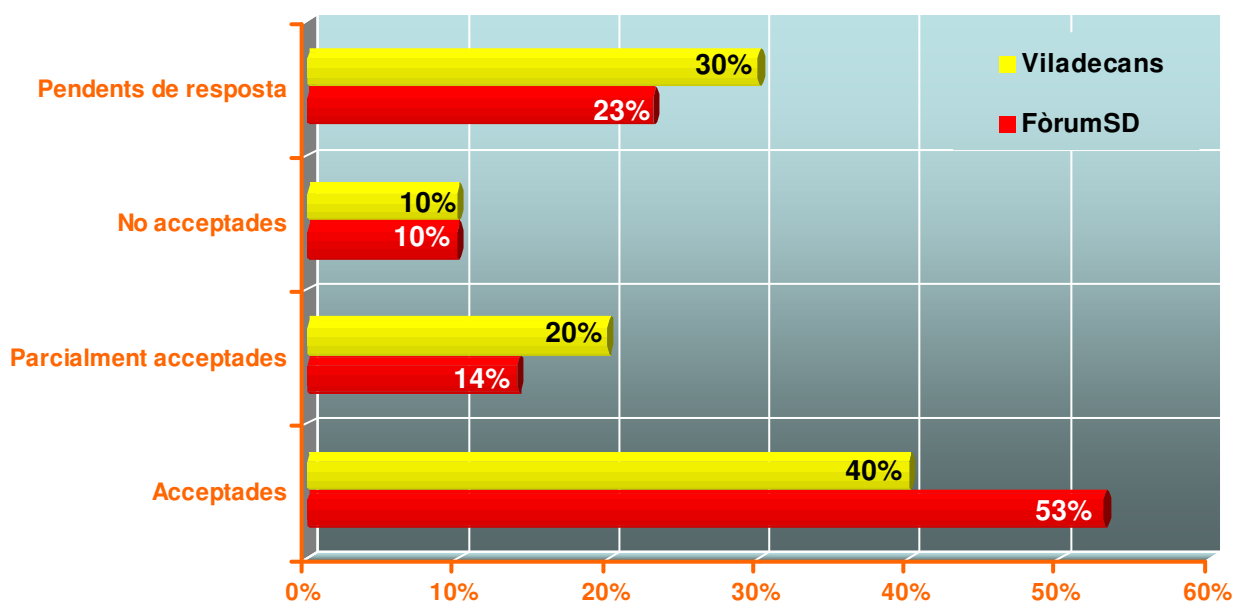
3.5.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

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



3.5.3 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

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



4. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes gestionades a llarg de l'any 2013. És a dir, 43 queixes rebudes i iniciades l'any 2013 i 17 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents al tancament de l'informe corresponent al 2012. En conseqüència, hem gestionat durant l'any 2013 un total de 60 queixes.

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

TEMES	Subtemes	anys anterior	2013	Total
4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				18
	4.1.1 Tributs	2	3	
	4.1.2 Sancions	2	6	
	4.1.3 Padró / registres	2		
	4.1.4 Responsabilitat patrimonial	1	2	
4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				7
	4.2.1 Obres/disciplina urbanística	2	1	
	4.2.2 Soroll		1	
	4.2.3 Llicències	1	1	
	4.2.4 Activitat econòmica		1	
4.3 SERVEIS A LES PERSONES				5
	4.3.1 Consum		1	
	4.3.2 Cultura i educació		2	
	4.3.3 Salut i benestar		2	
4.4 VIA PÚBLICA				13
	4.4.1 Manteniment		3	
	4.4.2 Trànsit	6		
	4.4.3 Seguretat ciutadana	1	2	
	4.4.4 Cementiri		1	
4.5 DERIVADES				17
	4.5.1 Síndic de Greuges Catalunya		12	
	4.5.2 Síndics locals		4	
	4.5.3 Defensor del Pueblo		1	
Totals		17	43	60

ACTUACIONS MÉS DESTACADES

En l'actualitat estem davant una societat en canvi permanent, que reclama una Administració de qualitat a l'alçada de les seves necessitats, amb capacitat d'innovació, àgil i diligent en la resposta.

És necessària la implicació social i ciutadana per assolir els objectius de transparència i bon govern. Hem de concretar també en la generalització i impuls de les institucions com en aquest cas la Sindicatura de Greuges local.

En definitiva, la Sindicatura de Greuges local, és una institució que té com a finalitat la defensa dels drets i llibertats públiques dels ciutadans del municipi. L'objectiu final de protecció dels drets fonamentals i llibertats es va reconèixer com un mecanisme afegit de protecció diferent d'altres com el judicial.

Per aquesta raó, a l'activitat de la sindicatura correspon garantir l'eficàcia dels principis rectors de la política social i econòmica configurar la bona administració com un dret en l'àmbit polític i de l'administració, que vincula a tots els poders públics i que té un tutela reforçada, d'acord amb els articles 30, 37 i 38 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

Doncs bé, la Sindicatura té que actuar, per tant, com a garantí de la bona administració municipal, tant defensora dels ciutadans en casos de vulneració dels drets com per exercir una labor preventiva per evitar situacions que tenen com a conseqüència un perjudici.

És important també que l'administració actuï en el desenvolupament dels seus poders generals amb l'aprovació de les seves ordenances d'acord amb les noves regulacions en els diferents àmbits.

Prèviament, cal concretar que el principi de bona administració té una plasmació diferent segons sigui la forma d'actuació administrativa. A continuació es destaquen diferents aspectes de l'actuació de la Sindicatura aquest any 2013.

a) Fraccionament del deute de tributs municipals i sancions.

L'augment de les càrregues econòmiques de la família i els descens dels ingressos de les famílies dificulten el compliment dels deutes tributaris i altres de dret públic, la titularitat dels quals corresponen a l'Ajuntament. Poden ser fraccionats en qualsevol moment, tant en període voluntari com en període executiu, quan la situació econòmica financera del contribuent li impedeixi transitòriament fer-ne el pagament.

Les dificultats econòmiques que moltes famílies viuen, requereixen una major sensibilitat i adequar les possibilitats de fraccionaments dels deutes tributaris a la situació de solvència econòmica de la família que planteja la seva problemàtica davant l'administració.

Davant peticions de la ciutadania, l'administració té el deure de donar una resposta amb la celeritat i l'impuls necessari que resolgui les qüestions plantejades. D'acord amb el dret que té la ciutadania a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.

b) La potestat sancionadora: principis d'atribució i del seu exercici.

Quan a l'atribució de la potestat sancionadora, l'article 25 de la Constitució Espanyola preveu els principis materials a les infraccions i sanciones:

- **Legalitat.** El que ningú pot ser sancionar per accions o omissions que en el moment de produir-se no constitueixin infracció administrativa, segons la legislació vigent en aquell moment.
- **Tipicitat.** Les conductes constitutives d'infracció i les sancions concretes que es poden imposar han d'estar exactament descrites en la norma legal. Per tant, exclou les formules genèriques o vaguetats i no s'admeten interpretacions analògiques.
- **Irretroactivitat.** En general s'apliquen les normes sancionadores vigents en el moment de produir-se els fets constitutius d'infracció administrativa. No es pot aplicar una norma sancionadora desfavorable per l'inculpat amb retroactivitat. És a dir, no es pot imposar una sanció superior a la prevista per una determinada infracció en el moment en la que aquesta va cometre.
- **Igualtat.** No es pot al·legar el dret a la igualtat en la il·legalitat.

- **Culpabilitat.** La imposició de sancions administratives requereix que els fets il·límits hagin estat comesos voluntàriament i amb algun grau de culpa. Per tant, teòricament la inexistència de culpabilitat és una possible eximent. No obstant, les lleis solen exigir un deure de diligència molt intents, que inclou el deure de conèixer i informar-se sobre deures i obligacions administratives i conseqüència del seu incompliment.
- **Proporcionalitat.** La determinació normativa d'infraccions i sancions i la seva imposició per l'administració ha de guardar la deguda adequació entre la gravetat de la infracció i la sanció a aplicar. La llei pren en consideració certs criteris per la graduació de la sanció a aplicar.
- **Prescripció.** L'exercici de la potestat sancionadora està subjecte a terminis. No pot quedar indefinidament oberta la possibilitat que l'administració castigui una determinada infracció o que faci complir una sanció. Les lleis concreten els terminis de prescripció de les infraccions i de les sancions administratives.
- **Non bis in ídem.** Significa la prohibició d'imposar dos càstigs a un mateix subjecte, pels mateixos fets i amb el mateix fonament.
- **Garantia de procediment.** La prohibició d'imposar sancions sense procediment. L'exercici de la potestat sancionadora requereix un procediment legalment o reglamentàriament establert. Per tant, el compliment del procediment garanteix el dret de defensa i la presumpció d'innocència.

Per tal d'exercir la potestat sancionadora, cal seguir la tramitació d'un procediment que estarà establert per llei o reglament i que, en tots els casos, ha de garantir a la persona presumptament responsable, els drets reconeguts per la legislació.

No obstant això, i sempre amb subjecció al principi de legalitat, les entitats que integren l'Administració local de Catalunya, poden establir per ordenança el procediment sancionador aplicable en l'àmbit de llurs competències.

En tot cas, la tipificació de les infraccions dels procediments sancionadors és pressupòsit d'una activitat del particular com a il·lícit administratiu. És a dir, una conducta contrària a dret que hagi definit expressament una llei o un reglament. Per tant, no totes les conductes contràries al dret esdevenen infraccions susceptibles de sanció, sinó només les que l'ordenament jurídic fixa de manera expressa.

En el procediment sancionador, cal garantir el respecte dels drets legals reconeguts a la persona. Finalment, i en relació amb la resolució del procediment sancionador que posa fi al procediment ha d'estar motivada i ha de resoldre totes les qüestions plantejades en l'expedient.

La importància dels principis exposats són rellevants en l'activitat del Síndic. Haver-ne trobat sancions a un mateix subjecte, un mateix fet i en un mateix lloc, es qualifiqui de forma diferent i amb imports sancionadors diferents.

L'administració, dins del marge de discrecionalitat en els procediments sancionadors, aquells fets il·límits que comporten una major gravetat, l'administració ha de motivar i fer una descripció clara i detallada dels fets constitutius que fan que l'acció il·lícita de l'inculpat mereix una tipificació de major gravetat. Les normes reglamentàries poden incloure especificacions al quadre general d'infraccions i sancions que contribueixin a identificar millor les conductes o a precisar la determinació de les sancions.

La prova en el procediment sancionador ha de desplegar una activitat probatòria incriminatòria raonablement suficient per verificar que un subjecte ha comès una infracció i, moltes vegades, aquesta activitat probatòria es 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. Doncs és necessari que hi hagi un enllaç directe i precís entre els dos fets, l'índici i la conseqüència, que s'ajusti a criteris racional, de manera que la presumpció se dedueixi de l'índici de forma conclouent.

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.

Davant de sancions de vehicles que disposen targeta de discapacitat, hem de considerar diferents casos, aquells que disposen de targeta caducada, que estacionen en zones no habilitades per l'estacionament i aquelles que estacionen en zones habilitades per determinats estacionaments de control horari o d'ús.

La normativa estableix que ha d'haver-hi una màxima tolerància i permissibilitat en el règim de parada i estacionament del vehicle per a les persones que disposen de la targeta de discapacitat i que tenen una mobilitat

reduïda i necessiten apropar-se el màxim possible al seu destí. La qual cosa no implica que l'administració compleixi el deure per vetllar pel correcte ús de les targetes de les persones titulars i evitar l'ús fraudulent de les mateixes, perquè als únics que realment perjudica aquest mal ús, són les persones que tenen mobilitat reduïda amb targeta i troben ocupades indegudament les places reservades.

c) Seguretat ciutadana

Els poders públics han d'impulsar les mesures destinades a l'increment de la seguretat viària i la disminució d'accidents de trànsit, amb una incidència especial en la prevenció, l'educació viària i l'atenció a les víctimes. En conseqüència, i entre d'altres l'administració ha de realitzar una revisió constant de les senyalitzacions, per evitar confusions i adequar les rutes més idònies per facilitar la fluïdesa del trànsit.

Tanmateix s'ha de garantir la convivència entre els usuaris motoritzats i la ciutadania, per la qual cosa s'ha d'evitar l'incivisme amb els mitjans dissuasoris suficients i amb la celeritat necessària i efectiva, per tal de que no provoqui situacions de conflicte entre el veïnatge i els incívics.

En conclusió, el continu esforç per les administracions locals, cap a una bona administració posa de manifest l'evolució cap a la transparència, participació efectiva i l'adopció de la millor solució possible, atès tots els interessos en conflicte.

4.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

4.1.1 TRIBUTS

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

La ciutadana al veure un càrrec en la seva compta bancària el 31/10/2011 per import de 7,19 € emès per l'ORGT, va adreçar-se a les seves oficines, li van donar una carta de pagament de l'impost de vehicles de l'exercici 2011 amb recàrrecs i interessos. La ciutadana indica que no va rebre cap notificació prèvia del referit impost de vehicles, ella considera que és degut a que el seu domicili està situat fora del casc urbà.

La ciutadana manifesta que va tenir d'altres vehicles amb l'exempció i el que ha provocat aquest embargament és del vehicle que va adquirir el 20 de desembre de 2010.

La ciutadana a aportat documentació dels tràmits realitzats i respostes de l'ORGT en el que degut a la situació econòmica i la pensió que cobra la ciutadana no li poden embargar el compte bancària, per això es deixa sense efectes la retenció realitzada. Sense perjudici d'això no donen de baixa la liquidació de l'impost de l'exercici 2011. Reconeixen l'exempció a partir de l'any 2012, atenent que ho va demanar el 8 de novembre de 2011.

L'Ajuntament indica que l'exempció correspon a partir de l'any següent a la seva petició. Que les liquidacions de l'impost en període voluntari no tenen acusament de rebuda, però s'envia un tríptic per facilitar el pagament, que segons la ciutadana no va rebre. Que en el procés de constrenyiment la notificació va ser retornada i per això es va publicar al BOP l'1 d'agost de 2011.

De la nova documentació sol·licitada pel Síndic, en especial els acusaments de recepció de les notificacions enviades, es desprèn que la notificació de constrenyiment no va ser lliurada per d'adreça incorrecta i inexistent, però en canvi la notificació del fraccionament del deute si que hi consta lliurada a la mateixa adreça.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA GREUGE** en la queixa plantejada, atès l'error d'indicar que no existia l'adreça de la ciutadana a l'acusament de recepció de la notificació del constrenyiment, per tant és una notificació defectuosa que comporta la nul·litat del constrenyiment.

En una altre sentit, i en relació a la consideració de la ciutadana que l'Ajuntament hauria d'haver actuat d'ofici per l'exempció del nou vehicle, atès que ja havia tingut un altre amb la referida exempció, s'ha de tenir en compte és l'interessat és el que ha **d'instar la petició de concessió** tal i com es recull a l'ordenança municipal.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** que en els domicilis que es trobin fora del casc urbà, com és el cas tractat, s'adeqüi el sistema de lliuraments per tal de garantint les notificacions.
- o també **RECOMANA** s'anul·li el recàrrec, els interessos i les costes, per no haver estat acreditat amb garanties la notificació en el tràmit de reclamació del deute.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'abril de 2013**, i l'Ajuntament va donar resposta el **17 de juny de 2013, NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"No acceptar la resolució de la sindicatura ni la recomanació d'anul·lar el recàrrec, els interessos i les costes. Pel que fa a les recomanacions: l'Ajuntament i l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT) disposen de diversos mecanismes per efectuar les comunicacions oficials que garanteixen les notificacions. Els sistemes empleats són pertinents tant al nucli urbà com als habitatges ubicats dins del territori. En el cas 2011Q251 es va utilitzar el servei de CORREOS una empresa pública amb la fiabilitat d'un servei de referència de caràcter oficial."

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

la ciutadana davant la reclamació que li fa l'Ajuntament de l'IBI corresponent dels anys 2002 al 2006, d'una plaça d'aparcament que va adquirir l'any 2006, en el tràmit d'audiència davant l'Ajuntament, la ciutadana va aportar les escriptures per acreditar que ella no era la deutora. L'Ajuntament va desestimar les al·legacions, per això la ciutadana va presentar queixa a la Sindicatura.

de la documentació aportada està l'escriptura de compra de l'any 2006, on consta l'afecció real que pesa sobre l'immoble, doncs, segons consta a l'escriptura pública, va ser advertida pel notari i els compradors li van dispensar per obtenir la informació sobre l'impost, per raons d'urgència.

de la informació facilitada per l'ajuntament al Síndic, es constata que tant l'Ajuntament com l'ORGT ha realitzat gestions fins l'any 2011, per intentar cobrar al deutor principal, fins que aquest ha estat declarat insolvent, malgrat la transmissió al nou propietari a l'any 2006.

l'ORGT va practicar retencions de nòmina de l'anterior deutor, però van ser d'altres deutes diferents al que es reclama a la ciutadana com a nova titular del bé, sense que s'hagi practicat cap retenció d'embarcament del deute reclamat de l'IBI.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** a la queixa plantejada atès que l'Ajuntament ha realitzat les gestions pel cobrament del deute al titular principal fins l'any 2011, sense perjudici de que el canvi de titularitat per la compra de la plaça d'aparcament es va realitzar l'any 2006.

Per tant, cal considerar que l'Ajuntament ha esgotat totes les possibilitats pel cobrament més enllà de la data de transmissió del bé immoble, sense aconseguir el cobrament perquè han estat fallits els diferents intents de cobrament al deutor principal. És per això que l'Ajuntament acorda la declaració de responsabilitat que es notifica al responsable subsidiari del deute, que és el nou titular de la plaça d'aparcament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de juny de 2013**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Bloqueig canvi nom vehicle. Fraccionament deutes IVTM

EXP. 2013Q325

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 26 de juny de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no ha estat degudament atès ni per l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) ni per diferents departaments de l'Ajuntament, atesa la necessitat de vendre un vehicle i que l'Ajuntament té bloquejat per deutes d'anys anteriors. Els deutes tenen l'autorització de fraccionament amb d'altres vehicles. La Direcció General de Trànsit li van indicar que és l'Ajuntament qui deuria desbloquejar-ho.

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

El ciutadà ha acumulat deutes tributaris davant l'Ajuntament per l'impost de sis vehicles de tracció mecànica de diversos vehicles, dos dels qual ja no són de la seva propietat. L'Ajuntament en via de constrenyiment va concedir el fraccionament del deute. A la resolució de la concessió del fraccionament no es va exigir cap garantia.

El ciutadà davant la necessitat de canviar de nom d'un d'ells per tenir un comprador, segons manifesta el ciutadà, la Direcció General de Trànsit no va poder fer-ho per bloqueig de l'Ajuntament per aquests deutes.

El ciutadà va demanar a l'Ajuntament el desbloqueig d'un dels vehicles per poder fer el referit canvi de nom.

L'Ajuntament va respondre que les quantitats pagades s'apliquen al deute més antic.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa plantejada atès que l'Ajuntament no té facultats per bloquejar o impedir el canvi de nom del vehicle pels deutes acumulats de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica, d'acord amb les següents consideracions:

D'acord amb l'Ordenança fiscal, l'Ajuntament només informa a la Prefectura Provincial de Trànsit, per mitjans telemàtics i abans del dia 1 de gener de l'exercici següent, els rebuts impagats de l'any en curs.

Cal tenir en compte que el l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica és un tribut directe que grava la titularitat del vehicle i no pas a l'objecte tributari.

També s'ha de tenir present que la normativa vigent indica que el transmissor, ha de presentar original i fotocopia del document acreditatiu d'haver-ne abonat l'últim rebut posat al cobrament de l'Impost sobre vehicles de tracció Mecànica, la qual cosa el ciutadà en aquest cas ha acreditat, al marge d'altres documents i taxes que ha de portar per a la transmissió.

Per tot això, considero que sempre i quan es tingui pagat el darrer rebut de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica, la "*Dirección General de Tráfico*" no pot impedir el canvi de nom del vehicle per deutes acumulats del referit impost. Sense perjudici que el transmissor respon personalment d'aquests deutes acumulats.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 de novembre de 2013**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Fraccionament de l'Impost de Bens Immobles

EXP. 2013Q326

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de juliol de 2013, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que es queixa pel retard en la resposta rebuda corresponent a una instància presentada el 4 de gener de 2013, pel que demanava una solució per pagar l'Impost de Bens Immobles (IBI). En el temps que va trigar en rebre l'escrit de resposta, l'ha augmentat el percentatge del recàrrec i l'han aplicat interessos de demora, l'han embargat el compte bancari i ha tingut que demanar diners a familiars per pagar la resta del deute. Després d'haver liquidat el deute va rebre un escrit informatiu, sense cap solució.

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 rebre en data 18 de desembre de 2012 la notificació de constrenyiment de les tres primeres fraccions domiciliades de l'IBI de l'any 2012, va presentar una instància el 4 de gener de 2013 demanant una solució per poder pagar el deute.

Posteriorment en febrer de 2013, va rebre la notificació de constrenyiment de la quarta fracció domiciliada.

Les dues notificacions rebudes tenien un 10% de recàrrec i costos del procediment.

En el mateix mes de febrer va rebre el requeriment de pagament de les tres primeres fraccions, però amb el 20 % de recàrrec i afegint els interessos de demora.

En el mes d'abril li practiquen retenció parcial a la compte bancària corresponent a les tres primeres fraccions.

El 31 de maig de 2013, la ciutadana paga la resta del deute de l'IBI del 2012 demanant diners als familiars.

El 3 de juny de 2013, la ciutadana rep resposta de la instància presentada el 4 de gener de 2013, quan ja havia pagat el deute. Per tant, l'ORGT ha trigat 5 mesos per informar-li que té la possibilitat de demanar el fraccionament o l'ajornament del deute.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana per no haver estat atesa la instància presentada per la ciutadana, en el sentit de no haver-li donat una resposta a temps i que aquesta no respongui allò que demanava la ciutadana. Amb el greuge d'haver pagat recàrrec i interessos superiors als que li reclamaven en el moment de presentar la instància.

Cal tenir en compte que la ciutadana va presentar una instància el 4 de gener demanat arribar un acord per pagar, i fins el 3 de juny no va rebre una resposta a la instància, cinc mesos després. A més a més quan ja hi havia pagat el deute.

També cal tenir en compte que la resposta que va rebre la ciutadana és un full informatiu preestablert on l'informen que podia demanar un fraccionament, per tant considero que no ha hagut ni eficàcia ni eficiència alhora de atendre la petició de la ciutadana, amb l'agreujament que la resposta informativa no resol la petició de la ciutadana.

Aquesta informació li podien haver lliurat en el moment de presentar la instància i al plantejar la situació econòmica que patia.

Aquesta manca d'actuació administrativa en un curt termini, ha generat, des de que va presentar la instància, un augment en el recàrrec de constrenyiment del 10 al 20% i s'hagi afegit els interessos de demora que no hi eren quan va rebre la primera notificació. A la vegada que s'han realitzat gestions administratives que es podien haver evitat.

A més a més s'ha executat un embargament parcial en la compta bancària. La qual cosa va provocar que la ciutadana va tenir que demanar els diners als familiars per abonar la resta del deute amb tots els recàrrecs i interessos de demora, sense que en el moment de fer-ho hagués rebut la resposta de l'ORGT.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** el deure de donar una resposta amb la celeritat i l'impuls necessari, que resolgui les qüestions plantejades per la ciutadania, per evitar gestions i perjudicis evitables. I així donar compliment al *dret a ser informat i assistit per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries*.
- **RECOMANA** atendre amb una major sensibilitat i agilitat quan la ciutadania planteja situacions de dificultat econòmica per atendre els deutes tributaris, per tant, en el moment que una persona s'adreça a l'administració per plantejar problemes per poder fer front als deutes tributaris, se l'informi per escrit les possibilitats i condicions que hi ha per pagar; i si fos el cas, realitzar al moment el fraccionament del deute, previ compliment dels requisits formals. Per tal d'evitar dilatacions en el temps que fan que augmenti el deute.
- **RECOMANA també**, procedir a la devolució de les quantitats generades i abonades indegudament des de la data 4 de gener de 2013, que correspon a l'augment del recàrrec del 10 al 20% i els interessos de demora afegits.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de desembre de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Pagament de tributs. Fraccionament

EXP. 2013Q334

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 24 de juliol de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que quan va rebre un requeriment de pagament de tributs endarrerits va presentar una instància el 29 d'abril de 2013 demanant alguna solució per poder fer front al deute. De la instància no ha rebut resposta però en canvi si va rebre l'IBI de l'any 2013. Al no haver rebut cap resposta a la instància presentada en el mes d'abril, el ciutadà ha presentat noves instàncies per demanar el fraccionament dels dos requeriments de pagament, els endarrerits i l'actual de l'any 2013

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

4.1.2 SANCIONS

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

El ciutadà va ser sancionat el 16 de juny de 2011, per tenir el vehicle comercial en la zona de càrrega i descàrrega en el Mercat on el ciutadà disposa d'una parada, per import de 200 €, malgrat haver explicat a l'agent que hi havia un compromís amb algun responsable de l'Ajuntament per permetre i treure el límit de temps.

Per aquest motiu el ciutadà va presentar una instància explicant els fets i l'Ajuntament va desestimar les al·legacions indicant que era greu i per import de 200€.

El 30 de juny de 2011, va ser sancionat per segona vegada al mateix lloc i pel mateix motiu, però va rebre una notificació de la infracció com a lleu i per un import de 90 €, que el ciutadà va pagar amb bonificació per 45€.

Per aquestes circumstàncies el ciutadà presenta queixa davant el Síndic.

De les actuacions del Síndic no s'ha pogut acreditar el compromís, manifestat pel ciutadà, referent a la permissibilitat d'estacionament pels treballadors del mercat, però en canvi es pot intuir d'aquest compromís, atès que la limitació horària per la qual va ser sancionat el ciutadà, va ser retirada en dates posteriors a les sancions imposades.

El Síndic, de la documentació rebuda de l'Ajuntament aprecia que la ratificació de l'agent de la primera sanció, només hi consta una creu de ratificació, sense cap comentari a les al·legacions.

A més a més, segons el ciutadà, va parlar amb l'agent, malgrat això, es va indicar al butlletí de denuncia que el denunciat era absent.

En relació a la segona sanció, l'agent no va fer constar cap menció a la normativa infringida, i va ser l'instructor el que va tipificar com a lleu amb import de 90€.

El Síndic després de demanar explicacions del perquè un mateix fet, a un mateix lloc i a la mateixa persona, té diferent consideració de gravetat i imports diferents, rep resposta que indiquen que existeixen dos tipus previstos, un al Reglament de Circulació i un altre a l'Ordenança municipal i que possiblement cada agent s'ha acollit a una o l'altre.

A la primera sanció l'agent va tipificar la presumpta infracció amb el Reglament de Circulació i a la segona sanció l'agent no va enquadrar-la en cap normativa.

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:

Primerament cal considera que el vehicle sancionat està destinat al transport de mercaderies, per tant, només es podria haver sancionat per excedir-se del temps màxim establert.

Respecte a la **primera sanció** considero que ha hagut un error en la tipificació del fet sancionat, atès que:

- l'agent va tipificar-ho d'acord amb l'article **91.2 del RGC** (Reglament General de Circulació), en el que es **consideren parades o estacionament en llocs perillós o que obstaculitzin greument la circulació**, aquells que constitueixin un risc u obstacle a la circulació. Per tant en cap moment s'ha acreditat, ni en el butlletí de denuncia, ni a l'informe de ratificació, que en el lloc on va ser sancionat el ciutadà (un recinte tancat a la circulació ordinària, situat al recinte del mercat municipal), constitueixi un risc u obstacle a la circulació. En tot cas podria haver estat sancionat per excedir-se del temps.
- al butlletí de denuncia constava com absent el ciutadà, malgrat estar present segons el manifestat pel ciutadà i no ha estat contrarestat en cap moment, per la qual cosa s'incompleix l'obligació de notificar les sancions en el moment.

En relació a la **segona sanció** l'agent no va tipificar al butlletí de denuncia el fet infringit, però en canvi, de la informació rebuda de l'Ajuntament, l'instructor ho va tipificar de conformitat amb l'article 32.6 de OMC (Ordenança Municipal de Circulació), per tant, el fet de no haver tipificat la sanció en el seu inici, considero que no s'ha complert el procediment de garantia jurídica.

Finalment destacar que no es pot acceptar que una mateixa conducta, en un mateix lloc i amb les mateixes circumstàncies, sigui tipificada de forma diferent i amb imports diferents tal i com consta al quadre d'infraccions de l'OMC.

També s'ha de tenir en compte que hi havia la voluntat municipal de modificar la limitació del temps de la càrrega i descàrrega, per cobrir les necessitats d'una part de la zona dels paradistes del mercat, atès que en dies posterior a les dues sancions en el mes de juny de 2011, es va treure la limitació del temps que va provocar les sancions.

L'Administració en imposar cada sanció, ha de concretar-la conforme als criteris establerts en la pròpia Llei (deguda adequació entre la gravetat i transcendència del fet, antecedents de l'infractor i la seva condició de reincident, perill potencial creat per a ell mateix i pels altres usuaris de la via i el criteri de la proporcionalitat). Això comporta un grau de certesa les conductes que constitueixen infracció i el tipus i grau de sanció del que pot fer-se mereixedor qui l'hagi comés i que la suficiència de la tipificació és, en definitiva, una exigència de la seguretat jurídica. La garantia de la tipicitat no pot ser suplerta per una genèrica habilitació per sancionar.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA**, s'anul·li la primera sanció per dos motius, un per l'error en la tipificació, havent-la graduat com a greu quan no s'ha acreditat la referida gravetat, i per un altre per l'incompliment de notificar en l'acte quan el ciutadà era present.
- també **RECOMANA**, s'anul·li la segona sanció per la manca de compliment en el procediment sancionador al no tipificar la conducta en el butlletí de denúncia, la qual cosa és una exigència de seguretat jurídica.
- també **RECOMANA**, adequar al quadre d'infraccions per definir amb més claredat els fets infractors i que aquestos s'adeqüin a la norma que es fa referència i així evitar controvèrsies i errors alhora de sancionar un fet.
- **SUGGEREIX** donar les instruccions per que les conductes que comportin una gravetat sigui detallada des del principi, es a dir, que consti al butlletí de denuncia. I en aquestos casos es reforci els fets, amb d'altres proves, com poden ser la captació d'imatges.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'abril de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

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 Tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT) 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'ORGT 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'ORGT li van donar una carta de pagament amb import superior al de la butlleta de denuncia.

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 denúncia 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

- o **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.
- o 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.
- o **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.

Sanció trànsit carrer Sant Marià

EXP. 2013Q304

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de gener de 2013 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta no estar d'acord amb dues sancions que li van posar el 17 i 24 de juliol de 2012, atès que no era visible cap senyalització de prohibició, doncs va baixar pel carrer Santa Teresa i va girar a l'esquerra, carrer Sant Marià, sense adonar-se de les restriccions d'accés. Com també per la manca de resposta a les al·legacions que va presentar en data 28 de setembre de 2012 a les oficines de la Generalitat de Viladecans.

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

El ciutadà va ser sancionat en dues ocasions el 17 i 24 de juliol de 2012, per no obeir un senyal de prohibició d'entrada al carrer Sant Marià.

El ciutadà va abonar les dues sancions amb bonificació, i també va presentar, abans del pagament de la segona sanció, una instància d'al·legacions, la qual no ha estat resposta.

A les al·legacions el ciutadà va manifestar la manca de visibilitat del senyal baixant pel carrer Santa Teresa.

L'Ajuntament ha justificat la manca de resposta de les al·legacions per haver abonat les sancions amb la bonificació, la qual cosa comporta la renúncia a formular al·legacions.

En el tràmit de l'expedient l'Ajuntament informa que la bastida, la qual el Síndic va fer referència a l'expedient que va obrir d'ofici i que possiblement podia haver dificultat la visibilitat del senyal, aquesta va ser instal·lada el 2 de setembre de 2012.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa presentada per no haver quedat acreditat la manca de visibilitat del senyal. Com tampoc per la manca de resposta a les al·legacions, atès que quan s'efectua el pagament amb la reducció del 50 per cent, les al·legacions es tindran per no presentades.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 de novembre de 2013**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Disconformitat sanció semàfor vermell

EXP. 2013Q308

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 de febrer de 2013 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció del 9 de gener de 2012 per no respectar un semàfor vermell, doncs assegura d'haver-ho passat just quan es posava en groc i considera important on estava l'agent i el que feia, doncs considera

que van ser apreciacions. Va fer les al·legacions a través de la companyia d'assegurances. Manifesta que les resolucions no han estat motivades.

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

La ciutadana va ser aturada i sancionada per haver passat amb el semàfor vermell, per la qual cosa li van notificar en el moment dels fets, sense haver signat el butlletí.

La ciutadana va presentar al·legacions i recursos i l'Ajuntament va desestimar-los tots i manifesta la seva disconformitat assegurant no haver-ho passat en vermell i considera que les resolucions no han estat motivades. Per això, va presentar queixa davant el Síndic.

De la documentació analitzada es desprèn que la ciutadana manifesta que quan va passar el semàfor acabat de posar-se en groc no intermitent, fent menció en les seves al·legacions que ha la denuncia ha d'existir una descripció detallada de la conducta real dels fets en conseqüència va demanar com a proves un informe del denunciant en el que es faci constar si els fets van provocar alguna situació de perill per la resta d'usuaris, així com un informe de la sincronia i el temps de durada de les fases del semàfor.

De les proves demanades l'Ajuntament va facilitar-li el butlletí de denuncia i un informe de ratificació de l'agent amb una creu sense cap informació addicional i pel que fa a l'informe de sincronització de les fases del semàfor l'Ajuntament va indicar que no són necessàries en ordre a l'aclariment dels fets o no és possible la seva pràctica.

Davant de les proves rebudes i rebutjades, la ciutadana va presentar recurs adduint que l'havien vulnerat la presumpció d'innocència i que l'instructor no va motivar el rebuig de les proves.

L'Ajuntament desestima el recurs per no haver aportat proves que destrueixin la presumpció de veracitat que gaudeixen els agents de l'autoritat.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA GREUGE** en la en la queixa presentada, atès que l'Ajuntament va facilitar a la ciutadana una de les proves de forma deficient, és a dir, copia de la ratificació de l'agent, sense cap comentari o ampliació dels fets i l'altra prova s'ha denegat sense motivar-la, pel que fa referència a la sincronia de les fases del semàfor.

Considero que la de presumpció de veracitat que per llei atorga als agents de l'autoritat, ha d'estar reforçada amb una descripció més detallada dels fets que conformen la infracció, i no s'ha de limitar la descripció dels fets a una frase genèrica preestablerta, tant a la denuncia com a l'informe complementari de ratificació de l'agent.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** fer un detall més descriptiu dels fets i les circumstàncies que van donar lloc a la comissió de la presumpta infracció tant al butlletí de denuncia com a l'informe de ratificació de l'agent.
- **RECOMANA** també, la nul·litat de la sanció per la falta de la practica adequadament de les proves i la manca de motivació en la desestimació d'una d'elles. Circumstàncies que generen indefensió a la ciutadana.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Sanció zona blava. Targeta discapacitat caducada

EXP. 2013Q318

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 d'abril de 2013 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que li van posar dues sancions d'aparcament en zona blava (11 i 18 d'octubre de 2012), malgrat que en el vehicle hi havia la targeta de discapacitat de no conductor del seu fill (titular de la targeta). Es van presentar al·legacions i van ser desestimades.

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

la ciutadana va ser sancionada els dies 11/10/2012 i el 18/10/2012, per estacionament en zona blava. La primera per excedir-se el temps màxim permès i la segona per manca de comprovant horari en zona d'estacionament limitat. En ambdós casos s'indica que la targeta utilitzada es d'una persona no conductora i que està caducada des de fa temps. És a dir, des del mes d'abril de 2012.

l'Ajuntament ha donat resposta als escrits presentats per la ciutadana, desestimant les al·legacions per haver utilitzat una targeta caducada i no vàlida.

a la primera sanció, consta que va excedir-se del temps del tiquet i a més a més va posar la targeta d'aparcament caducada, després va al·legar que va anar a casa de la seva filla

a la segona sanció, només va col·locar la targeta d'aparcament caducada i va al·legar que havia demanat la renovació de la targeta de discapacitat, aportant còpia de la sol·licitud presentada el mateix dia de les al·legacions.

a la segona infracció, en la qual existeix còpia del butlletí de denuncia que la ciutadana va aportar com a prova, existeix una diferència del precepte infringit, respecte el que consta a la impressió de pantalla de la denuncia, doncs a la butlletí consta infringit l'article 38 de l'Ordenança Municipal i a la impressió de pantalla l'article 94.2 b del Reglament General de Circulació.

el vigilant de la zona de control horària, va realitzar una anotació de manera manuscrita al butlletí de denuncia, el fet d'haver usat el conductor del vehicle una targeta d'aparcament caducada.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat, per considerar que no ha de tenir el mateix tracte una persona que no disposa de tiquet horari, amb una altre que ha exposat una targeta d'aparcament per a persones discapacitades caducada que posteriorment ha justificat la seva renovació, per tant, ha continuat vigent l'autorització.

El fet objectiu d'una targeta de reserva d'estacionament caducada i posteriorment renovada, es considera que s'ha comés una infracció, per tant s'ha de sancionar aquest fet. Però, considero desproporcionat sancionar-ho amb el mateix import que es sanciona a un ciutadà que no disposa del tiquet a la zona blava.

Un permís d'estacionament caducat, en principi, i malgrat la deficiència administrativa de no ser vigent, si es mantenen les condicions per les quals es va atorgar, tal i com consta a l'expedient després de la renovació, considero que no pot equiparar-se al fet de no haver tingut mai aquest dret. I és en aquest punt, en la permanència de les condicions que comprèn l'autorització, on crec que radica la diferència i alhora el greuge, entre una sanció i l'altre.

Pel que fa al procediment cal considerar el fet d'haver indicat un precepte infringit al butlletí de denuncia (art. 38 OMC) diferent al notificat i/o anotat a la base de dades (art. 94.2.b RGC). A més considerar que el fet infringit està regulat a l'article 35 de l'OMC.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** tipificar la infracció segons el RGC o l'OMC. També incloure a la butlleta de denúncia un apartat d'observacions per evitar anotacions manuscrites que després no consten a la notificació de la denúncia, ni a l'expedient.
- **SUGGEREIX** aplicar el principi de proporcionalitat, per tal de graduar la sanció i reduir l'import quan s'acrediti amb posterioritat la renovació de la targeta d'aparcament.
- **SUGGEREIX** notificar amb antelació a la data caducitat de la targeta d'aparcament, per tal d'informar dels drets i deures que aquesta autorització atorga.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de juny de 2013** i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Sanció aparcament vorera ambulatori persona discapacitada

EXP. 2013Q319

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 30 d'abril de 2013 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la sanció que ha rebut amb la notificació d'embargament en data 5 d'abril de 2013 per una presumpta infracció comesa el 22 de juny de 2010. En el seu moment va presentar al·legacions i fins la notificació de la notificació de provisió de constrenyiment de data 1 de febrer de 2013 no ha rebut cap notificació. A les al·legacions va indicar que en va portar a l'ambulatori, al seu marit que té una dependència total, no hi havia aparcament disponible i va pujar per la vorera fins la proximitat de l'ambulatori, deixant la targeta de discapacitat del seu marit.

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

La ciutadana va ser sancionada el 22 de juny de 2010, per estacionar sobre de la vorera i obstaculitzar l'entrada al centre ambulatori. La ciutadana va al·legar que va portar al seu marit al centre ambulatori i va deixar la targeta d'aparcament del seu marit no conductor.

El 13 de setembre de 2010 l'Ajuntament va emetre resolució desestimatoria, amb un informe de ratificació de l'agent, en el que no va afegir cap informació addicional relacionat amb les al·legacions presentades per la ciutadana, es va limitar a marcar amb una creu l'apartat de l'informe "es ratifica íntegrament en la denúncia imposada". L'esmentada resolució, que posa fi a la via administrativa, va ser notificada a la ciutadana el 5 d'octubre de 2010, desestimant les al·legacions, adduint la presumpció de veracitat dels agents de la policia i que aquest es va ratificar, amb una sanció de 200 euros, sense especificar el grau de la infracció.

Dos anys i 5 mesos després, l'Ajuntament, al febrer de 2013 emet notificació de provisió i constrenyiment, reclamant l'import de la sanció amb el recàrrec corresponent. La ciutadana torna a presentar al·legacions per demanar l'anul·lació de la sanció amb els mateixos fets al·legats l'any 2010. Que també ha estat desestimada per part de l'ajuntament.

La ciutadana en la queixa presentada al Síndic, manifesta que el seu marit necessita anar en cadira de rodes i que ella pateix una artritis reumatoide i que malgrat hagués estat lliure la plaça d'aparcament alternativa reservada per a discapacitats a prop de l'ambulatori, l'hauria estat difícil el desplaçament del seu marit.

També indica que on va estacionar havia estat destinada a l'aparcament per discapacitats i que ho van canviar per l'estacionament de motos. Per tant, no impedia l'ús de la zona per altres usuaris, vianants i ambulàncies.

El Síndic es persona a la zona on va ser sancionada la ciutadana i comprova que només existeix una plaça reservada per persones discapacitades a un carrer on no hi ha cap accés directe a l'ambulatori. Tanmateix, comprova que en el carrer inferior a l'ambulatori no hi ha cap plaça reservada i es pot accedir amb vehicle a l'esplanada d'entrada a l'ambulatori, la qual és prou ampla per impedir què el vehicle de la ciutadana pugui obstaculitzar la circulació de vehicles i persones.

L'Ajuntament en el tràmit de l'expedient i motivat per la informació facilitada pel Síndic en l'estudi del cas, emet decret pel que es revoca la sanció i es deixa sense efecte l'expedient sancionador i es reconeix el dret a la devolució de l'import de la sanció en cas que s'hagués fet efectiva.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat atès que l'Ajuntament per la informació facilitada pel Síndic ha revocat la sanció i ha deixat sense efecte l'expedient sancionador, amb el reconeixement al dret a devolució de l'import de la sanció en cas que s'hagués fet efectiva

Malgrat la mediació obtinguda, considero que les persones discapacitades i titulars de la targeta se'ls ha de facilitar el desplaçament, garantint la **màxima tolerància i permissibilitat** en el règim de parada i estacionament del vehicle, tal i com estableix el Decret sobre la targeta d'aparcament, per la qual cosa trobo insuficient l'existència de només una plaça d'aparcament reservada per persones amb una mobilitat reduïda en la proximitat de l'entrada a l'ambulatori, i a més a més que aquesta no estigui situada en un lloc d'accés directe a l'ambulatori, la qual cosa dificulta l'accessibilitat de baixada i pujada per una rampa, sense tenir en compte la mobilitat reduïda que pateixen les persones amb discapacitat.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA**, ampliar el numero de places reservades per persones discapacitades en la proximitat a l'ambulatori, atès que no es cobreix les necessitats de les persones usuàries del centre. També cal que hi hagi almenys una plaça a l'esplanada d'entrada a l'ambulatori.

Aquesta resolució va ser lliurada el **26 de juliol de 2013**, i l'Ajuntament va donar resposta el **18 de febrer de 2014**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Una vegada revisada la recomanació per part dels serveis tècnics de l'Àrea de Espai Públic es demanarà informe a la Policia Local i si és favorable i es conclou que l'accés per l'esplanada és millor que per on ara ja existeix la reserva es procedirà una nova plaça reservada per a persones amb mobilitat reduïda"

Sanció càrrega i descàrrega Rb. Modolell. Controlador

EXP. 2013Q330

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de juliol de 2013, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció imposada per un controlador per una presumpta infracció en zona de càrrega i descàrrega a l'empara de l'article 38 de l'Ordenança Municipal de Circulació. Va presentar al·legacions indicant que va

parar pocs minuts per descarregar uns paquets al lloc de treball a Seguros Galiano. A més a més va indicar que el controlador no és un agent de l'autoritat, que va parlar amb ell, donant-li les explicacions, no va esperar i va col·locar el butlletí al vehicle. Les al·legacions presentades van ser desestimades.

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

La ciutadana va ser denunciada pel controlador 4 a l'empara de l'article 38 de l'OMC, pel fet de estacionar en zona de càrrega i descàrrega.

La ciutadana al dia següent, va presentar al·legacions indicant que va parlar amb el controlador, que havia descarregat uns paquets al lloc de treball i que havia estat pocs minuts. A més a més adduint que aquest no és agent de l'autoritat i que no es va esperar el temps reglamentari.

L'Ajuntament va emetre resolució desestimant les al·legacions, adduint una sentència del Tribunal Suprem conforme els vigilants si es ratifiquen té eficàcia probatòria.

De la informació rebuda de l'Ajuntament, aquest va autoritzar al personal d'una empresa municipal a formular denúncies per infraccions d'estacionament en zones de càrrega i descàrrega, que tindran el caràcter de denúncies particulars i hauran de contenir la informació prevista en l'article 7 del Reglament del procediment sancionador en matèria de trànsit.

El senyal vertical existent, hi ha un panell amb el senyal de prohibició d'aturada i estacionament i amb el text excepte càrrega i descàrrega amb expressió d'un horari pels dies laborables i un altre pels dissabtes. A més a més limita a 30 minuts el temps per efectuar la càrrega i descàrrega.

El Síndic va indicar a l'àrea unes consideracions respecte tres possibles anomalies, una pel fet de que la ciutadana va indicar a les al·legacions el fet d'haver descarregat uns paquets, que els preceptes infringits indicats tant al butlletí de denuncia com a la resolució són diferents. El primer no correspon al fet denunciat i el segon és indeterminat atès que no identifica la infracció amb exactitud de la prohibició d'aparcament. Com també, que el senyal existent no conté la informació que es regula a l'ordenança. L'àrea va respondre que el supòsit al·legat per la ciutadana no està previst a la norma, respecte al precepte infringit indiquen que, el que consta a la notificació de la resolució, accepten que falta la lletra c) però que la resta és correcta i en relació al senyal de trànsit el servei jurídic no ho valora.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA GREUGE** en la queixa presentada, per considerar que la senyalització no contempla els elements necessàries per identificar la presumpta infracció sancionada.

Considero que la senyalització vial ha de ser prou clara per determinar quines conductes es poden realitzar i quines no, per tal d'evitar confusions i sancions impropies.

S'ha de tenir en compte també, que la ciutadana va **donar una explicació raonada en contra de la denuncia a les al·legacions presentades**, doncs va manifestar que va realitzar una **descàrrega de paquets**. La resposta a aquestes al·legacions no van ser recollides a la resolució, el que origina una manca de motivació.

Cal considerar també que el precepte infringit indicat al butlletí de denuncia pel controlador (art. 38 OMC) no correspon al fet que es vol denunciar. A més el precepte infringit notificat a la resolució **RGC 94.2.1** és indeterminat atès que l'article **94.2** del RGC es classifica **amb lletres (a, b, c, d, e, f)** per diferents supòsits de prohibicions d'estacionament, per tant, existeix una tipificació incorrecta i indeterminada respectivament.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** anul·lar la sanció pels següents motius:
 - la senyalització no identifica les classes de vehicles autoritzats, per tant no restringeix al vehicle sancionat.
 - per la manca de resposta al contingut de les al·legacions presentades per la ciutadana, en relació al fet de realitzar una parada per descarregar uns paquets.
 - per una tipificació incorrecta a la denuncia i indeterminada a la resolució de la sanció.
- **RECOMANA també** adequar la senyalització existent de càrrega i descàrrega, per tal de que la informació de les limitacions i les condicions siguin clares i s'ajustin a l'ordenança municipal.

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

Sanció accés Av. Molí.

EXP. 2013Q338

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 7 d'octubre de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que li van posar una sanció al seu vehicle al pas per l'avinguda Molí, quan la va rebre i després d'informar-se va demanar l'autorització pel pas, atès que té aparcament per tres vehicles. En aquest sentit ho va comunicar com al·legacions de la sanció. Malgrat això l'han desestimat les al·legacions.

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 no obeir un senyal d'accés restringit a l'avinguda Molí on el ciutadà disposa de tres places d'aparcament. En dates posteriors a la sanció rebuda, va inscriure a l'Ajuntament el vehicle com autoritzat per passar en aquell tram.

L'Ajuntament no ha acceptat les al·legacions adduint que en la data de la infracció el referit vehicle no estava autoritzat, doncs la infracció va ser el 30 d'abril i l'autorització va ser del 24 de maig de 2013.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA GREUGE** perquè la sanció imposada és desproporcionada d'acord amb el principi d'equitat atès que no s'ha tingut en compte, que la manca de gestió administrativa origina una penalització igual que una infracció ordinària, quan compleix els requisits per obtenir l'autorització amb el vehicle amb el que va circular.

Es pot entendre i valorar una situació d'excepcionalitat, que no ha hagut mala fe, doncs és fàcil amb el temps es pugui entrar en una rutina de circulació i donar-se compte amb el vehicle amb el qual estàs accedint a la zona.

S'ha de tenir en compte que el ciutadà que demana l'autorització del vehicle sancionat, compleix els requisits i se'l dóna aquesta autorització.

Hem de reconèixer determinades situacions d'excepcionalitat per a ciutadans que amb altres vehicles autoritzats entren en aquesta zona sense tenir consciència de que van amb un altre vehicle de la seva propietat, que fins i tot pot donar-se entre d'altres amb un vehicle de nova adquisició, de lloguer o d'un nou resident.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** valorar les al·legacions que va presentar el ciutadà i revisar d'ofici la resolució, en el sentit d'estimar-les i anul·lar la sanció. Atès que estem davant una situació d'excepcionalitat quan el ciutadà accedeix habitualment a la zona amb un vehicle i ha estat sancionat per un altre vehicle que també és de la seva propietat. Que per circumstàncies, aquest vehicle no estava inscrit en el registre en el moment d'haver estat sancionat.
- **SUGGEREIX**, per tal garantir els drets de les persones que compleixen tots els requisits per obtenir una autorització de pas d'un vehicle, en especial quan el vehicle és de la seva propietat, apliqui la discrecionalitat que ostenta l'administració, en el sentit d'anul·lar totes aquelles denúncies imposades entre la primera denuncia d'un vehicle i la primera notificació. Atès que una vegada el ciutadà rep la primera notificació és quan té coneixement de la primera denuncia. Sense perjudici d'haver sol·licitat prèviament l'autorització del vehicle.
- **SUGGEREIX també**, estudiar la possibilitat d'implementar un sistema de semàfors amb un lector de matricules, per tal de comprovar a la base de dades si el vehicle que intenta accedir ha estat autoritzat o no per permetre-li el pas.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 de novembre de 2013**, i l'Ajuntament va donar resposta el **18 de febrer de 2014**, **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Per tal de confirmar si el usuari té l'autorització per entrar concedida o no només cal anar a la Oficina de Viladecans Informació i sol·licitar un comprovant."

4.1.3 PADRÓ I REGISTRES

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 sàpiguin 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 al·legació 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 demana donin de baixa del padró a quatre persones que no viuen a l'habitatge. A més a més al 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 en el seu habitatge.

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.

La ciutadana va presentar dues instàncies una el 13 d'agost i l'altre el 15 d'octubre de 2012 per demanar la baixa de quatre persones que no resideixen al seu domicili.

Després de la presentació de la queixa a la Sindicatura, s'ha iniciat el procés de baixa, és a dir, quatre mesos després de la presentació de la primera instància. Havent finalitzat en el mes d'abril de 2013, per tant, ha transcorregut vuit mesos per donar de baixa a quatre persones empadronades i que no residien al domicili.

L'Ajuntament justifica que la normativa estableix un procediment que no es pot determinar el temps de durada i que el fet de que les persones no s'hagin donat d'alta en altre padró, dificulta i endarrereix la gestió de baixa.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI GREUGE** a la queixa plantejada, primerament per la manca de resposta a les instàncies tant la del mes d'agost com la del mes d'octubre de 2012, malgrat haver-la donat en el mes de desembre de 2012. En segon lloc, com a conseqüència d'aquesta manca de resposta, la petició de baixa de les persones inscrites al padró del seu habitatge va iniciar-se el procediment 4 mesos després, tenint en consideració que en el mes de novembre de 2012 la ciutadana va tenir l'ensurt de personar-se la policia dels Mossos d'Esquadra en la recerca d'una de les persones empadronades al seu domicili de manera indeguda.

Cal considerar que l'incompliment d'una obligació d'uns ciutadans en donar-se d'alta en el domicili real de residència, no ha de perjudicar el dret d'altres ciutadans. Per tant, s'ha de garantir que les dades del padró concordi amb la realitat.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA.** davant una petició de baixa del padró d'unes persones indegudament inscrites, adoptar les **mesures cautelars** necessàries per suspendre els efectes de que constin empadronades aquestes persones dins del domicili, fins que finalitzi el procés de baixa i/o resolució definitiva, per tal d'evitar perjudicis a les persones que realment resideixin al domicili.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2013**, i l'Ajuntament va donar resposta el **30 d'octubre de 2013**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"No acceptem la resolució del Síndic.

No acceptar la recomanació de la Sindicatura: la recomanació del Síndic ja està inclosa en el procediment."

4.1.4 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

OFICI. Responsabilitat patrimonial

EXP 2011O256

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'inici habitual d'una reclamació és per una instància d'un ciutadà. L'article 6 del reglament, estableix que:

"en la reclamació es deurà especificar les lesions produïdes, la presumpta relació de causalitat entre aquestes i el funcionament del servei públic, la avaluació econòmica de la responsabilitat patrimonial, si fos possible i el moment en que la lesió efectivament es va produir, i anirà acompanyada de quantes al·legacions, documents i informacions que s'estimen oportuns i de la proposició de prova, concretant els mitjans de que pretén valer-se el reclamant."

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

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

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

Caiguda C. Balmes, tapadora arqueta d'aigua

EXP 2013Q321

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 28 de maig de 2013 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució de l'Ajuntament per la que desestimen la seva reclamació de responsabilitat patrimonial, per una caiguda al carrer Jaume Balmes, per una tapadora d'arqueta d'aigua.

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 reclamant el cost d'unes ulleres per una caiguda soferta el 17 de maig de 2012 al carrer de Jaume Balmes per una tapadora d'arqueta d'aigua a la vorera.

L'Ajuntament va iniciar l'expedient en el mes de juliol de 2012 i va demanar informe a la policia local, que van determinar, que no hi tenien constància de cap atenció, i un informe tècnic de l'Àrea d'Espai Públic on informa que la tapadora està col·locada en el seu lloc, correctament instal·lada anivellada i enrasada amb el paviment existent.

L'Ajuntament va resoldre al novembre de 2012 després de rebre les al·legacions de la ciutadana, desestimant la reclamació de responsabilitat patrimonial tenint en compte les proves practicades i no havent cap altra prova tècnica que contradigui la resolució de l'Ajuntament.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **DESESTIMAR** la queixa presentada per considerar que l'Ajuntament l'ha atès de conformitat amb la normativa i procediment establert per la reclamació de responsabilitat patrimonial instada per la ciutadana. A més a més, la resolució ha estat suficientment documentada i acreditada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de juliol de 2013**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Caiguda C. Dr. Reig, arrels arbre

EXP. 2013Q327

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de juliol de 2013, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no estar d'acord amb la resolució desestimària de la reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar a l'Ajuntament el 4 d'abril de 2012, per una caiguda soferta el 25 de juliol de 2011 al carrer Doctor Reig.

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

la ciutadana va presentar una instància en abril de 2012, reclamant la responsabilitat de l'Ajuntament per una caiguda soferta el 25 de juliol de 2011 al carrer Dr. Reig cantonada amb el carrer Pedro Salas, pel mal estat del paviment amb unes peces desenganxades.

l'Ajuntament va admetre la reclamació i la practica la prova proposada amb un testimoni que va manifestar que anava en la mateixa direcció que la ciutadana, que la va veure caure al trepitjar unes rajoles que estaven deteriorades. Que segons consta a l'expedient aquestes van ser reparades el 19 de març de 2012.

l'ajuntament va emetre una proposta de resolució desestimària, adduint que no existeix relació de causalitat entre aquells danys i lesions i el funcionament, normal o anormal, dels serveis públics municipals, atès que la vorera és prou ample i que el petit desperfecte de la rajola, perfectament visible, per tant no genera perill utilitzant una diligència mitjana d'atenció en la deambulació.

la ciutadana va fer al·legacions conforme diversos panots que estaven desenganxades i es movien al trepitjar-los i altres estaven trencats, que no era previsible pensar que estaven en mal estat i que va caminar amb la deguda diligència que aparentment estava en bon estat, sense cap senyal de perill. Que no va trepitjar el forat, simplement el costat.

l'Ajuntament va resoldre al desembre de 2012, desestimant la reclamació de responsabilitat patrimonial, sense fer menció a la prova testifical indicada i adduint que el fet de que varies peces de la vorera no eren enganxades i es movien al trepitjar-les, és completament orfe de prova i a més, contradiu el que la ciutadana ha manifestat al llarg del procediment administratiu.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per considerar que a la resolució no es fa menció al contingut de la prova testifical, com tampoc del contingut de l'informe de la policia local. A més a més considero que no ha estat suficientment motivat per no considerar les al·legacions presentades per la ciutadana, quan es va referir "que les peces de la vorera que no eren enganxades i es movien al trepitjar-les", tenint en compte que tant la ciutadana i el testimoni van indicar que va caure al trepitjar unes rajoles que no estaven enganxades.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** revisar d'ofici la resolució i que es contemplin les proves practicades així com el resultat de la mateixa. Tant les proves practicades d'ofici, informe tècnic i de la policia local; com les proposades per la ciutadana, el testimoni.
- **RECOMANA també**, motivar els arguments utilitzats de manera concreta i clara, en especial quan s'afirma que el fet de que *"varies peces de la vorera no eren enganxades i es movien al trepitjar-les, es completament orfe de prova"* com també l'afirmació conforme la ciutadana es *"contradiu fins i tot el que la pròpia part ha manifestat al llarg del procediment administratiu"*. Atès que la motivació ha de servir per justificar la decisió presa a la resolució

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de desembre de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

4.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

4.2.1 OBRES / DISCIPLINA URBANISTICA

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 les 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'

- **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 l'Ajuntament va donar resposta el **17 de juny de 2013**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptem el dictamen del Síndic. Es pren nota del recordatori. Pel que fa a les recomanacions: A data d'avui els tres expedients iniciats ja estan resolts (arxivats juny 2012) i la situació no es problemàtica. No obstant es mantindrà un seguiment de control en quant a l'estat de les terres del talús, per si convé fer altres actuacions."

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 sotacobert 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 denuncia 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 sotacobert, 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 l'Ajuntament va donar resposta el **17 de juny de 2013**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"22 dies després del dictamen del Síndic els interessats van iniciar noves sol·licituds i tramitacions al cas objecte del dictamen. Pendent de fer les últimes comprovacions, si tot és correcte es podria procedir a considerar resolt l'expedient pel qual correspon a l'edificació. Quant al suggeriment relatiu a la tanca exterior, estudiem la situació per determinar la mínima actuació necessària per donar compliment."

Conservació de solars

EXP 2013Q342

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de novembre de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta i tampoc han realitzat cap acció relacionat a la instància numero 12974 que va presentar en data 31 de juliol de 2013, pel que informa i denuncia l'existència de dos solars que es troben amb brutícia i rates.

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

4.2.2 SOROLL

Sanció activitat molesta pel soroll

EXP. 2013Q340

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 9 d'octubre de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, en representació d'un establiment comercial, pel qual manifesta la disconformitat amb la imputació del causant de la transmissió del soroll a l'habitatge del veí, atès que l'any 2008 va realitzar unes adequacions al local que li van donar un certificat favorable. A més a més considera que ha estat el veí que ha instal·lat un armari a la mitgera, el qual pot haver debilitat la paret i facilitar la transmissió del soroll.

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

El ciutadà, com a titular d'un bar, com a conseqüència de les obres d'adequació que va realitzar a l'any 2009 per un expedient, per molèsties de soroll li van arxivar l'expedient per haver comprovat que les condicions acústiques eren correctes.

A l'abril de 2013 com a conseqüència de la denuncia d'un veí, l'Ajuntament abans d'iniciar el procediment d'ofici, per conèixer les circumstàncies del cas concret va realitzar unes actuacions prèvies, en el sentit de realitzar unes mesures sonomètriques amb els tècnics municipals. Una mesura des de l'habitatge del veí denunciant, amb l'activitat en funcionament i un altre mesura, en un altre dia, coincidint amb el descans del negoci, i així obtenir els dos resultats necessaris. D'aquesta manera s'ha evitat la molèstia d'aturar l'activitat en un mateix dia. El resultat de les mesures va ser que hi havia contaminació acústica.

El ciutadà va presentar un escrit de disconformitat de que les mesures no ajustar-se a l'establert a la normativa i va demanar una altra mesura.

Com a conseqüència de la mesura realitzada per un enginyer extern de l'Ajuntament al setembre de 2013, va donar com a resultat que hi havia contaminació acústica en superar en 3 dBA de l'establert a l'ordenança, atès que va donar 31 dBA respecte els 28 dBA permesos.

Segons l'informe de l'enginyer, la contaminació acústica es produïda pel soroll propi de l'activitat, arrossegament de les taules i cadires i el taloneig, així com per l'entrada i sortida de l'aigua de la cisterna dels lavabos i les pròpies converses dels clients.

En relació a la informació rebuda per l'Ajuntament l'armari que va instal·lar el veí, estava fixat amb tacs, la qual cosa no produeix cap modificació estructural a la paret mitgera.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR**, al queixa del ciutadà atès que ha quedat acreditat que les mesures realitzades per l'enginyer informen que hi ha contaminació acústica en excedir-se en 3 dBA de l'establert a l'ordenança, atès que va donar 31 dBA respecte els 28 dBA permesos. A més a més, no s'ha acreditat que existeixi cap element que pugui imputar-se la transmissió del soroll aliè a l'activitat. Per tant existeix la necessitat d'aïllar el local per evitar les molèsties al veí.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de desembre de 2013**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

4.2.3 LLICÈNCIES

Manca de resposta traspàs parada mercat ambulant

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 al tancament de l'any de l'informe, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Molèsties activitat exterior. Solar amb camions

EXP 2013Q306

La Sindicatura va rebre una sol·licitud 17 de gener de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la Comunitat de propietaris, pel qual manifesta la disconformitat amb la resposta rebuda de l'Ajuntament en relació a les molèsties de soroll i pols que produeix una activitat situada en un solar enfront de casa seva, així com l'entrada i sortida de camions de gran tonatge. Com també la realització de treballs de taller 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:

El ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament denunciant unes molèsties i activitats realitzades al solar enfront de casa seva.

L'Ajuntament dóna resposta al ciutadà indicant que l'activitat que es realitza al solar és de magatzem de materials de la construcció i disposa de les llicències pel desenvolupament d'aquesta activitat.

El ciutadà amb la disconformitat amb la resposta i insistint en les molèsties que pateix presenta queixa davant el Síndic municipal de Greuges de Viladecans, aportant entre d'altres, unes fotografies que acrediten l'entrada i sortida de camions, la realització de moviment de terres en una part de solar, l'emmagatzemen de material de la construcció, com també s'aprecia que en algunes fotografies no existeix la placa d'autorització de qual per l'entrada i sortida de vehicles.

En el tràmit de la queixa, l'Ajuntament facilita còpia de l'expedient i s'acredita que l'activitat compleix els requisits legals per l'emmagatzematge de material de construcció, tenint en compte la zona on es desenvolupa. Malgrat això, dins del solar s'han realitzat treballs de pintura no autoritzats, que l'Ajuntament considera que han estat puntuals.

El Síndic ha visitat la zona in situ en diversos dies i hores no apreciant cap moviment de camions ni de l'activitat que puguin provocar molèsties.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que NO HI HA GREUGE**, atès que les molèsties que ha patit el ciutadà s'han centrat en la implementació de l'activitat, és a dir, als treballs per adequar el solar i poder dipositar els materials de construcció com magatzem, finalitat de l'activitat. Per tant, les molèsties no són pròpies de l'activitat, si més no de la seva adequació durant un termini curt de temps.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'abril de 2013**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

4.2.4 ACTIVITAT ECONÓMICA

Demanda de feina. Ajornament pagament impostos

EXP 2013Q317

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 25 de març de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que des de l'any 2010 està a l'atur, sense tenir cap ingrés. Està apuntat al Servei Públic d'Ocupació i a Can Calderon. No ha rebut cap oferta de treball ni cursos de formació. Rep ajuts per subsistir per part de Càrites i Serveis Socials. Ha presentat una instància el 18 de febrer de 2013 explicant la situació, per això demana s'atengui la petició de treball per poder fer front principalment a les despeses bàsiques de subsistència, i paral·lelament poder atendre el pagament de la hipoteca i dels impostos.

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

El ciutadà presenta una instància en la qual exposa la seva situació de desocupat demanant una feina i solucions per afrontar la subsistència personal i el pagament de la hipoteca i dels tributs.

El centre de promoció econòmica i serveis a les empreses de l'Ajuntament de Viladecans, dóna resposta a la instància en relació al tema plantejat de feina, i fa referència al tema plantejat del pagament dels impostos, indicant-li que s'ha d'adreçar al departament de tresoreria per tal de qui li realitzin un pla de pagament personalitzat.

Atès que el ciutadà no va rebre la resposta, el departament corresponent es posa en contacte amb el ciutadà, després de tramitar la present queixa, i li facilita còpia de la resposta. Com a conseqüència de la reunió amb el ciutadà, aquest presenta nova instància demanant el fraccionament de la contribució del 2013.

El Síndic després d'analitzar la informació rebuda es desprèn que el ciutadà ha estat molt actiu en la recerca de feina i l'Ajuntament té un pla d'ocupació limitat a la població dels barris Ponent i Montserratina, per la qual cosa no està dins del programa.

En relació a la problemàtica de fer front als impostos el ciutadà ha tingut que presentar una nova instància per demanar el fraccionament.

Del fraccionament concedit per l'Ajuntament, aquest s'ha realitzat en 17 terminis que comencen en el mes de maig de 2013 i finalitza el darrer el setembre del 2014, dels quals comencen a meritjar interessos a partir del mes d'agost de 2013.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, atès que la resposta que va donar l'Ajuntament ha estat lliurada com a conseqüència del tràmit de la queixa.

Malgrat això, s'ha de tenir en compte que el ciutadà va presentar una instància amb dues problemàtiques, només ha rebut resposta d'un dels departaments responsables i ha tingut que presentar una nova instància per tal d'obtenir una solució a l'altre problemàtica relacionada amb el pagament dels impostos municipals.

L'Ajuntament facilita el pagament de l'IBI en quatre terminis sense interessos (maig, juliol, setembre i novembre) si el contribuent domicilia el pagament, dos d'aquests terminis (setembre i novembre) són posteriors al període voluntari, però en canvi al ciutadà s'ha concedit excepcionalment un fraccionament de disset terminis, vuit dels quals estan dins de l'any natural i aplica interessos de demora a partir del mes següent a la finalització del període voluntari, el 30 de juliol, fins el darrer termini concedit.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** quan s'hagi sol·licitat un fraccionament especial en període de pagament voluntari, no cobrar els interessos de demora en els pagaments que es realitzin en el mateix any natural del tribut. Per tant, només cobrar els interessos de demora en els terminis posterior de l'any natural del tribut.
- **SUGGEREIX** per els casos que la ciutadania planteja en una única instància assumptes que afecten a diferents departaments, i a la fi de no tenir que presentar una altra instància per obtenir una resposta de l'altre departament. Adoptar les mesures necessàries per coordinar i atendre les diferents problemàtiques i/o sol·licituds.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2013**, i l'Ajuntament va donar resposta el **17 de juny de 2013**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"No acceptar la recomanació de la Sindicatura. Es pren nota del suggeriment. Pel que fa a la recomanació: L'ajuntament estableix un període voluntari de pagament i inclou la possibilitat d'acollir-se a quatre terminis per facilitar al contribuent el pagament de l'impost. També s'ha previst, amb el mateix sentit, la possibilitat d'extralimitar els terminis establerts i dissenyar plans més personalitzats de pagament. Si s'estableix, com recomana el Síndic, una ampliació a l'any natural del termini sense interessos s'establiria un greuge comparatiu entre els ciutadans que paguen els seus impostos en el període previst i aquest que sol·liciten un ajornament. L'ajornament implica un menyscapte per la hisenda municipal que veu minvats els seus ingressos durant el període previst de recaptació. Sembla raonable que part del cost del retard sigui assumit pel sol·licitant d'un pla personalitzat."

4.3 SERVEIS A LES PERSONES

4.3.1 CONSUM

Tràmit reclamació consum envers Endesa

EXP 2013Q335

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 de juliol de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb el temps que triga una reclamació de consum que va presentar al febrer de 2013 a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) contra ENDESA. De les gestions inicials que va realitzar l'OMIC va rebre una resposta de l'empresa reclamada, davant la disconformitat amb el contingut de la resposta va realitzar una compareixença a l'OMIC el 26 d'abril de 2013, de la qual no ha rebut resposta.

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

El ciutadà després d'una visita a l'OMIC per plantejar una problemàtica, va presentar una queixa contra ENDESA en data 14 de febrer de 2013, per una facturació de consums no realitzats adduint que el local on l'han facturat està tancat des de l'any 2005.

L'OMIC trasllada la queixa a ENDESA, en data 27 de febrer de 2013, la qual respon per correu electrònic en data 26 de març de 2013.

L'OMIC trasllada la resposta rebuda al ciutadà en data 12 d'abril de 2013. Per la qual cosa el ciutadà fa una compareixença a l'OMIC el 26 d'abril de 2013, manifestant la seva disconformitat amb la resposta de l'empresa.

Segons l'informe de l'OMIC el ciutadà visita en dues ocasions, el 7 de maig i el 2 de juliol de 2013, per tal de rebre informació de l'estat de l'expedient. Per la qual cosa en la darrera visita que va realitzar a l'OMIC, se'l cita per la setmana següent per signar una sol·licitud per acudir a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya. El ciutadà no es persona ni justifica l'absència.

A més a més l'informe indica que les dades per contactar amb el ciutadà només consta l'adreça del local que està tancat. Per tant no poden posar-se en contacte amb ell.

En el tràmit de l'expedient de queixa, el ciutadà es persona a l'oficina de la Sindicatura i se l'informa de les dificultats que té l'OMIC per contactar amb ell i poder tramitar la sol·licitud per acudir a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya. Posteriorment el ciutadà aporta a la Sindicatura la sol·licitud que l'ha facilitat l'OMIC per tal de tramitar-la.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** la queixa presentada atès s'ha arribat a una entesa entre les gestions de l'OMIC i les pretensions del ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 d'octubre de 2013**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

4.3.2 CULTURA I EDUCACIÓ

Atrium. Robatori en taquilla

EXP 2013Q315

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de març de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda de no fer-se càrrec del furt de les pertinences que va dipositar a la taquilla del vestidor de l'Atrium tancada amb clau.

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

El ciutadà després de comprovar que havien forçat la taquilla on havia deixat les seves pertinences al vestidor de les instal·lacions esportives municipals ATRIUM, i l'havien pres tot el que hi havia menys una samarreta. Va

denunciar els fets als Mossos d'Esquadra i va demanar un full de reclamació a les instal·lacions reclamant la seva responsabilitat.

L'empresa municipal gestora de les instal·lacions va donar-li resposta indicant que no tenen cap responsabilitat en el presumpte fur que va patir el passat 7 de març de 2013 i no assumeixen la seva restitució, indicant-li també que tal com es fa constar en el Reglament d'ús de l'equipament municipal ATRIUM Viladecans que s'entrega a tots els usuaris o abonats de les instal·lacions, la direcció no es responsabilitza del contingut que dipositin els abonats en els armariets d'ús puntual dels vestidors; i que si ho desitgen, disposen d'uns armariets de lloguer, situats darrera del mostrador d'accés a les instal·lacions, on poden dipositar les pertinences personals, per evitar que estiguin dipositades en els vestidors.

El Síndic en l'anàlisi de la documentació rebuda comprova que el reglament d'ús no contempla el rebuig de responsabilitat del contingut del dipòsit dins dels armariets d'ús puntual, al contrari es aconsella fer ús dels armariets dels vestuaris i no deixar objectes de valor al vestidor indicant que no es fa responsable del que es deixi en el vestidor.

Tanmateix a l'informe rebut de l'empresa municipal indica que la pòlissa d'assegurances cobreix els danys a les peces de vestir que s'ha dipositat a les taquilles dels vestidors, però no els objectes personals que hauria d'haver dipositats als armariets de lloguer situats a la recepció de les instal·lacions.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA GREUGE** en la queixa presentada, atès que la resposta donada al ciutadà no compleix els requisits establerts davant una reclamació de responsabilitat patrimonial, pels danys soferts en l'ús d'un servei.

Considero que l'actuació de l'empresa municipal gestora de les instal·lacions municipals està subjecte al procediment administratiu i en aquest cas a la responsabilitat patrimonial, per tant, cal aplicar el procediment establert a la normativa vigent, amb totes les garanties, sense que en cap moment se'l pugui crear indefensió.

Cal considerar també que el servei de dipòsit de l'armariet d'ús puntual, facilita a l'usuari després d'introduir una moneda una clau, que garanteix i justifica que el contingut de l'interior és de l'usuari que ha dipositat les seves pertinences i li dona una certa seguretat de protecció.

En aquest sentit considero finalment que l'usuari de les taquilles que diposita amb la confiança i seguretat que atorga aquest servei ineludible, significa que l'empresa ha de respondre del danys soferts en les peces de vestir que ha estat furtades per el forçament de la taquilla.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** que l'empresa municipal assumeixi la seva responsabilitat i respongui de les peces de vestir que han estat furtades, tal i com consta a l'informe emès per l'empresa municipal, amb registre de sortida 017/13 de data 11 d'abril de 2013.
- **RECOMANA també** que quan es realitzi una reclamació de danys amb rescabament s'apliqui el procediment establert de reclamació de responsabilitat patrimonial, per tal de garantir els drets d'acord amb la regulació establerta a la llei.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de juliol de 2013**, i l'Ajuntament va donar resposta el **18 de febrer de 2014**, **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"A aquest respecte cal aclarir, com a primera qüestió, que a l'informe emès per Viladecans Qualitat SL, amb registre de sortida 017/13 de data 11 d'abril de 2013, no consta que l'empresa assumeixi cap responsabilitat, ni que tingui de restituir les peces de vestir a l'usuari.

En l'informe el que es posa de manifest és el contingut i cobertures de l'assegurança de responsabilitat civil que té contractada la societat municipal, i que per a poder tenir cobertura i ser responsable l'empresa del dipòsit de cap bé, s'ha d'haver deixat constància per l'usuari dels efectes dipositats a les instal·lacions (ja sigui al guarda-roba o a recepció)

La causa de la pèrdua dels objectes que va introduir a la taquilla dels vestidors ha estat conseqüència, de causes de força major, no previsible, com és el furt en dues taquilles, per tan el compliment del procediment de reclamació de responsabilitat patrimonial no procedeix en el cas."

Adscripcions centres educatius de primària i secundària. Punts germans

EXP 2013Q322

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de juny de 2013, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat respecte dels criteris del barem que estableix la Resolució de la Generalitat de Catalunya al procés de preinscripció, per considerar l'existència de germans al centre, atès que la seva filla per accedir a una plaça de primer de la ESO a l'Institut Sales, l'han assignat l'Institut Viladecans per tenir menys punts que els que tenen germans.

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

4.3.3 SALUT I BENESTAR

Atenció dependència i centre residencial

EXP 2013Q316

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 20 de març de 2013, d'una ciutadana de Viladecans, en representació de la seva mare, pel que manifesta que degut a l'estat de salut de la seva mare, necessita una atenció permanent les 24 hores. Des de l'any 2011 va demanar l'ingrés a diversos centres residencials de la qual no ha obtingut plaça.

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

La ciutadana manifesta que és cuidadora de la seva mare i que no pot incorporar-se a la vida laboral atès que la seva mare no ha obtingut plaça en una residència.

De l'informe facilitat de l'ajuntament es desprèn que els serveis socials han atès a la mare de la ciutadana, oferint els serveis disponibles per facilitar les cures i atencions en el domicili. A més a més existeix una estreta coordinació amb el Centre d'Atenció Primària de zona.

La ciutadana ha rebutjat en alguna ocasió un Hospital de dia així com una plaça en una residència, atesa la llunyania i tenint com a preferència la residència de Viladecans, en la que està en llista d'espera. Malgrat això, a la data de la resolució de la queixa, la seva mare es troba en un centre de dia a Sant Boi de Llobregat a l'espera d'obtenir plaça a la residència de Viladecans.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** el cas denunciat, per considerar que els serveis socials de l'Ajuntament han atès adequadament a la ciutadana i a la seva mare.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2013**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Associació Casal Gent Gran "Torre Roja"

EXP 2013Q336

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de setembre de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, en representació d'alguns socis afectats del Casal de Gent Gran "Torre Roja", pel que manifesta que davant la problemàtica existent a l'associació per una decisió de tancar el local social, cedit per l'Ajuntament, en determinats períodes i dies de l'any, van presentar instàncies a l'Ajuntament plantejant els motius de la disconformitat amb el tancament i de les opcions alternatives. Segons les respostes de l'Ajuntament es tenien que trobar vies d'entesa i per això es va recomanar el Servei de Mediació Municipal, malgrat això, la Junta va amonestar i expulsar a alguns dissidents de la decisió del tancament. També manifesten que el Servei Municipal de Mediació, només va realitzar una entrevista unilateral i cap mediació conjunta per intentar arribar a algun acord i evitar el tancament del local en el mes d'agost. Tampoc tenen data prevista posterior a aquest mes. Es queixen que l'Ajuntament no ha vetllat pel compliment del diàleg, tal i com recomanen a les seves respostes, per la qual cosa entenen que aquest diàleg no pot ser efectiu quan l'altra part actua de manera repressiva amb ells.

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

4.4 VIA PÚBLICA

4.4.1 MANTENIMENT

Conservació col·lector C. Lluís Companys

EXP 2013Q312

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 6 de març de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la comunitat de propietaris pàrquing del Carrer Prat de la Riba, pel que manifesta que el 29 març de 2011, van presentar una instància a l'Ajuntament comunicant unes filtracions que semblen tenir origen al col·lector general. Van donar resposta a la instància el 28 de juny de 2012, després d'una reunió amb els tècnics municipals al febrer de 2012, en el que reconeixien que hi ha unes fissures i que després de que facin una memòria valorada serà substituïda la canonada afectada. Malgrat el temps no han executat cap reparació i degut a les pluges del dia 6 de març han presentat una nova instància per haver tingut novament filtracions.

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 en representació de una comunitat de propietaris d'un pàrking, presenta instància en el mes de març de 2011, referent a unes filtracions que tenen al pàrking i que possiblement provenen d'unas filtracions de la xarxa general d'aigües residuals.

L'Ajuntament respon que el col·lector té fissures en la xarxa del carrer Lluís Companys, amb poca pendent i s'acumula la brutícia. Que faran un projecte de reparació i quan sigui possible es repararà.

De la documentació facilitada per l'Ajuntament, resulta que s'ha intervingut en diverses ocasions per tal de netejar la canonada, tant en el tram del carrer Lluís Companys com en el carrer Santa Isabel, però es té constància d'aquest fet des de l'any 2009, malgrat que el ciutadà va presentar la instància en el 2011.

La canonada que està més pròxima al lateral del pàrking és la que està ubicada al carrer Santa Isabel.

L'Ajuntament indica que les filtracions que es produeixen al pàrking són independents a l'estat de les canonades, atès que si entra aigua és perquè hi ha una esquerda a l'estructura de l'edifici, tant sigui a la junta de dilatació els passa-tubs o qualsevol altre atribuïble a l'estanquitat o impermeabilització de l'edifici.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** a la queixa plantejada, atès que no ha estat acreditada la relació en tres les dues deficiències de filtracions.

Considero que l'Ajuntament deuria d'agilitzar les gestions per tal de resoldre la xarxa general d'aigües residuals i de les pluvials, atès que la possible filtració de les aigües al subsòl, podrien debilitar el ferm i provocar un moviment de les terres que suporten el paviment de la via pública, amb el perill que podria ocasionar.

En conseqüència a l'Ajuntament se'

- **RECOMANA**.- que realitzin les gestions necessàries per reparar els col·lectors afectats, per prevenir possibles danys que es pot ocasionar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de setembre de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Soroll reixa aigües pluvials via pública. C. Fiveller

EXP 2013Q320

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 24 de maig de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que, davant una problemàtica motivada pel soroll que produeix una reixa de recollida d'aigües pluvials que estan al Carrer Fiveller cantonada amb el carrer Antonio Machado, va presentar una instància a l'Ajuntament el 21 de març de 2013, de la que no ha rebut resposta i tampoc ha estat reparada.

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 unes molèsties per unes reixes de recollida d'aigües pluvials que estan a la via pública, presenta una instància per informar de la situació que pateix i per tal que la reparin.

Davant la manca de resposta i d'actuació municipal, el ciutadà presenta una queixa al Síndic.

Després de tramitar la queixa a l'àrea corresponent, el Síndic comprova que s'estan fent obres i posteriorment ha constatat que ha canviat la ubicació de les reixes per tal de que no hi facin soroll.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** al cas denunciat, atès que s'ha comprovat que s'han realitzat obres de millora a les reixes de recollida d'aigües pluvials, malgrat la manca de resposta per part de l'Ajuntament a la instància presentada pel ciutadà.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** l'obligat compliment de resoldre les instàncies presentades per la ciutadania el mes aviat possible.
- **SUGGEREIX**, que quan es resolgui la petició del ciutadà de forma ràpida, no cal donar resposta notificada al ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de setembre de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Molèsties soroll camions escombraries

EXP 2013Q346

La Sindicatura va rebre una sol·licitud l'11 de desembre de 2013, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a les instàncies presentades el 2 de juliol i el 16 d'octubre de 2013, en les que denuncia que a mitja nit els camions d'escombraries fan molt de soroll per les maniobres que realitzen al carrer Mare de Deu de Montserrat des del carrer Sant Marià.

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

4.4.2 TRÀNSIT

Incivisme d'aparcament. Plaça Santaella

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

l'11 de juny de 2011 el ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament, denunciant els fets incívics de vehicles que estacionen amb les quatre rodes sobre la vorera. Davant la manca de resposta presenta queixa al Síndic al setembre de 2011

En el tràmit de la queixa l'Ajuntament dóna resposta al ciutadà en el que proposen posar obstacles sempre i quan perduri la molèstia en el temps, per tant la policia local actuarà per evitar l'aparcament sobre la vorera.

Malgrat la resposta rebuda pel ciutadà, els actes incívics continuen i presenta al Síndic en diverses ocasions unes relacions de vehicles infractors, amb indicació del dia i l'hora, així com les fotografies que acrediten l'estacionament dels vehicles sobre la vorera.

Malgrat els requeriments i les reunions del Síndic amb l'Ajuntament per obtenir una informació de l'actuació policial realitzada, atès que el ciutadà manifesta que la policia local quan es personava a la zona, passava de llarg, no es va obtenir cap informació al respecte.

Fins el mes de febrer de 2013, segons ha manifestat el ciutadà, no s'han col·locat unes jardineres, que han paralitzat momentàniament els actes d'aparcament sobre la vorera. Es a dir s'ha trigat gairebé dos anys, comptats des de la instància presentada pel ciutadà, en prendre accions efectives per reduir les molèsties manifestades pel ciutadà.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas plantejat per no haver ser efectives en el temps transcorregut les mesures dissuasòries en gairebé dos anys. Per tant, considero que les actuacions realitzades no han estat suficients alhora d'evitar l'incivisme denunciat pel ciutadà, i s'ha tingut que resoldre momentàniament amb la implementació de jardineres per evitar l'aparcament sobre la vorera.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** ser més diligent alhora de contrarestar l'incivisme amb els mitjans dissuasoris que es disposa, intensificant les rutes per les zones conflictives.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'abril de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

OFICI. Accessos al 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 al·legacions 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'advertiment "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 laavinguda 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

- **RECOMANA** s'instal·li el senyal vertical d'avis de "captació d'imatges" a la zona de l'avinguda del Moli
- també **RECOMANA** es plantegi una nova ubicació del senyal de "sentit obligatori" pels que baixen pel carrer Santa Teresa, per que sigui més visible.
- també **RECOMANA** adequar el pintat del terra en el carrer Sant Marià, als efectes de senyalitzar la prohibició d'aparcament.
- **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 l'Ajuntament va donar resposta el **18 de febrer de 2014**, **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

“ Un cop revisades les recomanacions i suggeriments anteriors la recomanació per part dels serveis tècnics de l'Àrea d'Espai Públic, es determina el següent:

- S'instal·larà el més aviat possible el senyal vertical d'avís de captació d'imatges a l'Av. Moli.*
- L'actual ubicació és la correcta i la visibilitat de la mateixa l'adequada, tenint en compte la secció del carrer.*
- La prohibició d'aparcament es regula amb senyals verticals.*
- Els trams de carrer amb control d'accés no són carrers de pas, sinó que són carrers només utilitzats per residents i usuaris dels quals existents. Per tant, si la persona amb discapacitat és usuària ja té l'autorització de pas.”*

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 documentació aportada, per l'Ajuntament es desprèn el següent:

En l'any 2011 va haver-hi cinc accidents, entre els que va haver dos atropellaments, amb un resultat de tot l'any de 4 ferits.

En l'any 2012 va haver-hi sis accidents, entre els que va haver 2 morts i 3 ferits.

En el que portem de l'any 2013, ha hagut dos accidents amb 2 ferits, un d'ells vianant i l'altre un conductor de ciclomotor.

Per tant, considero que el tram d'intersecció és un punt negre atès que és un emplaçament d'una xarxa de carreteres en el que durant un any natural s'han detectat 3 o més accidents amb víctimes amb una separació màxima entre un i altre de 100 mt., que en aquest cas s'han vist afectats tant els conductors de vehicles com els vianants.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA**, que els poders públics han d'impulsar, d'una manera prioritària, les mesures destinades a l'increment de la seguretat viària i la disminució dels accidents de trànsit, amb una incidència especial en la prevenció, l'educació viària i l'atenció a les víctimes, tal com estableix l'Estatut d'Autonomia
- **RECOMANA**, fer un estudi dels punts negre que poden existir a la població de Viladecans i realitzar actuacions per tal d'evitar reiterades situacions viàries en la que hi ha alt risc d'accidents.
- **SUGGEREIX** estudiar diferents alternatives de mobilitat a la zona per pacificar la circulació dels vehicles i evitar aquesta situació que s'identifica com a punt negre de trànsit.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de 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 l'Ajuntament va donar resposta el **15 de gener de 2014**, **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Davant la recomanació de revisió i modificació de l'ús dels locals situats en el sector centre de Viladecans contemplats en el pla de millora urbana per a la concreció d'usos. Es justifica la proposta de revisió per permetre ampliació d'usos diferents als reconeguts al pla atès que la situació actual és molt diferent a la del moment en què es va aprovar el pla i que hi ha locals tancats.

A aquest efecte cal indicar que en 2012 es va iniciar la modificació del pla de millora justificada per la necessitat d'adequació a la situació econòmica, normativa i d'evolució de les activitats tant en quant oferta com a demanda. En data 13 de juny de 2012 es va aprovar inicialment la "Modificació del Pla de millora urbana per a la concreció d'usos al sector centre de Viladecans" Un cop amb les al·legacions presentades, va ser aprovat definitivament per la Comissió territorial d'urbanisme en data 13 de març de 2013.

Els objectius del document, el qual modifica el pla aprovat en 2008, són: la revisió dels àmbits de les diferents àrees, l'adaptació a la nova normativa sectorial vigent, l'ampliació dels usos admissibles a l'àrea de centralitat comercial i la definició de l'àrea de centralitat comercial prioritària als carrers de Dr. Reig i Rambla Modolell.

D'acord amb aquests objectius en resulta, entre altres determinacions, un increment dels usos admissibles principalment a l'àrea de centralitat comercial, constituïda pels carrers de vianants del casc antic.

Pel qual correspon al local de referència, situat a Av. Roureda 83, continua formant part de l'àrea de subcentralidad comercial per la qual cosa es manté la no admissibilitat de l'aparcament privat en locals de planta baixa, atès que no es considera compatible amb la tipologia de subcentralidad comercial. Es tracta d'una zona on es concentra un nombre relativament important d'establiments i activitats comercials i altres serveis a peu de carrer. La concentració d'establiments s'acompanya amb diversitat d'oferta especialitzada, en petits establiments. La concentració i diversificació permet que el comerç implantat, en el seu conjunt, exerceixi un atractiu comercial conjunt captant clientela en l'entorn residencial més proper.

A pesar que en el cas concret que ens ocupa el nou pla manté les mateixes determinacions, hem coincidit amb les recomanacions de la Sindicatura de manera que el pla modificat ha ampliat les possibilitats d'usos admissibles al sector centro de Viladecans"

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 aquestos.

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 per una problemàtica que pateix quan surt del domicili, en què es troba que la vorera és molt estreta i existeix una zona reservada de càrrega i descàrrega i quan estacionen els vehicles de gran tamany, amb les portes obertes, dificulten i obstaculitzen l'ús de la vorera, la qual cosa fa que els vianants tinguin que circular per la via rodada de vehicles, per tot això, va presentar una instància.

La ciutadana va presentar queixa al Síndic, motivada per la disconformitat de la resposta que va rebre de l'Ajuntament doncs va indicar que refarien la vorera per tal d'evitar que els camions pugin sobre de la vorera.

El Síndic indica a l'àrea, que després de personar-se al lloc afectat, considera que caldria analitzar altres alternatives per resoldre aquesta situació.

En el tràmit de l'expedient, la ciutadana informa al Síndic del començament de les obres per la modificació de la vorera, així com d'una reunió que mantindrà amb els responsables de l'àrea.

El Síndic comprova que s'ha reformat la vorera i hi ha vehicles estacionats, doncs s'ha retirat la reserva per a la càrrega i descàrrega.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** el cas denunciat, atès que s'ha resolt favorablement la queixa plantejada per la ciutadana, en el sentit de que s'han realitzat les obres de millora de la vorera i l'anul·lació de la zona de càrrega i descàrrega, la qual cosa elimina les molèsties que ocasionava la restricció de l'ús de la vorera.

S'ha de garantir el dret de mobilitat universal, i recuperar de l'espai perdut pels vianants, tenint en compte que cal prioritzar la mobilitat dels ciutadans davant les necessitats d'espais per a altres usos.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **SUGGEREIX** que es prioritzi la mobilitat dels vianants en la configuració de l'espai urbà que impliqui l'ocupació de la via pública per càrrega i descàrrega o qualsevol altre tipus de reserva.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de setembre de 2013**, i al tancament de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

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

El ciutadà demana en el mes de juliol de 2012, la revisió de l'expedient relacionat amb una reserva d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, atès que té reconegut el grau de disminució del 71%, per tant compleix els requisits establerts per obtenir la reserva d'aparcament.

L'Ajuntament li desestima la revisió adduint que fins no finalitzin les obres de la Pl. Constitució, no es poden concedir reserves i que quan finalitzin les obres podrà presentar una nova sol·licitud que serà valorada per la Comissió.

El Síndic considera que els motius exposats per la desestimació són merament de l'entorn, per la qual cosa, suggereix que es prevegi provisionalment una reserva de plaça en lloc que no estigui afectat per les obres.

L'Ajuntament respon que la Comissió en una nova valoració, indica que no han variat les circumstàncies personals i de l'entorn que van motivar la desestimació.

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 considerar que les obres de l'entorn on viu no ha de justificar la desestimació l'autorització d'una reserva de plaça d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.

Un ciutadà, una vegada compleix els requisits personals establerts, és quan entren a valoració d'altres elements aliens a la persona i d'acord amb la potestat discrecional, l'ajuntament valora aquests elements per estimar o no la sol·licitud, la qual cosa comporta la obligació de motivar de forma raonable i fonamentada les seves decisions.

S'ha de tenir present que l'administració ha de garantir l'accessibilitat a les persones amb una discapacitat, per la qual cosa en el supòsit d'una reserva d'aparcament ja concedida i amb l'inici d'unes obres que l'afecten, el ciutadà té dret a que es valori per tal de resituar provisionalment la reserva d'aparcament en un altre lloc, fins que finalitzin les obres.

Quan una persona ha realitzat una sol·licitud de reserva d'aparcament, no considero adient que li desestimïn per unes obres públiques i que quan aquestes finalitzin torni a presentar una nova sol·licitud. Considero que l'Ajuntament, en tot cas, hauria de suspendre la valoració, reanudant-la d'ofici quan finalitzin les obres.

En aquest sentit, considero que l'Ajuntament hauria de realitzar cautelament una valoració de la situació actual per a la concessió provisional fins que finalitzin les obres, en un altre lloc que no estigui afectat, tenint en compte que unes obres que tallen carrers, dificulten encara més la mobilitat de les persones amb un determinat grau de reducció.

En conseqüència a l'Ajuntament se'

- **RECOMANA** valorar la situació actual per concedir cautelament, durant el temps que durin de les obres, una reserva d'aparcament en un altre lloc no afectat per les obres.
- **RECOMANA també** realitzar d'ofici la valoració definitiva un cop finalitzin les obres, de conformitat amb la potestat discrecional degudament motivada amb la nova situació de l'entorn.

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

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

Al mes de juny de 2010, el ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament, denunciant els fets incívics de vehicles que estacionen al voltant de casa seva, fent aldarulls i consumint estupefaents i alcohol.

L'Ajuntament va respondre que reforçarien la vigilància. Malgrat la resposta, el ciutadà presenta queixa davant el Síndic al mes d'abril de 2011 motivat a que les molèsties incíviques continuen.

En el transcurs de la gestió de la queixa, el ciutadà ha mantingut un contacte i reunions amb els responsables de l'Ajuntament.

El Síndic ha estat informat i requerint a l'Àrea es prenguin mesures per evitar que continuïn les molèsties, i que en tot cas, les actuacions policials fossin discretes i poder obtenir una valoració més real de la situació.

Transcorregut un temps prudencial sense que el Síndic tinguí informació del ciutadà de més aldarulls i problemàtiques i sabent que aquest està mantenint una comunicació directa amb l'Ajuntament i aquest últim està realitzant accions policials per controlar l'incivisme, el Síndic demana al ciutadà l'informi de la situació i aquest indica que malgrat el problema no està resolt del tot, l'Ajuntament l'hi està atenent adequadament.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal atès que malgrat no està resolt del tot la problemàtica plantejada, l'Ajuntament ha mostrat predisposició i ha actuat per controlar l'incivisme de que els joves fan aldarulls i molèsties als veïns.

S'ha de tenir en compte que l'actuació policial és puntal, atès que no es pot tenir una patrulla permanentment en un lloc concret, però quan hi ha casos com el plantejat pel ciutadà, considero que s'ha de reforçar la ruta i intensificar la seva presència a les hores més conflictives per dissuadir la realització d'actuacions molestes.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** es prenguin mesures per millorar l'eficàcia alhora de contrarestar l'incivisme, a la fi d'evitar que s'allargui en el temps les molèsties que pateixen els veïns.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'abril de 2013**, i l'Ajuntament va donar resposta el **17 de juny de 2013**, **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Respecte a la recomanació del Síndic: l'Ajuntament pren nota. Dit això, l'incivisme és un mal social endèmic que difícilment pot ser eradicat exclusivament mitjançant l'actuació policial. El Síndic assenyala en el seu text la "predisposició de l'Ajuntament per controlar l'incivisme", està en la voluntat de l'Ajuntament de Viladecans continuar treballant per millorar la convivència a la nostra ciutat"

Accident carrer Sant Josep

EXP 2013Q305

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 3 de gener de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb l'atestat emès per la Policia en l'atestat de l'accident que va tenir el 12 d'octubre de 2012 quan baixava pel carrer Sant Josep a l'alçada del creuament amb els carrers Tomàs Bretón i d'Escoda, doncs la Policia va indicar que el vehicle que va topa amb el seu el qual sortia del Carrer Escoda tenia preferència respecte el seu vehicle, malgrat que el carrer és d'un carril de circulació amb vehicles aparcats a una banda i és d'entrada i no pas de sortida des del carrer Sant Josep.

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, conductor del vehicle A, baixava pel carrer Sant Josep i a la cruïlla amb els carrers Escoda i Tomàs Bretón, va rebre una topada del vehicle B.

La policia es va personar en el lloc i va confeccionar un "full d'informació d'accidents" en el que constaten la versió dels fets dels causants de la topada, així com una opinió dels agents en el que indiquen que el vehicle A tenia que haver cedit el pas al vehicle B, atès que donen per fet que el vehicle sortia del carrer sense sortida Enric Morera i es va adreçar al carrer Sant Josep pel carrer Escoda, la qual cosa no l'impedia la senyalització existent. També van indicar a l'informe que els vidres van ser moguts per la conductora del vehicle B i per això els agents no poden assegurar el punt exacte de la col·lisió, però en canvi sí que realitzen un plànol senyalant un punt de col·lisió on el vehicle B sortia del carrer Escoda.

De les fotografies que ha portat el ciutadà del vehicle A, es veuen restes de la topada fora del punt assenyalat pels agents. S'aprecia en el vehicle del ciutadà un cop lateral a la part davantera dreta i no hi ha cap fotografia de l'altre vehicle.

Cal indicar també, que el Carrer Escoda en tot el tram, entre el carrer Sant Josep i el Carrer Anselm Clavé, els vehicles estan aparcats a una banda i tots en direcció al carrer Anselm Clavé, la amplada del carril de circulació és per un vehicle.

Tanmateix a l'extrem del carrer Anselm Clavé existeix senyalització que prohibeix circular en sentit al carrer Sant Josep. Si bé és cert, tal com va indicar la policia local, al carrer Vicenta Escoda des del carrer Enric Morera no existeix cap prohibició per circular en sentit carrer Sant Josep.

Tres mesos després de l'accident, l'Ajuntament ha col·locat senyalització que prohibeix la circulació en el carrer Vicenta Escoda en sentit carrer Sant Josep en el tram des del carrer Enric Morera, d'aquesta queda resolt que tot el carrer Vicenta Escoda és d'una sola direcció.

El carrer Sant Josep sempre s'ha considerat com un carrer de sortida del nucli urbà, per la qual cosa tots els carrers que s'incorporen tenen un cedeixi el pas o un stop.

Per tant, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC HI HA GREUGE** en la queixa presentada per la deficient senyalització que podria haver evitat l'accident.

Considero que l'actuació policial, que ostenta la condició de presumpció de veracitat, ha de motivar i acreditar els fets descrits als informes dels atestats, amb les proves i mitjans necessaris per garantir els drets de la ciutadania.

La circulació a la via pública, en el que intervenen diversos factors, s'ha de garantir la seguretat ciutadana. En el cas tractat l'Ajuntament ha resolt la senyalització de la zona, però cal esmerar esforços per donar compliment a aquest deure.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** una vegada més, que en els atestats d'accidents de trànsit es realitzin les fotografies pertinents.
- **RECOMANA** revisar les senyalitzacions de la mobilitat per tal d'evitar desconcerts, conflictes i/o accidents a les vies públiques.
- **RECOMANA també** que els informes dels agents acreditin els fets amb totes les proves (fotografies, testimonis, etc.) necessàries que motivin el seu contingut.

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.

Molèsties plaça de la Baronia de l'Eramprunyà

EXP 2013Q332

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de juliol de 2013, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que malgrat les instàncies presentades, les reunions i les respostes, la problemàtica de soroll i molèsties pel joc a pilota a la plaça, especialment a la nit, la situació no ha estat resolta. Tanmateix indica que tal i com li van dir i el que li van respondre per escrit, quan hi ha una incidència truca a la policia local, i aquests li diuen que no van i que presenti una instància. També manifesta l'existència d'altra problemàtica amb les pedres que hi ha a l'espai de joc infantil.

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

4.5 QUEIXES DERIVADES

Aquest any de les queixes que hem rebut a la Sindicatura al llarg de l'any, s'han derivat un total de 17 queixes, que han estat trameses al Síndic o Defensor corresponent, en tractar-se de matèria de competència d'altre administració.

4.5.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya, s'han derivat 12 queixes, dos més que l'any anterior, aquest any ha estat: Sis casos d'ajuts, prestació o pensió econòmiques; quatre de dependència; una de sancions; una d'atenció sociosanitària i una de tributs.

Ajuts, prestacions i pensions econòmiques

Dos casos, referent a la l'ajut d'infant a càrrec, els dos casos ho van demanar l'any 2010, un d'ells va cobrar la part proporcional del 2010, però no han cobrat els següents anys.

Dos casos, relacionats amb la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar, amb endarreriments fraccionats en cinc anys, en un dels casos només ha rebut al corresponent al primer termini, i en l'altre cas els dos primers.

Un cas, relacionat amb l'ajut per a la promoció de l'ocupació (ajut a l'emprenedoria), que malgrat tenir-ho concedit no ha rebut l'ajut corresponent des de l'any 2011.

Un cas, relacionat una petició de la Renda Mínima d'Inserció (RMI), que es va demanar al 2011 i no ha obtingut resposta i la situació familiar de subsistència ha estat subjecte a ajuts puntuals que l'Ajuntament ha atorgat.

Dependència

Dels tres casos de dependència, un cas està relacionat amb la disconformitat de la resolució de valoració, motivada per que no es va realitzar amb la presència de la persona i sense tenir en compte la situació real. Els altres dos casos han estat motivades per no haver cobrat, per la manca de dotació pressupostaria.

Sancions

Un cas relacionat amb la disconformitat de la sanció "per no identificar al conductor", manifestant que ho va realitzar amb un sobre "amb franqueig pagat" que venia dins de la notificació. Malgrat les al·legacions presentades, aquestes han estat desestimades.

Atenció sociosanitària

Un cas per no haver-li receptat el metge de capçalera la medicació prescrita per l'especialista, justificant que anaven a ser exclosos de la Seguretat Social. Davant la negativa i pel cost dels medicaments va suspendre el tractament. Al temps va donar-se compte que a les farmàcies es lliurava la medicació amb recepta. Va canviar de metge i l'han tornat a receptar la medicació necessària pel tractament.

Tributs

Un darrer cas, relacionat a l'Impost d'Increment del Valor de Terrens de Naturalesa Urbana de l'any 2012, provocat per un desnonament produït a l'any 2011 en un habitatge d'altre municipi diferent de Viladecans. Situació que agreuja la situació de la pèrdua de l'habitatge, d'una persona amb 75 anys, amb un deute de més de 90.000 € del préstec hipotecari i amb una pensió de quasi 900€.

4.5.2 SÍNDICS LOCALS

Sanció de trànsit

Quatre queixes de sancions. Tres de trànsit i una de convivència. La de convivència va ser per dues sancions una per beure a la via pública i l'altre per abandonar els envasos de les begudes. De les de trànsit, una d'elles va ser que malgrat demanar un fraccionament en període voluntari amb bonificació, li van carregar altres conceptes que es va duplicar l'import de la sanció. Una altre de trànsit va ser sancionat per excés de velocitat i acreditant que va ser per una urgència mèdica. I el darrer cas de trànsit, va ser sancionat per estacionar en zona reservada per persones amb discapacitat, amb indicació que hi tenia una fotocòpia d'una targeta de discapacitat.

4.5.3 DEFENSOR DEL PUEBLO

Un cas d'un ciutadà per una sanció per la tinença d'un arma de foc en desús. La llicència va caducar a l'any 1990 i li van requerir l'arma en el 2012. Al tornar-la li van obrir expedient sancionador.

5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC

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

El 21 de febrer de 2013, XV Trobada – Assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, celebrat a Vilafranca del Penedès.

El 7 de març de 2013, sessió d'Audiència Pública de l'ajuntament de Viladecans, celebrat a l'Atrium de Viladecans, en la presentació dels pressupostos municipals de l'any 2013 i els nous reptes.



El 8 de març de 2013, dia de la Dona, Inauguració de l'exposició a l'Ateneu d'Entitats Pablo Picasso "*Dones de Viladecans, de veïnes a ciutadanes*".

El 20 de març de 2013, participació a la TV Viladecans, per fer un resum de les actuacions portades a terme l'any 2012, d'acord amb l'informe que es presenta en el Ple municipal el 22 de març de 2013.

El 4 d'abril de 2013, presentació del IV recull d'informes dels Síndics locals de Catalunya corresponent a l'any 2011, realitzat al Parlament de Catalunya, sota la presidència de la M.H. Sra. Núria de Gispert.

El 9 d'abril de 2013, assistència a les "**V Jornades Locals sobre la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat**", a la Sala d' Actes del Centre Cultural Joan N. García-Nieto de Cornellà de Llobregat

El 16 d'abril de 2013, assistència a l'acte de celebració del **Dia de les Esquadres**, celebrat al Casino, de Begues

L'11 de maig de 2013, assistència a la inauguració de la 43a Fira de Sant Isidre i 12a Mostra d'Entitats

El 23 de maig de 2013, assistència a **VIII Jornades de Formació**, realitzat a Sala d'actes, Edifici del Rellogge de la Diputació de Barcelona - Recinte de l'Escola Industrial. Es va dedicar a "La transparència i els mecanismes de prevenció de la corrupció" i als "Processos sancionadors – Trànsit / Policia local"

El 27 de maig de 2013 assistència a la presentació del Grup de **Atenció a la Victima** de la Comissaria de Mossos de Viladecans, i xerrada dels matrimonis forçats i la legislació vigent, celebrat a la Biblioteca de Viladecans.

El 6 de juny de 2013, assistència a la presa de possessió del nou Síndic Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat, Sr. Joan Barrera.

El 23 de juliol de 2013, reunió de treball a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra

El 3 de setembre de 2013, assistència a la inauguració del curs escolar a l'Atrium de Viladecans, amb la conferència realitzada per Elisenda Roca, amb el tema "Comunicar bé per educar millor".

El 3 i 4 d'octubre de 2013, assistència a les jornades de "ciutats defensores dels Drets Humans, a la ciutat de Gavà i a la ciutat de Viladecans respectivament. A Viladecans la presentació de la jornada a càrrec de la regidora de Solidaritat i Cooperació de l'Ajuntament de Viladecans, Verònica Arasil i la regidora d'Igualtat i Ciutadania, Emma Blanco.

El 10 d'octubre de 2013, assistència a la reunió de les comarques de Barcelona, Tarragona i Lleida a la seu de la Síndica de Barcelona

El 13 i 14 de novembre de 2013, assistència a **VIII Jornades de Formació** a la ciutat de Reus. Amb els temes "Seguretat i convivència. L'espai públic, la seguretat, la convivència i els drets", la ponència "Europa, ciutadania i drets" a càrrec del Sr. Eduard Sagarra Trias. Doctor en Dret. Professor titular de Dret Internacional Públic. Universitat de Barcelona. President de l'Associació per a les Nacions Unides a Espanya.

El 2 de desembre de 2013, presentació del **V recull d'informes dels Síndics** corresponent a l'any 2012, realitzat al Parlament de Catalunya.

El 17 de desembre de 2013, assistència a les jornades "Delictes d'odi i discriminació. Perspectiva des de la Fiscalia", realitzat a les Drassanes de Barcelona.

ANNEXOS

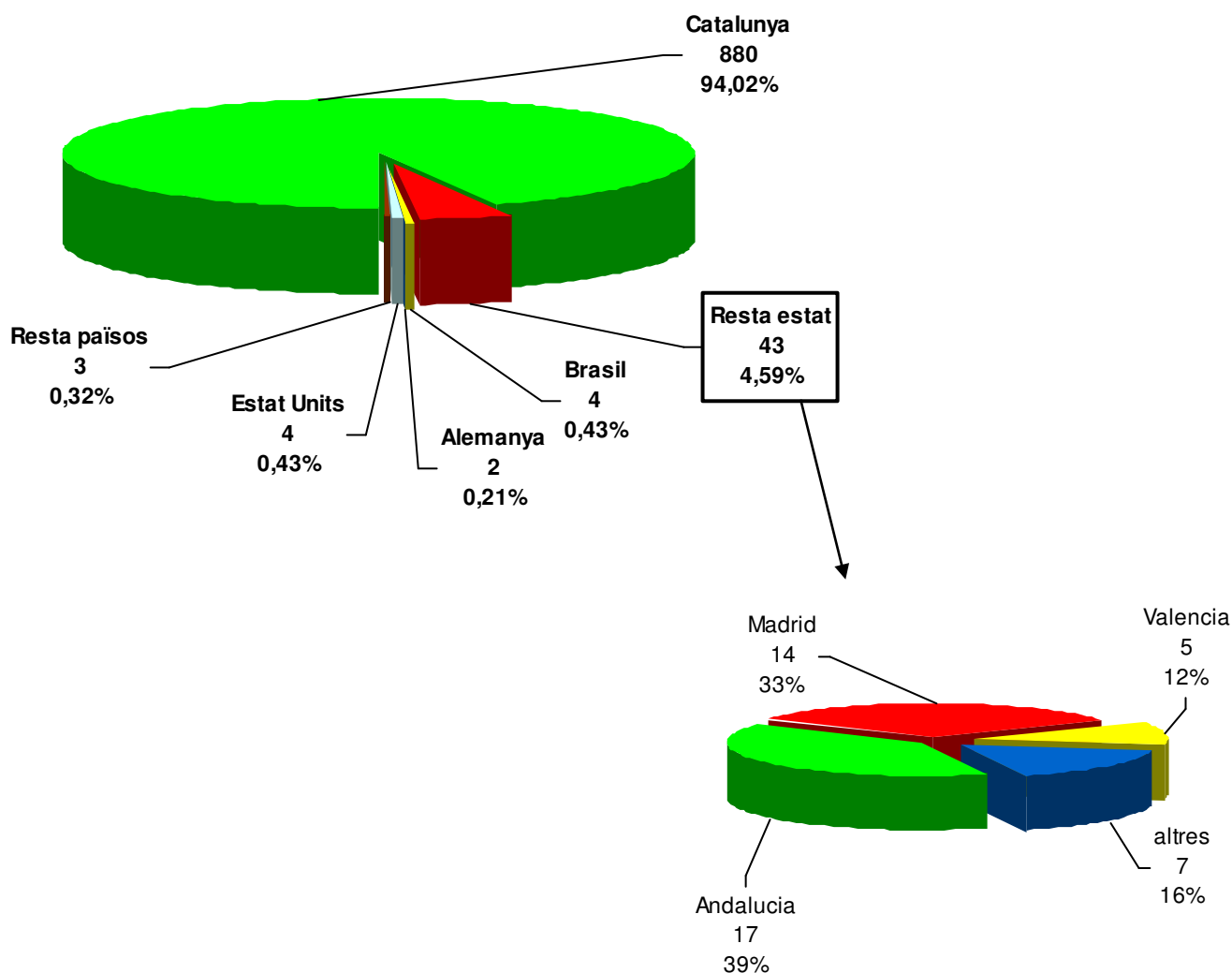
I. Pàgina web

A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va publicar la pàgina web <http://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 2013 hem tingut **936 visites** front les **1.133 visites**, el que suposa una disminució del 17,39% respecte l'any anterior. Han visitat 2.385 pàgines front les 2.920 pàgines de l'any anterior, amb un promig de 2,55 pàgines per visita.

Durant el 2013, el dia de més **visites** ha estat el 18 d'abril amb 11 visites, i el dia amb el màxim de pàgines visitades, ha estat el 15 d'abril amb 40 pàgines.

De les **936 visites** que hem tingut durant l'any 2013, 923 han estat directament des del territori espanyol i les altres 13 han estat des de diversos països del mon. De les 923 visites del territori espanyol, 880 han estat des de Catalunya i les 43 visites restants provenen de diverses ciutats. De entre totes les visites, 909 han estat realitzades des d'un ordinador, 16 des de mòbil i 11 visites des d'una tableta.



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:

- **PRESENCIALMENT** al carrer Jaume Abril 2, on la Sindicatura té l'oficina, amb horari d'obertura
 - de dilluns a dimecres de 10 a 13 hores
 - les tardes de dimarts i dijous de 17 a 19 hores
- Enviar per **CORREU ELECTRÒNIC** a sindicatura@viladecans.cat, com també pot utilitzar el full de queixa disponible a la pàgina web <http://sindicatura.viladecans.cat>
- per **CORREU** dirigit a

Sindicatura Municipal de Greuges C/ Jaume Abril, 2 08840 Viladecans
- per **TELÈFON**, trucant al 93 635 18 17
- per **FAX**, al 93 658 05 51

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

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

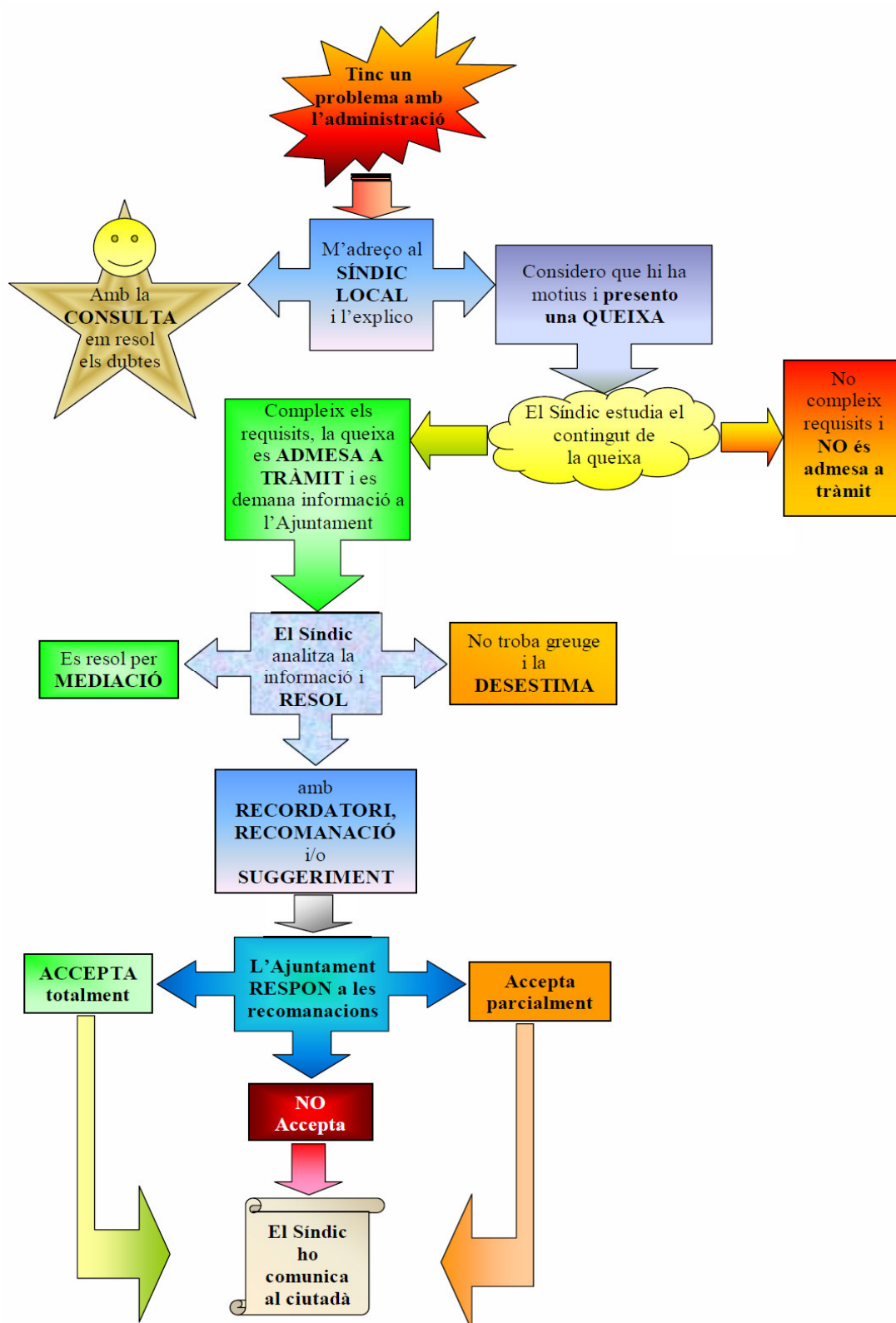
Una vegada admesa la queixa, des de la Sindicatura s'iniciaran les actuacions oportunes amb l'entitat o dependència municipal que resulti afectada per l'esclariment dels fets exposats amb la petició, que haurà de resoldre i notificar la resolució que adopti en el termini màxim de tres mesos; en cas de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

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

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

SINDICATURA DE GREUGES municipal		FULL DE QUEIXA / HOJA DE QUEJA	
<u>Dades personals / Datos personales</u>			
Cognoms/Apellidos: .	Nom/Nombre:		
DNI o NIF:	Tram/o edat/d:	anys / años	
En representació/n (si s'escau / en su caso): .			
Domicili/ o:			
Població/n:			
Tel: / /	E-mail:		
<u>Descripció dels fets / Descripción de los hechos</u>			
<u>Sol·licitud / Solicitud</u>			
<u>Documents que acompanya / Documentos que acompaña</u>			
1.	2.	3.	4.
5.	6.	7.	8.
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'inclouran en el fitxer "Gestió sindicatura municipal de Greuges", titularitat de l'Ajuntament de Viladecans, quina finalitat és el control i gestió dels expedients de queixes i consultes; i podreu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant del mateix òrgan responsable del fitxer (C/ Jaume Abril, núm. 2 08840 Viladecans)			
AJUNTAMENT DE VILADECANS		Tel. 936 351 817 Fax 936 580 551 sindicatura@viladecans.cat www.sindicatura.viladecans.cat	
Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans Cas Modolell C/ Jaume Abril, 2 08840 Viladecans			

III. Tràmit d'una queixa



AJUNTAMENT DE **VILADECANS**



Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

Vicenç Mazón - Síndic municipal

José Luis Castañé - Atenció a les persones

Núria A. Valero – Assessora jurídica

Can Modolell
c/ Jaume Abril, 2
08840 – Viladecans

Telèfon: 93 635 18 17

Fax: 93 658 05 51

sindicatura@viladecans.cat

<http://sindicatura.viladecans.cat/>