



INFORME 2014

Abril 2015

Fotografia general de la Casa de la Vila

Autor: Antoni Pastor Pérez

Fotografia cedida: AMVA, Fons Ajuntament de Viladecans

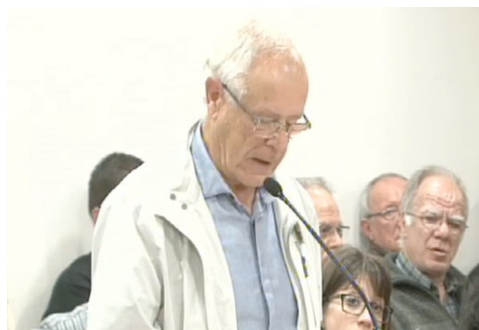
PRESENTACIÓ

Senyor alcalde, senyores i senyors regidors. Bona tarda.

Per vuitè any i complint amb el que preveu el Reglament Orgànic Municipal, vinc a donar-vos compte de la tasca que s'ha portat a terme des de la Sindicatura Municipal de Greuges durant l'any 2014.

Faig aquesta funció amb el convenciment de poder defensar la ciutadania de les problemàtiques que em plantegen i també amb l'esperança de contribuir per a la transparència i al bon govern del nostre consistori.

Un vegada fet aquest esment, passo a parlar-vos del contingut de l'Informe de l'any 2014. Es van adreçar 173 ciutadans per expressar els seus dubtes o discrepàncies, que fins i tot en ocasions, van expressar l'angoixa que els estava ocasionant.



D'aquestes atencions, vaig considerar que 44 eren queixes i les 129 restants van ser tractades com a consultes. Respecte l'any anterior, ha hagut un lleuger increment del 2% en queixes i una disminució d'un 19% en consultes.

Respecte a les Consultes, 76 han estat de competència municipal, amb un 39% en l'àmbit del Servei a les Persones, que compren, entre d'altres, l'educació i els serveis socials; i amb un 29% de l'Administració General que contempla entre d'altres, tributs, sancions i responsabilitat patrimonial.

En relació a les Queixes, 32 han estat d'àmbit municipal, com a l'informe anterior, majoritàriament han estat de naturalesa econòmica i de la via pública.

Aquestes queixes d'àmbit municipal, cal afegir una que vaig obrir d'ofici, i que amb les 23 queixes que van quedar pendent d'anys anteriors, fa que durant l'any es van tractar un total de 56 queixes davant l'Ajuntament.

He resolt 31 queixes, on vaig proposar 5 Recordatoris, 37 Recomanacions i 17 Suggestiments. D'aquestes 31 queixes, he rebut resposta a 13, de les quals només han estat acceptades el 15%.

Això ha representat, que el resultat de les resolucions favorables pel ciutadà en el còmput total des del començament de la Sindicatura, hagi baixat 2 punts. És a dir, amb aquest informe es situa en un 69% respecte el 71% de l'anterior informe.

Al marge de les dades estadístiques de l'informe vull destacar, el binomi entre legalitat i equitat que aplico a les meves resolucions. És molt freqüent incorporar la fonamentació legal, però tan important com això, és l'aplicació justa i adequada en la interpretació del conflicte entre els ciutadans i l'administració, per indicar, si s'escau, la possible inadequació en l'aplicació d'una determinada norma o procediment, i la recomanació de la seva modificació.

En aquest sentit vull fer menció allò que diu de l'equitat i legalitat el Codi Civil de Catalunya, on expressament esmenta que "l'equitat s'ha de tenir en compte en l'aplicació de les normes". Per tant, equitat i legalitat han d'anar de la mà, que és l'eix central de les meves actuacions i que vull transmetre a través de les propostes.

Per tant vull fer les següents consideracions, doncs determinats ciutadans, que s'han trobat en dificultats pel pagament dels impostos, l'Organisme de Gestió Tributaria no ha tingut en compte la situació de risc d'exclusió social en que es trobaven. Aquesta manca de sensibilitat per part de l'Organisme ha provocat situacions de desprotecció i vulneració al dret de la subsistència.

Per això, caldrà transmetre a l'Organisme que apliqui la mateixa sensibilitat segons la realitat social que inspira l'Ajuntament, quan l'organisme utilitza només la interpretació literal de la norma i obvia aquesta realitat social en la seva funció de gestió recaptatòria.

Per aquest motiu, novament us recomano que en els casos que un ciutadà al·legui dificultats econòmiques, acordeu amb l'Organisme, com a mesura prèvia a executar un constrenyiment, demani informació als Serveis Socials de l'Ajuntament.

En aquest sentit, vull exposar-vos una síntesi d'uns casos com exemple de la manca d'equitat:

Queixa 326, una ciutadana, al rebre una notificació de constrenyiment d'un tribut, va presentar una instància demanant una solució per poder fer front al deute tributari. El procediment no s'atura i executa l'embargament.

Després d'haver patit l'embargament, la ciutadana va rebre la resposta de l'Organisme, indicant-li que podia sol·licitar el fraccionament o l'ajornament. Resposta que ja no servia de res, per això, vaig recomanar que han de respondre amb més celeritat, per evitar situacions injustes

L'Ajuntament no va acceptar la recomanació justificant que l'Organisme va donar resposta dins del termini legal de 6 mesos.

Queixa 356, una ciutadana l'havien desnonat del seu habitatge, amb el agreujament d'haver-li generat un deute hipotecari, per la qual cosa l'embarguen la nòmina per sentència judicial.

Posteriorment, té un bloqueig de la compta bancària per una ordre d'embargament de l'IBI. Presenta un recurs indicant que no li poden embargar, atès que, l'import ingressat en el seu compte és el resultat d'haver-li aplicat l'embargament judicial.

Malgrat això, l'Organisme executa l'embargament, a principi de mes la totalitat del saldo bancari, deixant-la sense recursos econòmics per tot el mes.

Atès que no s'ha garantit el mínim de subsistència legalment establert, es recomana la devolució de les quantitats embargades indegudament.

Les recomanacions que vaig presentar, ara fa 4 mesos, està pendent de resposta per part de l'ajuntament.

Queixa 330, vaig proposar dues recomanacions, relacionades amb una sanció de trànsit per haver fet un ús de la càrrega i descàrrega per part d'una ciutadana amb el seu vehicle. La queixa va ser motivada per la deficient informació de la senyal vertical, doncs la senyalització, entre d'altres, no identificava les classes de vehicles autoritzats, per tant no restringia al vehicle sancionat.

L'Ajuntament no va acceptar la recomanació d'anul·lació de la sanció, però en canvi va acceptar la modificació dels senyals que regulen aquestes zones, per adequar-les al que disposa l'ordenança.

Queixa 371, una ciutadana planteja una problemàtica atès que no pot fer un ús normal del gual, perquè li aparquen a la vorera d'enfront. L'Ajuntament d'acord amb les condicions urbanístiques del carrer, li vol cobrar una altra taxa addicional equivalent a la d'un gual, per a la reserva de la vorera d'enfront, i així evitar que li aparquin.

En el tràmit de la queixa l'Ajuntament decideix limitar l'estacionament al costat on té el gual la ciutadana, per la qual cosa el problema no és solucionat, doncs poden seguir aparcant al davant. Per contra els que disposen de gual al front es beneficien d'aquesta mesura.

Per tant, en condicions d'igualtat, vaig recomanar en aplicació de l'equitat, cal evitar greuges comparatius en funció del costat on està situat el gual.

Per això, també vaig demanar que no s'apliqués cap taxa en els supòsits com aquest cas.

L'Ajuntament no va acceptar les propostes plantejades.

Després d'aquests exemples de la manca d'equitat, indicar-vos que també em preocupa la quantitat de ciutadans que desconeixen els processos administratius i els seus drets respecte a l'actuació de l'administració.

En aquest sentit, allò que us vaig proposar en la resolució d'una queixa, torno a demanar-ho novament, perquè en el peu dels recursos dels actes administratius que es notifiquen, s'afegeixi una indicació on s'informi sobre la possibilitat de dirigir-se al Síndic Municipal de Greuges.

Un altre aspecte que també em preocupa, i relacionat amb la tramitació de les queixes, és el fet de que el tràmit s'allargui més de tres mesos, per la tardança de les respostes de l'ajuntament.

Actualment la mitja es situa en més d'1 any. La qual cosa, em porta a demanar-vos que us fixeu com a objectiu reduir el temps de resposta a la sindicatura, tant en el tràmit de la queixa, com també a les propostes. Aquesta necessitat de millorar el temps de resposta és per donar sentit al fet de presentar una queixa per part de la ciutadania davant el Síndic.

Com a colofó d'aquesta presentació de l'informe 2014, vull donar el meu agraïment a totes les persones que han confiat en la institució que represento i aquells que han fet possible que pugui atendre a la ciutadania.

I finalment agrair-vos la vostra atenció.

Vicenç Mazón i Hernández
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans
Viladecans, 30 d'abril de 2015

Sumari	Pàgina
INTRODUCCIÓ	1
1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	2
2. DADES ESTADÍSTIQUES	3
2.1 Atencions realitzades	3
2.1.1 Tipus d'atencions	
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior	
2.1.2 Mitjà utilitzat	
2.1.3 Per edats	
2.1.4 Iniciativa de les actuacions	
2.1.5 Per districtes	
2.2 Consultes rebudes	6
2.2.1 Classificació per competència	
2.2.2 Classificació per àmbit municipal	
2.3 Queixes rebudes	7
2.3.1 Classificació per competència	
2.3.2 Classificació per situació	
2.3.2.1 Motivació principal	
2.3.2.2 Àmbit de competència municipal	
2.3.3 Classificació per la resolució	
2.4 Situació queixes gestionades	9
2.4.1 Gestionades durant l'any	
2.4.2 Propostes realitzades durant l'any	
2.4.3 Gestionades des del 2007 al 2014	
2.5 Comparativa amb el FòrumSD any 2013	11
2.5.1 Consultes i queixes	
2.5.2 Atencions per milers d'habitants	
2.5.3 Respostes a les recomanacions	

3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA **13**

Dades numèriques

Entendre, atendre i comprendre a la ciutadania

3.1 Administració general **16**

3.1.1 Tributs

3.1.2 Sancions

3.1.3 Padró i registres

3.1.4 Responsabilitat patrimonial

3.1.5 Informació i atenció

3.2 Ordenació del territori **35**

3.2.1 Obres / Disciplina Urbanística

3.2.2 Soroll

3.2.3 Llicències

3.2.4 Habitatge

3.3 Serveis a les persones **40**

3.3.1 Cultura i educació

3.3.2 Salut i Benestar

3.4 Via pública **45**

3.4.1 Manteniment

3.4.2 Trànsit

3.4.3 Seguretat ciutadana

3.5 Queixes derivades **57**

3.5.1 Síndic de Greuges de Catalunya

3.5.2 Síndics locals

4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC **58**

ANNEXOS **59**

I. Pàgina web

II. Full de queixa i requisits

III. Tràmit d'una queixa

IV. Calendari escolar curs 2014-2015

INTRODUCCIÓ

Al Ple Municipal del 30 d'abril de 2015 es presenta el vuitè informe que correspon a l'any 2014. 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 2013.
- La **tercera part** es fa una **descripció** de les queixes gestionades, tant les iniciades durant l'any com les d'anys anteriors que encara eren en tràmit. Estan classificades per àmbits i per temàtica, amb una explicació de la problemàtica plantejada, de les actuacions realitzades, de les conclusions, de les reflexions, de les recomanacions, així com també, la resposta en aquelles que l'Ajuntament ha donat a les recomanacions realitzades.
- La **quarta part** es fa una **síntesi** de les activitats, trobades i jornades formatives que ha assistit el Síndic local.
- La **cinquena i darrera part**, com **annexos**, es detallen unes estadístiques relacionades a la pàgina web de la Sindicatura. Tanmateix el procés de la tramitació d'una queixa.

Des de fa vint-i-cinc anys es va iniciar el projecte de crear la institució del Síndic/a com a òrgan unipersonal dependent 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.

1. 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 2014. Les dades que s'analitzen en comparació amb Viladecans en el punt 3.5 d'aquest informe corresponen a l'any 2013.

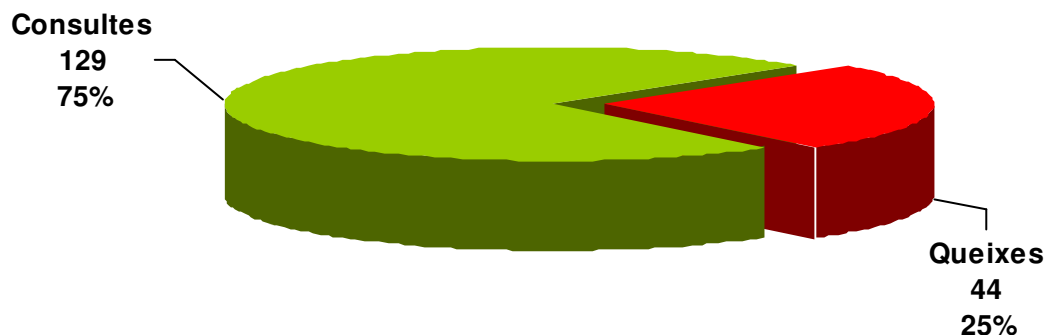
Consultes, Informació, Assessorament				TOTAL	129
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo				0
	Síndic de Greuges de Catalunya				11
	Altres defensors				1
	Altres derivacions				0
			TOTAL DERIVADES		12
Queixes àmbit municipal	Mediació - Solució amistosa				2
	Acceptada total				1
	Admeses	Estimades amb recomanació	Acceptada parcialment		0
			NO acceptada		4
			Pendent de Resposta		5
			Desestimades		5
	Arxivades per desistiment				0
	En tràmit				9
	NO admesa				6
			TOTAL QUEIXES		32
Actuacions d'ofici	Acceptada total				0
	Amb recomanació	Acceptada parcial			0
		No acceptada			0
		Pendent de resposta			1
		Arxivada sense recomanació			
	En tràmit				0
			TOTAL ACTUACIONS D'OFICI		1
TOTAL ACTUACIONS					174

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ATENCIIONS REALITZADES

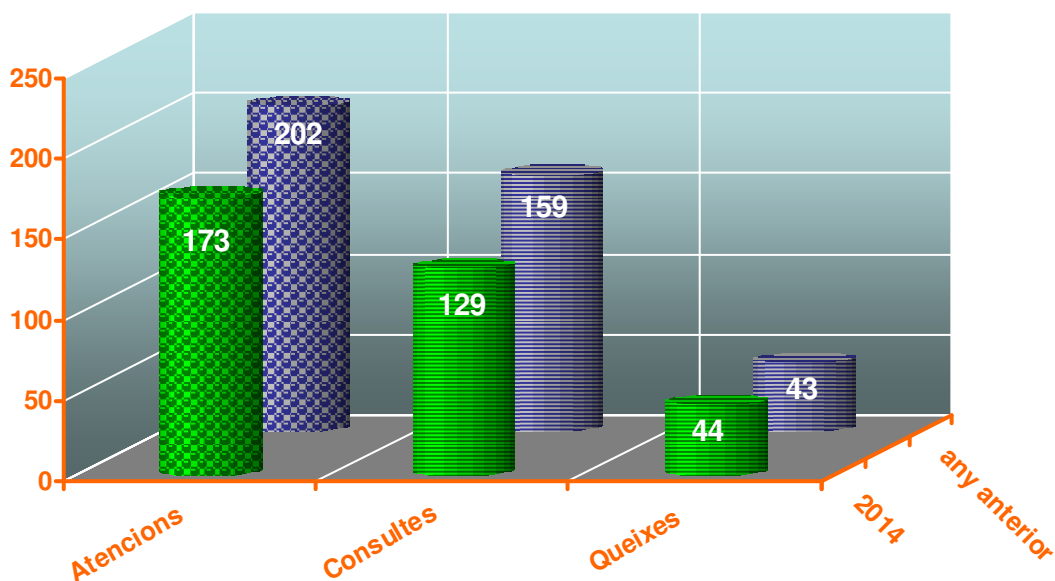
2.1.1 TIPUS D'ATENCIIONS

Han estat 173 atencions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2014, per tant, no està inclòs els expedients d'ofici. De les quals 129 són consultes i 44 han estat considerades queixes envers l'administració.



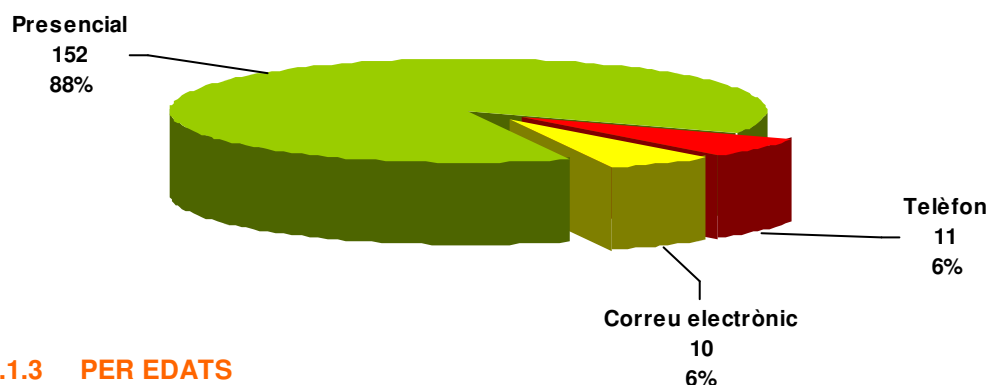
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2014 amb l'any anterior. Es comprova que ha hagut una disminució del 14% en les atencions. Aquesta disminució es reflecteix a les consultes amb un 19%, doncs a les queixes ha hagut un augment d'un 2%.



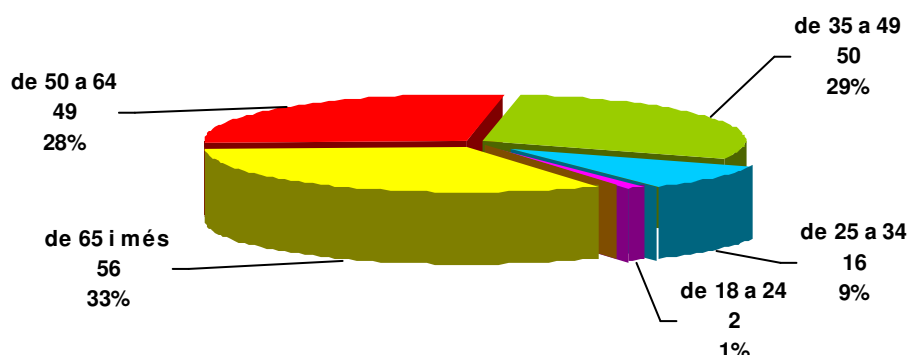
2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 173 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 més baix que els anys anteriors, en favor del correu electrònic i el telèfon que han augmentat.

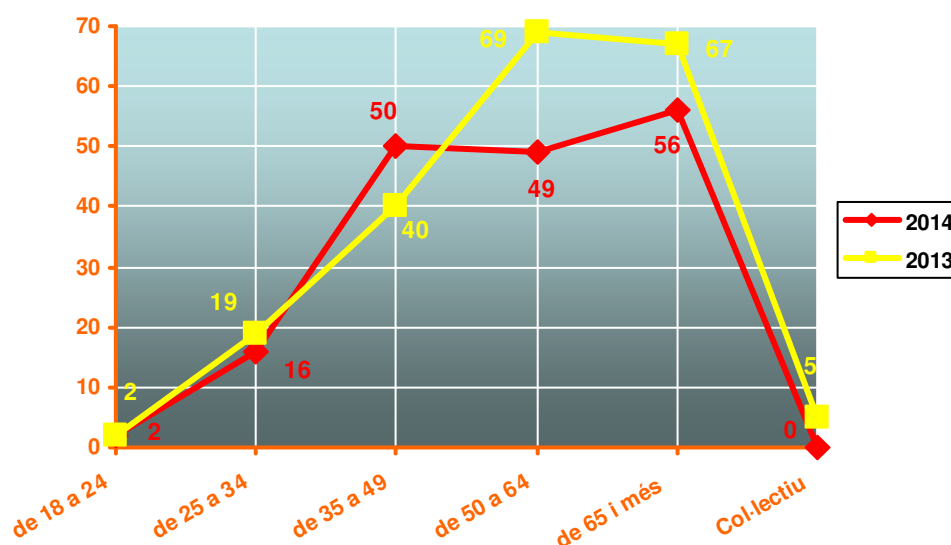


2.1.3 PER EDATS

De les 173 atencions (queixes i consultes), aquest any, en comparació amb l'any passat en valors relatius, en el que ha hagut una disminució a la franja dels de 50 a 64 anys passant del 35% al 28%. Per contra ha augmentat la franja de 35 a 49 anys passant del 20% al 29%. En canvi s'han mantingut percentualment la franja de 25 a 34 anys amb un 9%, la franja de més de 65 anys amb un 33% i la de 18 a 24 anys amb 1%.

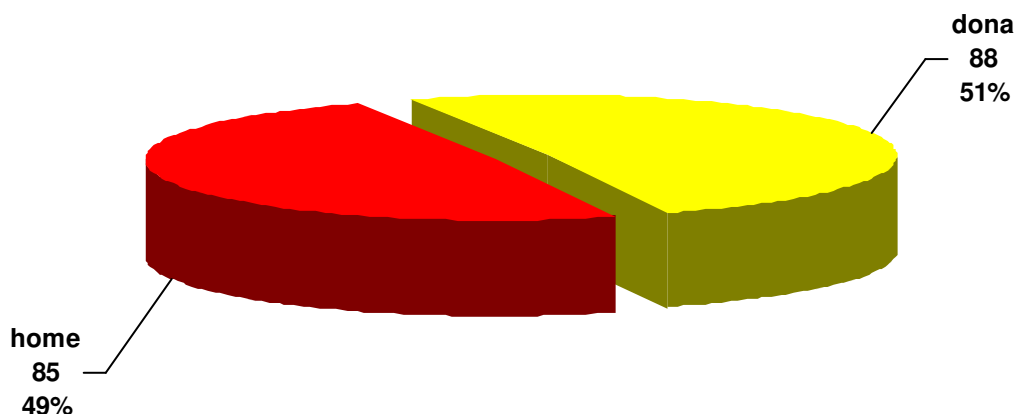


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre l'any 2013 i el 2014. Es comprova l'augment de l'any 2014 en el tram de "35 a 49 anys", i la baixada de la resta de trams, respecte l'any 2013.



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Aquest any 2014, a diferència de l'any 2013, s'ha invertit els valors i supera lleugerament la presència de la dona alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura.



2.1.5 PER DISTRICTES

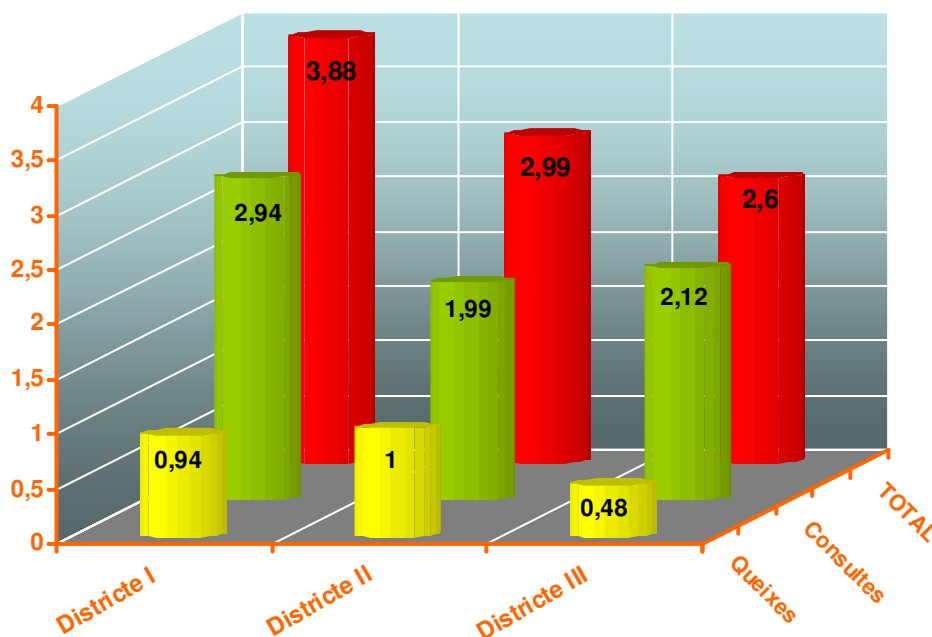
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'atencions que es va realitzar per cada miler d'habitants en cada districte.

De la població total de cada districte s'ha tingut en compte per realitzar aquest rati els **majors de 18 anys**. En aquest sentit del **districte I** ha hagut 3,88 atencions per cada miler d'habitants. Per tant la presència del **districte I** ha disminuït un 19% respecte l'any anterior. En el **districte II** ha hagut 2,99 atencions per cada mil habitants, que també disminueix un 21%. i en el **districte III** ha hagut 2,59 atencions per cada mil habitants, és a dir una disminució del 16%.

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.

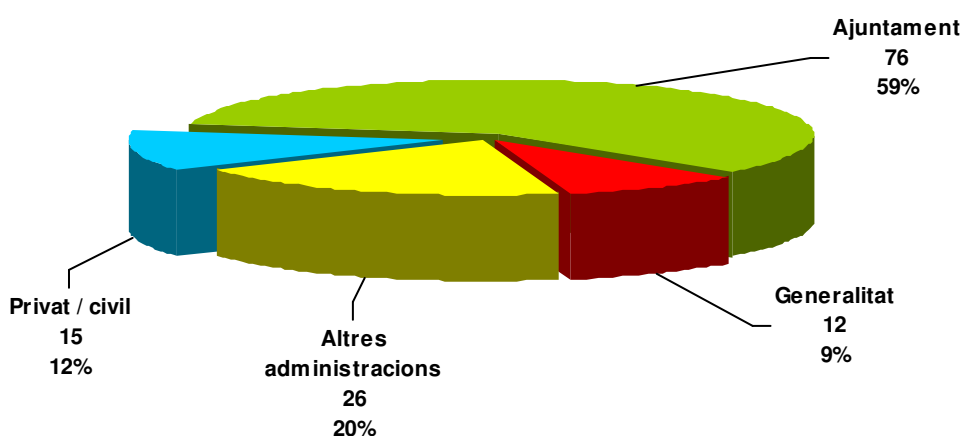


2.2 CONSULTES REBUDES

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.

2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

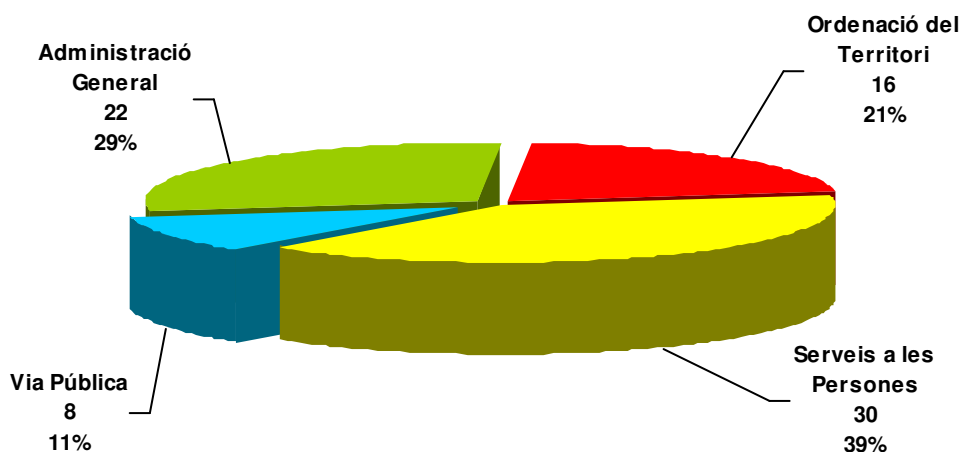
Les 129 consultes han estat classificades per competència. Destacar el 59 % que van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 9% de competència de la **Generalitat**, un 20% de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 12% han estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 76 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 **39%** correspon majoritàriament a temes de **Serveis a les Persones**, seguit amb un 29% els temes relacionats amb **d'Administració General**.

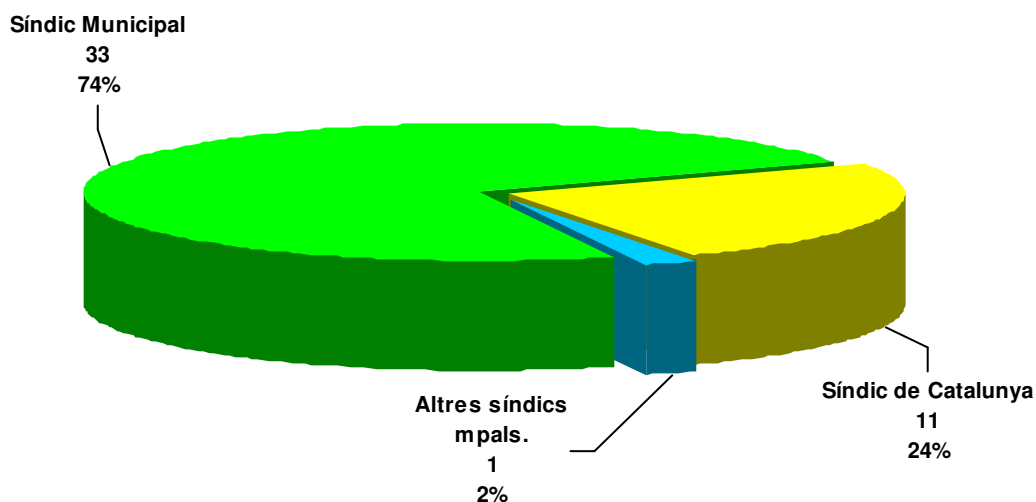


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les atencions realitzades per la ciutadania s'han considerat **queixes** un total de **44**. A més a més un expedient obert d'ofici. La resta d'atencions han estat considerades consultes atès que no complien els requisits com a queixa.

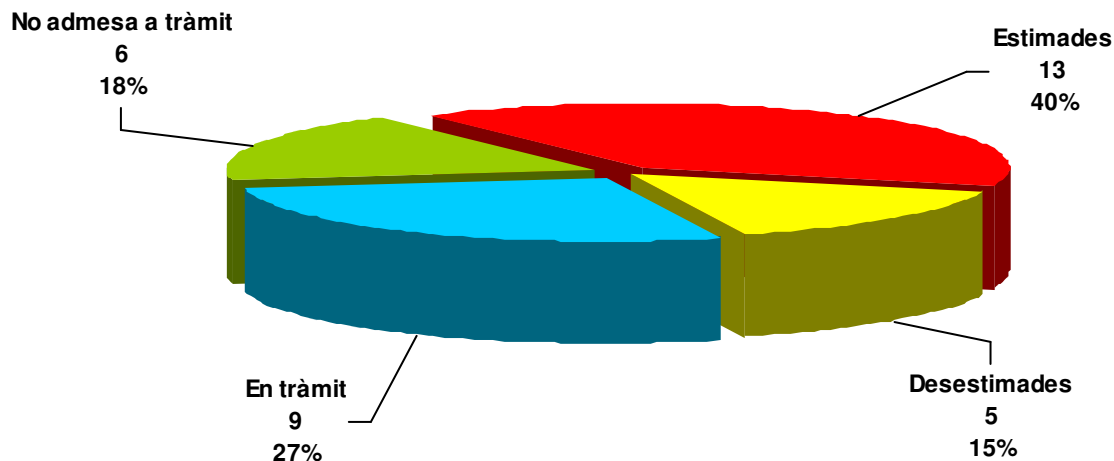
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels **45** expedients de queixa, inclòs el d'ofici, són de **competència municipal** el 74% i la resta han estat **derivades** al Síndic de Catalunya i altres Síndics locals.



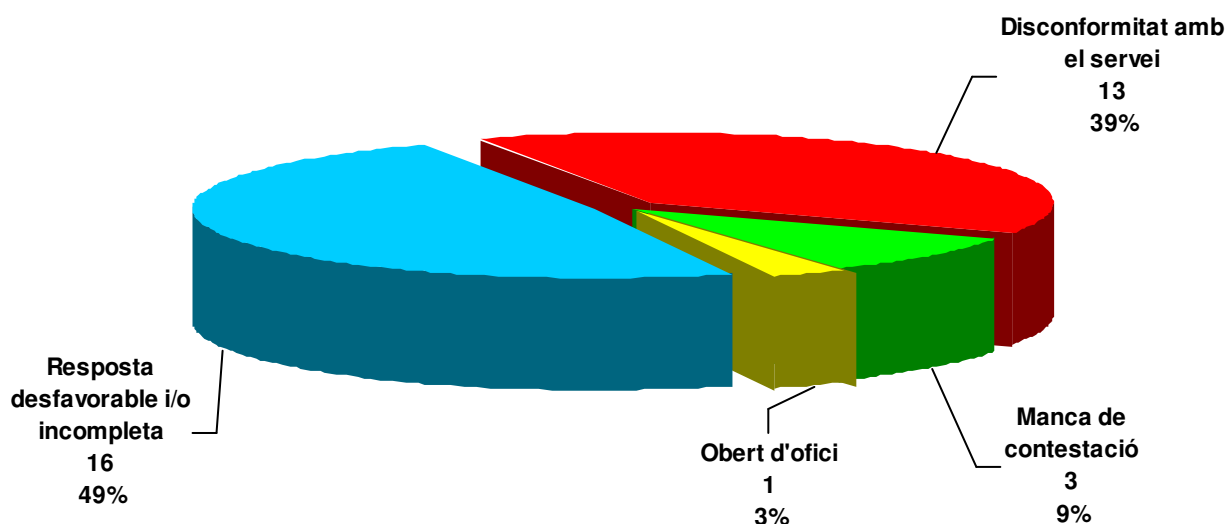
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les **33** queixes **d'àmbit municipal**, s'han **resolt 24 queixes**, de les quals, 13 han estat estimades, 5 han estat desestimades i 6 no ha estat admesa a tràmit. En conseqüència, cal fer esment que estan en **tràmit 9 queixes**.



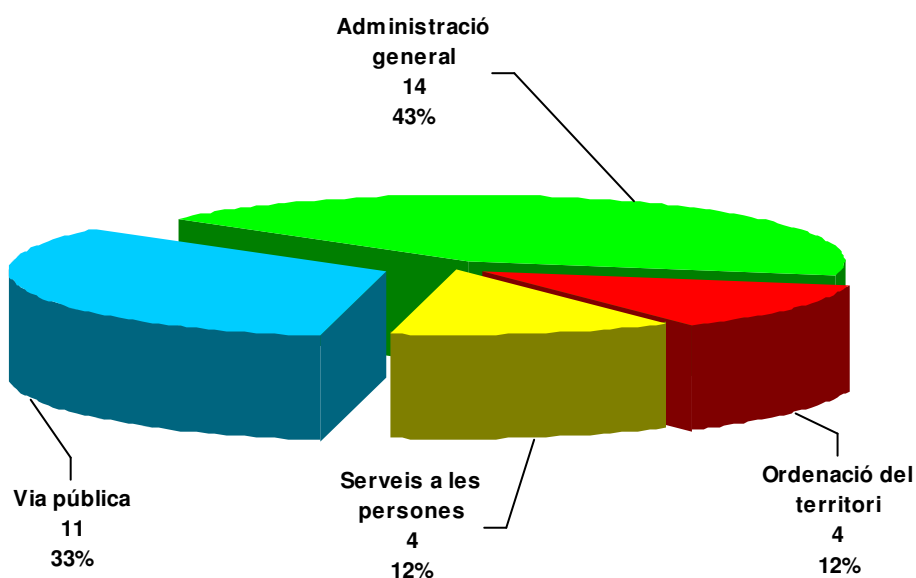
2.3.2.1 Motivació principal

De les 33 queixes d'àmbit municipal, inclosa la d'ofici, la causa principal que va motivar la queixa, majoritàriament són per la **“resposta desfavorable i/o incompleta”** amb un 49%, seguidament amb un 39% **“la disconformitat amb el servei o gestió”**. Continua a la baixa la motivació de **“manca de contestació”**, que ha passat d'un 23% al 9%.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

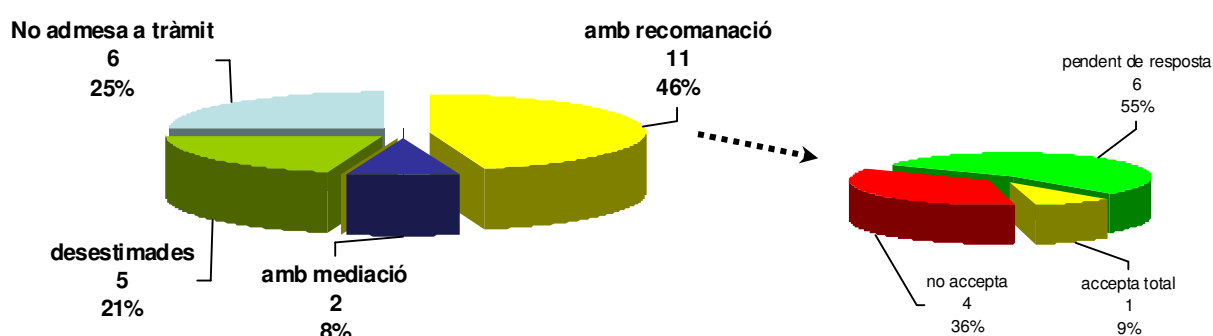
En aquesta gràfica es classifiquen en quatre temàtiques de competència municipal les 33 queixes, inclosa la que ha estat oberta d'ofici.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 33 expedients d'àmbit municipal iniciats l'any 2014, inclòs el d'ofici, 9 queixes estan en tràmit, per tant s'han resolt 24 queixes, de les quals un total de 11 queixes han tingut recomanacions. És a dir, el 46% de les resolucions s'han plantejat recomanacions. A més a més, 2 de les resolucions han estat resoltes per a mediació. Les mediacions són aquelles que s'han resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable pel ciutadà.

De les 11 queixes amb recomanacions, l'Ajuntament no accepta quatre, i accepta totalment 1, per tant, queden pendent de rebre la resposta de l'Ajuntament a 6 queixes iniciades durant l'any 2014.



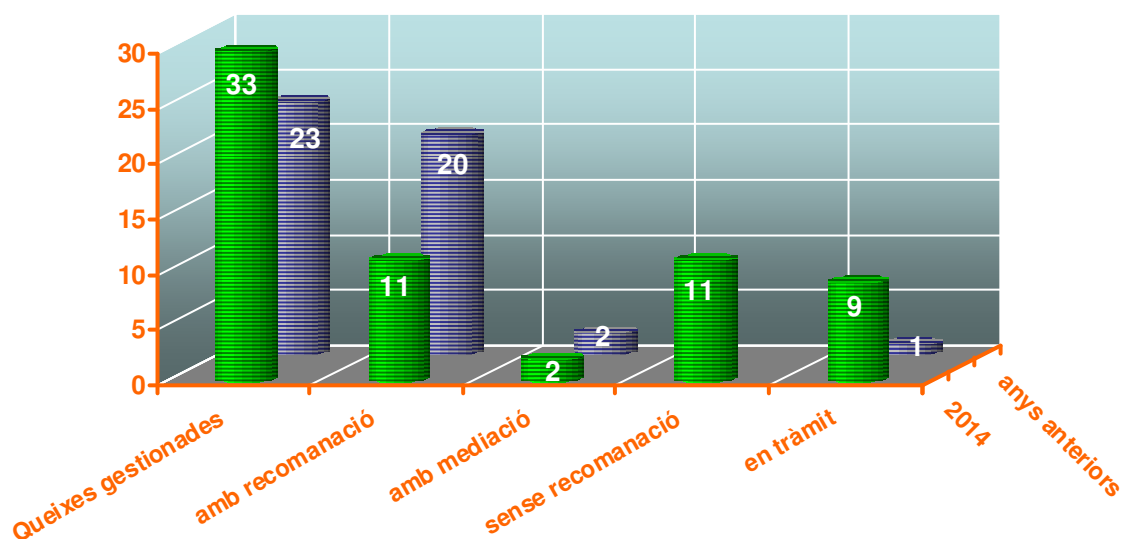
2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

2.4.1 GESTIONADES DURANT L'ANY

Les queixes gestionades durant l'any 2014, són aquelles **d'àmbit municipal** que s'han iniciat durant l'any i totes aquelles iniciades en anys anteriors que mancaven gestions al tancament de l'anterior informe.

En aquesta gràfica es mostren diferenciades les queixes iniciades durant l'any 2014, 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 un total de 56 queixes, 33 de l'any 2014 i 23 d'anys anteriors, dels quals han quedat en tràmit 10 queixes per a la seva resolució.

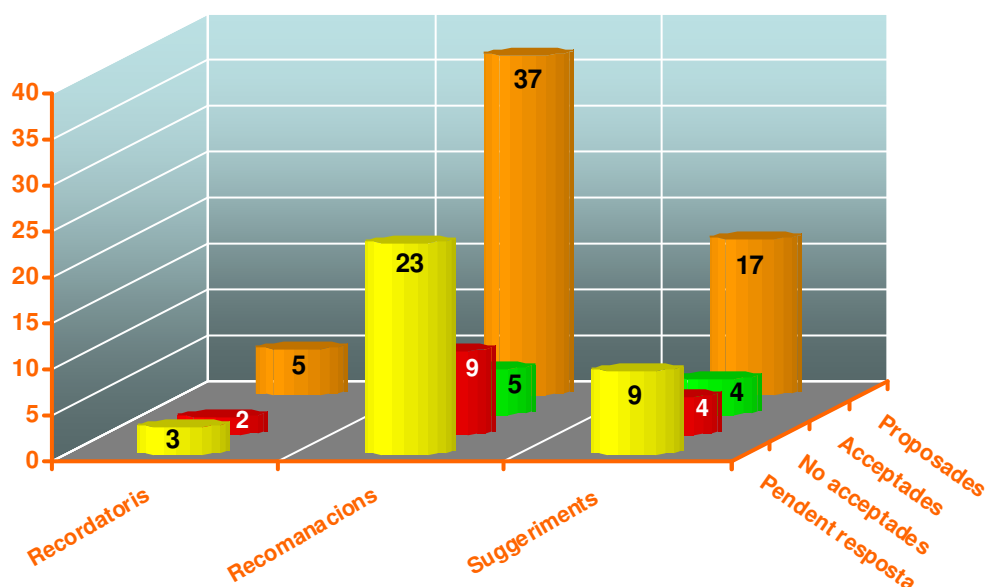


2.4.2 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Durant l'any 2014 hem gestionat 31 queixes amb recomanacions, de les quals 11 corresponen a queixes de l'any 2014 i les 20 restants es van iniciar en anys anteriors.

Les **31 queixes** amb recomanació incorporen un total de **59 propostes**, desglossades en 5 recordatoris, 37 recomanacions i 17 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.

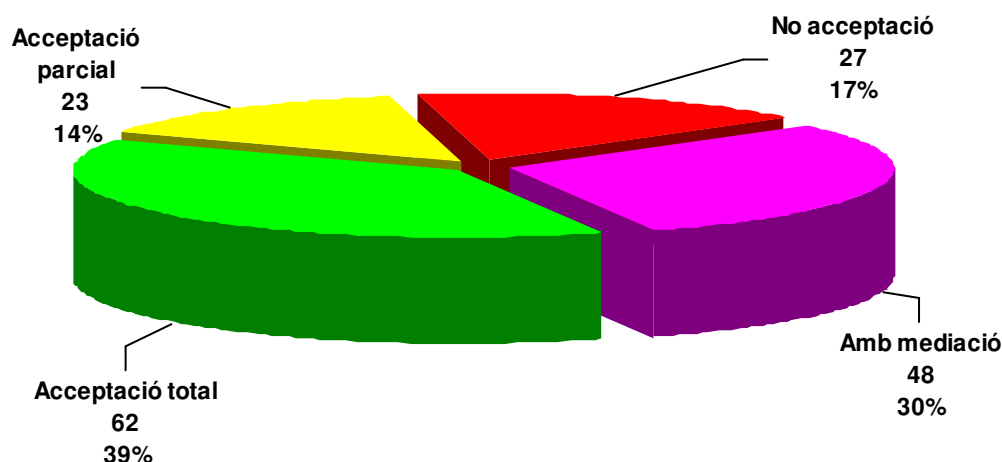


2.4.3 GESTIONADES DES DEL 2007 AL 2014

Des del 2007 fins el 2014 hem gestionat **130 queixes** amb recomanacions que incorporen diverses propostes, de les quals, l'Ajuntament ha donat resposta a 112 queixes, per tant estem pendent de rebre resposta a un total de 18 queixes amb propostes. De les 112 respostes, han estat **acceptades totalment 62 queixes**.

Cal destacar que en aquest mateix període s'ha arribat a resoldre **per mediació** un total de **48** queixes, les quals representa que s'ha resolt favorablement en el tràmit de la queixa.

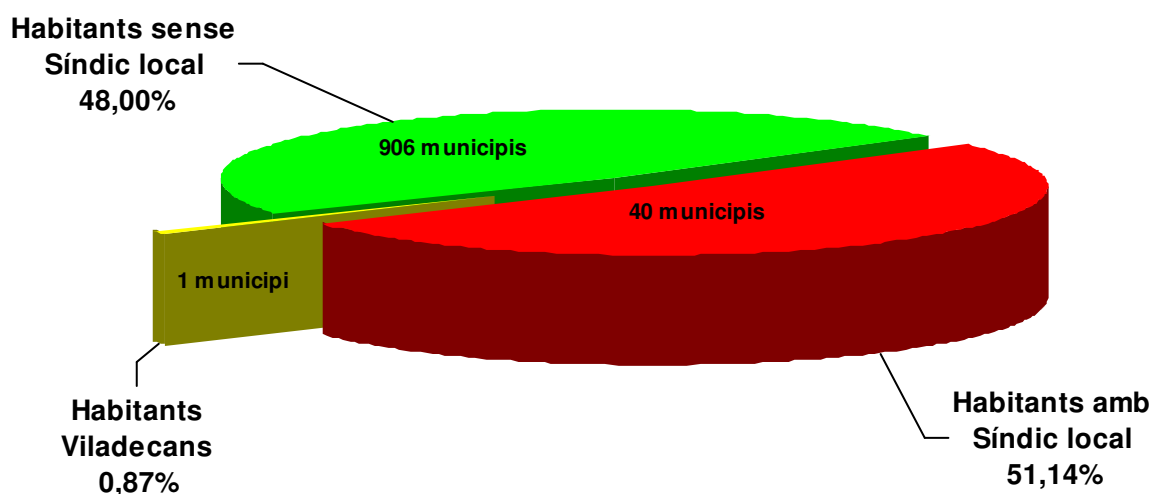
En conseqüència, es pot considerar que un **69%** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat favorable per a la ciutadania, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Ha baixat 2 punts respecte l'any passat.



2.5 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2013

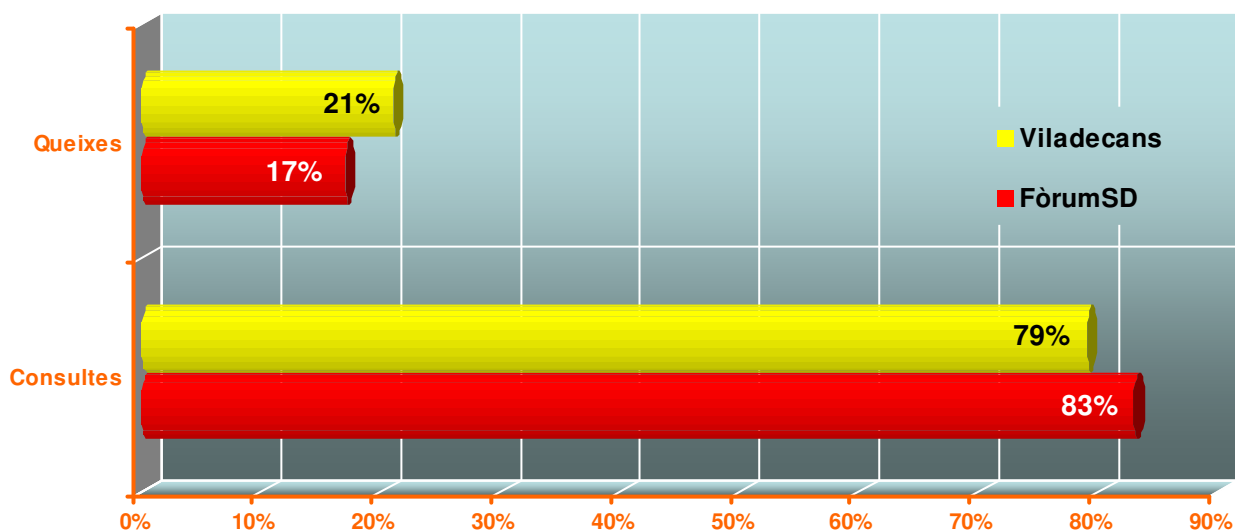
El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha 947 municipis i una població de 7.553.650 d'habitants. Del total dels municipis de Catalunya, 41 tenen Síndic de greuges municipal, els quals atenen a un total de 3.928.134, és a dir, un 52% dels habitants de Catalunya.

El FòrumSD durant l'any 2013, recull els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen a l'any 2013, atès que cadascun dels 41 Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2014 i un cop recopilades s'edita i publica el "VI Recull d'Informe dels Síndics Locals", que en aquest cas es va presentar al Parlament de Catalunya el 12 de gener de 2015 i que es pot consultar a <http://www.sindicatura.viladecans.cat/files/27-41-ficheroCat/VI%20Recull%20Informes%202013.pdf>



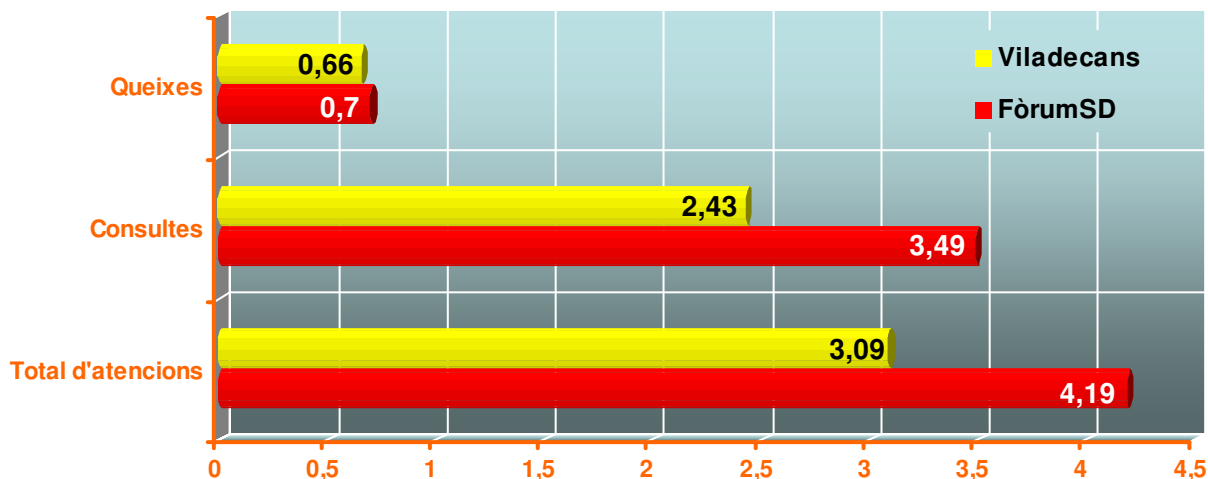
2.5.1 CONSULTES I QUEIXES

Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2013. A la gràfica es representa els valors relatius de les queixes i les consultes.



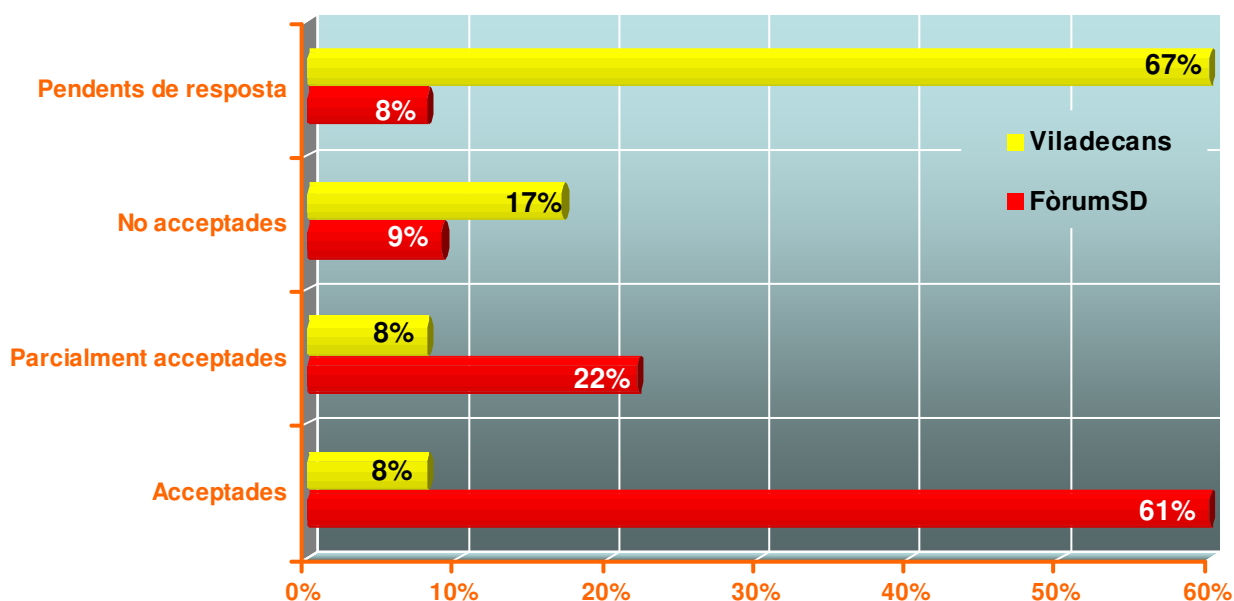
2.5.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

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.



2.5.3 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.



3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes gestionades a llarg de l'any 2014. És a dir, 45 queixes rebudes i iniciades l'any 2014, inclosa la d'ofici, així com les 23 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any corresponent al 2013. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2014 un total de 68 queixes.

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

En el detall i descripció de les queixes gestionades que es descriuen en aquest informe, d'acord amb la següent distribució per àrees i temàtiques, només consten aquelles que van ser admeses a tràmit.

TEMES	Subtemes	anys anterioris	2014	Total
3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				24
	3.1.1 Tributs	2	5	
	3.1.2 Sancions	5	5	
	3.1.3 Padró / registres	1	1	
	3.1.4 Responsabilitat patrimonial	2	1	
	3.1.5 Informació / atenció		1	
	3.1.6 Altres		1	
3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				6
	3.2.1 Obres/disciplina urbanística	1	1	
	3.2.2 Soroll		1	
	3.2.3 Llicències	1	1	
	3.2.4 Habitatge		1	
3.3 SERVEIS A LES PERSONES				6
	3.3.1 Cultura i educació	1	1	
	3.3.2 Salut i benestar	1	3	
3.4 VIA PÚBLICA				20
	3.4.1 Manteniment	3	7	
	3.4.2 Trànsit	4	4	
	3.4.3 Seguretat ciutadana	2		
3.5 DERIVADES				12
	3.5.1 Síndic de Greuges Catalunya		11	
	3.5.2 Síndics locals		1	
Totals		23	45	68

ENTENDRE, ATENDRE I COMPRENDRE A LA CIUTADANIA

Aquest article pretén fer un recordatori de l'evolució de la institució del Síndic de Greuges local per apropar l'administració a les ciutadanes i els ciutadans en l'evolució de la gestió pública per tal de superar les diferents etapes, des d'entendre a atendre fins l'actualitat en la qual cal fer un esforç per tal de comprendre a la ciutadania.

Es convenient fer palès el context normatiu que regula la motivació per a la creació i posterior desenvolupament de la institució del síndic/ca de greuges a l'àmbit Local.

Diferents normatives donen cobertura a l'activitat de la Sindicatura de Greuges, la Carta Europea de Salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada a l'any 2000, elaborada per diferents municipis europeus que des del consens van optar per recollir tots els drets humans i garanties per tal de fer efectiu el seu exercici. El Ple de L'Ajuntament de Viladecans va aprovar l' adhesió a l'any 2003.

La Carta Europea, té per objectiu l'aplicació dels drets humans, amb la creació de la institució del "Ombudsman local", per considerar que la vida de la ciutat ens permet desenvolupar els continguts dels drets que faciliten les condicions per una democràcia de proximitat.

El model català opta per nomenar la institució "El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania", que, té l'objectiu de vetllar, amb independència i objectivitat, pels drets dels ciutadans de la gestió pública local i del bon govern, d'acord amb la legalitat vigent i el principi d'equitat.

I finalment, destacar l'Estatut d'Autonomia de l'any 2006, que fa esment als defensors locals al seu article 78 dedicat al Síndic de Greuges de Catalunya, quan regula la possibilitat de col·laboració de les dues institucions.

Avui, trobem a Catalunya 42 municipis, que disposen d'aquesta institució, que es va posar en marxa l'any 90 a l'Ajuntament de Lleida, ara fa 25 anys.

Recordar que a l'Ajuntament de Viladecans es va crear per acord del ple la institució del Síndic de Greuges local a l'any 2007, des d'aquest any fins l'actualitat ha realitzat amb la col·laboració de l'administració, la resolució de queixes, la derivació dels casos que siguin competències del Síndic de Greuges de Catalunya, el defensor del Pueblo i la resta de síndics locals. El resultat d'aquest treball es publica finalment amb un informe que es presenta cada any davant el ple de la corporació.

En el desenvolupament d'aquestes activitats els síndics de greuges locals juntament amb l'administració local assumeixen els reptes de les diferents etapes en l'evolució de la gestió pública, que passa des d'entendre les diferents necessitats de la ciutadania objecte de les seves queixes fins a atendre aspectes més generals, com la defensa dels drets i les llibertats amb la resta de síndics locals.

Aquest treball en xarxa ens ha permès poder assumir diferents reptes per acompanyar l'evolució de la gestió pública fins l'actualitat.

L'evolució en la gestió pública dels últims anys té el repte d'aconseguir una administració eficient i eficaç. És a dir, una administració que vol satisfer les necessitats reals dels ciutadans amb serveis de més qualitat.

La sindicatura en el desenvolupament de la seva activitat ha rebut la col·laboració de les persones adscrites a les dependències o serveis municipals per poder dur a terme les seves actuacions i així poder fer les seves recomanacions.

La sindicatura pot intervenir en les següents situacions:

- Errors o arbitrarietats en l'aplicació de les normes legals o quan les normes no s'apliquen com cal.
- Retards indeguts en l'actuació administrativa.
- Inexecució de les pròpies resolucions adoptades.

En General, actuacions que impedeixin o deteriorin el legítim exercici dels drets reconeguts en la legislació de règim local.

Les resolucions que incorporen les recomanacions de la sindicatura no modifiquen ni anul·len actes administratius, però pot promoure que l'Administració revisi els seus actes i detecti possibles errors, retards, omissions o incompliments en la tramitació i/o resolució dels expedients.

Per tant, l'acompanyament de la sindicatura en aquests anys en l'evolució de la gestió pública fa que en l'actualitat amb les seves actuacions formi part de les noves tendències en l'administració pública moderna que té el repte de generar confiança amb el ciutadà, l'enfortiment de les seves relacions amb la ciutadania i amb la transparència.

Aquesta llei té per objecte:

- a) Regular i garantir la transparència de l'activitat pública.
- b) Regular i garantir el dret d'accés de les persones a la informació i la documentació públiques.
- c) Establir els principis i les obligacions de bon govern d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs, el personal al servei de l'Administració i la resta de persones a qui és aplicable aquesta llei.
- d) Aplicar el govern obert i fomentar la participació i la col·laboració ciutadanes.
- e) Regular el règim de garanties i responsabilitats per l'incompliment dels deures i les obligacions establerts per aquesta llei.

Com dèiem, tanmateix, aquesta llei també representa un pas històric per al desenvolupament de les relacions entre l'administració i les ciutadanes i els ciutadans, regula i garanteix la transparència de l'activitat pública i el dret d'accés dels ciutadans a la informació i la documentació públiques, la llei també proposa la creació d'un portal de transparència, un registre de grups d'interès i la comissió de garantia del dret d'accés a la informació pública.

Cal recordar, que aquesta llei de transparència s'aplica a les següents institucions, l'administració de la Generalitat, l'administració local, els òrgans estatutaris, les universitats, els grups d'interès, les persones físiques o jurídiques que presten serveis públics o que reben fons públics, els partits polítics, les organitzacions sindicals i empresarials i les entitats privades que rebin subvencions.

Aquesta llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern és una de les eines més importants que ha de servir perquè la ciutadania pugui ser partícip, de la gestió dels afers públics. I, perquè això sigui possible, cal que tinguin al seu abast tota la informació necessària, sense la qual aquesta implicació no seria real.

És a dir, pretén obrir aquest espai de coneixement d'acord amb la inèrcia iniciada des de fa anys a la gestió pública local que tendeix a facilitar a tots els ciutadans i ciutadanes la seva participació. Confirmen una tendència a l'alça durant els darrers anys davant la crida per part de la ciutadania que recull el nostre model de gestió al reconèixer que una democràcia plena requereix que els ciutadans puguin participar i col·laborar activament en la presa de decisions públiques.

Un anàlisi de la realitat ens permet constatar que la institució de la sindicatura de greuges local facilitarà a l'administració pública la seva gestió per tal d'assumir els nous reptes que planteja la llei de transparència catalana, estem davant un nou escenari que ens permet donar un pas més endavant en la millora del servei públic i el bon govern.

En conclusió, cal dir que l'evolució de la gestió pública a derivat de passar d'entendre i atendre a la ciutadania a la situació actual en la qual es posa de manifest un esforç de l'administració local per comprendre els ciutadans i el seu entorn actual. Evolució en la qual l'activitat de la Sindicatura de Greuges local té un paper important.

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

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 el 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 deures tributaris, per tant, en el moment que una persona s'adreça a l'administració per plantejar problemes per poder fer front als deures 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 l'Ajuntament va donar resposta el **20 d'octubre de 2014**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“La petició es va atendre dintre del termini dels 6 mesos establerts a l'article 9 de l'Ordenança de l'Organisme i és per aquest motiu que no està justificada la devolució dels recàrrecs de constrenyiment i interessos de demora meritats contra la deutora pel transcurs del temps des del moment en que va presentar la sol·licitud. D'acord amb el que disposa l'article 65 de la LGT el que cal aturar un cop presentada una sol·licitud d'ajornament o fraccionament és l'acord d'alienació dels bens embargats. Tots els ciutadans que són atesos de forma presencial reben la informació verbal dels terminis i condicions i documentació necessària per tramitar les sol·licituds de fraccionament i qualsevol altre sol·licitud. Per properes vegades en la mesura dels mitjans disponibles i càrregues puntuals de feina s'intentarà donar resposta el més aviat possible”.

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

el ciutadà després de rebre la notificació de diligència d'embarg de béns immobles per deutes de l'IBI dels anys des del 2006 fins al 2011, exceptuant l'any 2008. Va presentar una instància el 29 d'abril de 2013, demanant una solució per poder pagar els deutes acumulats atès que només cobra el SOVI i la viduïtat, sense determinar terminis

El ciutadà havia pagat l'IBI de l'any 2012. i en relació a l'any 2013 va rebre una notificació de pagament fins el 30 de juliol de 2013. En termini de pagament voluntari, és a dir, el 29 de juliol de 2013 va presentar una instància demanant un fraccionament per abonar 20€ mensuals.

L'ORGT en resposta a la instància presentada en el mes d'abril, mitjançant document de data 4 de juliol de 2013 l'informen que no compleix els requisits, i que presenti uns documents.

El ciutadà el 29 de juliol de 2013 demana el fraccionament de l'IBI acumulats en terminis de 60€ al mes atès que també vol demanar el fraccionament de l'IBI de 2013 en quotes de 20€ al mes.

Davant el retard en la resposta, i del contingut de la mateixa el ciutadà va presentar queixa davant al Síndic.

L'ORGT en el mes d'agost li denega el fraccionament atès que per l'import del deute ha de ser com a màxim 18 mesos i amb la quota de 60€ al mes supera aquest límit.

En el tràmit de la queixa el Síndic, després d'analitzar la documentació rebuda i la normativa vigent, informa a l'Ajuntament que existeix la possibilitat de poder concedir fraccionaments en terminis superiors a l'establir a l'Ordenança de l'ORGT, prèvia autorització expressa de l'Ajuntament. La qual cosa a la resolució emesa per l'ORGT no s'ha apreciat que s'hagi valorat aquesta possibilitat i s'hagi demanat a l'Ajuntament autorització per ampliar els terminis. Per tant considerant la situació econòmica i la voluntat de pagar del ciutadà, caldria que els terminis no han de perjudicar la seva viabilitat econòmica, i que aquest pugui fer front a les seves necessitats bàsiques i obligacions presents i futures. I si fos el cas demanar un informe a Serveis Socials per què orientin de les rendes mínimes aproximades que garanteixin l'autonomia econòmica del ciutadà, sense que aquest tingui la necessitat d'utilitzar els Serveis Socials.

En el mes de gener de 2014, el ciutadà aporta la documentació conforme l'altre fraccionament que havia demanat de l'IBI de l'any 2013, que l'havien concedit en 20 terminis, a raó de 20€ cada mes, va iniciar-se el pagament en dos mesos, però en el tercer rebut, del mes d'octubre, no va ser pagat malgrat haver-hi saldo a la compte bancària. Va ser retornat per un embargament d'un altre organisme que li va afectar al saldo existent.

En el mes de febrer de 2014, l'Ajuntament informa al Síndic que tots els deutes tributaris que tenia pendent de pagar el ciutadà, han estat pagats per alguna persona.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada atès que ha estat resolta la problemàtica en el tràmit de la queixa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de febrer de 2014**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Plusvàlua. Impost Increment del Valor de Terrenys de Naturalesa Urbana

EXP. 2014Q354

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 31 de març de 2014 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no està d'acord amb la liquidació que s'ha realitzat de l'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys de Naturalesa Urbana (IIVTNU), atès que supera els 5000€ i el de l'oficina de l'Ajuntament li va dir que si ho hagués fet abans només hauria d'haver pagat uns 500€.

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 realitzar escriptura pública d'acceptació d'herència en data 11-03-2014, per la defunció del seu marit en data 01-02-2013.

Al dia després d'haver acceptat l'herència, és a dir el 12-03-2014, va personar-se a l'Ajuntament i li van comentar que hauria de pagar més de 5000 € i que si ho hagués fet sis mesos després de la defunció només tindria que haver pagat uns 500 €. Per això, l'ajuntament el mateix dia li va fer un ajornament de 124 terminis de 50€ per pagar el deute de 5.017,65 € que amb els interessos pagarà 6.181,02 €.

El Síndic tramita la queixa presentada per la ciutadana i l'Ajuntament respon que ha presentat la fora de termini la sol·licitud de bonificació, que deuria de ser dins dels sis mesos següents de la defunció del marit o de la prorroga de 6 mesos més, per aplicar la bonificació del 95%. A més a més informa que no l'és d'aplicació l'ordenança del 2014, la qual introdueix unes millores, que si es realitza fora d'aquest terminis i dins dels 2 anys, pot presentar la sol·licitud, però amb reducció del percentatge de la bonificació fins el 80%.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana per les següents consideracions:

- L'article 5 de l'Ordenança fiscal núm. 1.05 de l'any 2014, estableix que aquells hereus que sol·licitin la bonificació amb posterioritat al termini establert i abans dels dos anys de la defunció s'aplicarà d'altres bonificacions inferiors a les sol·licitades dins de termini
- S'ha de considerar que la ciutadana ha presentat la declaració amb la sol·licitud de la bonificació a l'any 2014, per tant, es recull la casuística esmentada anteriorment a l'ordenança de l'any 2014. Donat que la bonificació es sol·licita amb posterioritat al termini establert, però abans de dos anys des de la defunció.

Considero que s'ha de realitzar una interpretació positiva i més favorable de la normativa vigent. És a dir, si l'ordenança de l'any 2014, contempla el supòsit de unes bonificacions pels casos que es presenten fora de termini, s'ha d'entendre que són d'aplicació aquelles gestions presentades fora de termini a partir de l'1 de gener de 2014, perquè no té sentit que l'aplicació de la bonificació contemplada a l'ordenança del 2014 no tingui efectes fins un any després.

Per la qual cosa cal entendre que les gestions presentades fora de termini a partir de l'1 de gener de 2014, són d'aplicació a les transmissions efectuades anteriorment a aquesta data.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** regularitzar la situació de la ciutadana, en el sentit de:

- aplicar les bonificacions de l'IIVTNU regulades a l'ordenança de l'any 2014, de les transmissions anteriors contemplades per les gestions iniciades fora dels terminis establerts i dins dels dos anys des de la data de defunció.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2014**, i l'Ajuntament va donar resposta l'**11 de març de 2015**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"[...] es va analitzar aquest expedient iniciat pel Síndic Municipal de Greuges Municipal, es va proposar al Ple Municipal a la tramitació de les ordenances fiscals 2015 la modificació de l'enunciat de l'ordenança reguladora del tribut, de forma que les sol·licituds poden "ser admeses pels deutes no prescrits", sempre que s'hagi presentat la petició abans dels dos anys des de la defunció del causant, i compleixi la resta de requisits [...]."

Embargament. IBI

EXP. 2014Q356

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 d'abril de 2014 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'ORGT han enviat una ordre d'embargament de l'IBI a la seva entitat bancària, pel que l'han retingut el total del saldo que li quedava, sense poder fer ús. Manifesta la seva disconformitat a que ja té la nòmina embargada en la totalitat màxima permesa per la llei i no se'l poden embargar simultàniament dos embargaments que superin el màxim permès.

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 el bloqueig del total del saldo que disposava en la seva compta bancària en data 8 d'abril de 2014, per ordre de l'ORGT en concepte de l'IBI de l'any 2013, presenta un recurs a l'Ajuntament per indicar que té embargats els salaris per sentència judicial en el màxim permès en virtut d'una execució hipotecària. Per tant, no es poden executar dos embargaments simultàniament.

A la vegada de presentar el recurs davant l'ajuntament, presenta la queixa davant el Síndic, on aporta documentació de l'execució hipotecària per ordre judicial, pel que queden embargats els sous i salaris de la ciutadana, així com els saldos dels comptes.

L'empresa on treballa la ciutadana li practica les retencions judicials establertes a partir del mes de gener de 2014 i la resta de la nòmina inembargable és ingressat en el seu compte bancari en concepte de nòmina.

L'ORGT justifica que el saldo embargat en el compte bancari, en la quantitat de 119,04 € dels 381,57€ que li reclamaven, no supera el màxim que podien embargar, atès que consideren l'import de la nòmina ingressat al banc, li poden aplicar les retencions en els límits establerts a la llei respectant els trams del salari mínim, que els hi dóna com a resultat 96,02€. I la resta per arribar als 119,04 € retinguts de la compta, tenen en consideració dos ingressos que la ciutadana va efectuar a finals de març per un import total de 120 €, indicant que com no s'acredita la seva naturalesa salarial o la seva condició d'inembargabilitat, li podien embargar la seva totalitat. Que sumant les dues quantitats (96,02 i 120) l'import és de 216,02 €, per tant, l'import retingut, 119,04 €, no supera el màxim que podrien embargar.

La ciutadana informa al Síndic que els ingressos que va realitzar al seu compte bancari a finals del mes de març de 2014, van ser diners que li van deixar per evitar el cobrament d'una comissió de descobert del banc per pagar els rebuts de subministrament. Tanmateix indica que davant la pressió que va sentir quan l'ORGT l'informa que cada mes que tingui saldo en el seu compte, aquest li embargaran. Per això, va demanar diners avançats a l'empresa i va liquidar la resta del deute de l'IBI per import de 264,89 en data 27 de juny de 2014.

Per tot això, faig les següents consideracions

Primerament cal tenir present el patiment i les dificultats viscudes per la ciutadana, la qual en maig de 2013, mitjançant execució hipotecària li desnonen l'habitatge que es queda l'entitat bancària. A més a més al gener de 2014 es dicta decret pel jutjat conforme encara li queda un deute hipotecari, i li queden embargats la part proporcional i la resta d'emolument que percebi, i així com els saldos dels comptes per cobrir un import aproximat de 81.000 € entre el principal, els interessos de demora, despeses i costos.

Per la pèrdua de l'habitatge, considerada una transmissió, l'Ajuntament a través de l'ORGT li reclama l'Impost de l'Increment de Valors de Terreny de Naturalesa Urbana (IIVTNU). En aquest sentit l'Ajuntament accepta la petició de la ciutadana i li concedeix una subvenció per assumir aquest impost.

Al gener de 2014, l'empresa on treballa la ciutadana, en compliment de la sentència judicial inicia l'execució d'embargament dels salaris, que li queda un import net de 965,35 € i li ingressen en el seu compte bancari per pagar lloguer, subministraments energètics i manutenció pròpia.

Al marge d'aquest afer, la ciutadana deu a l'Ajuntament l'IBI de l'exercici del 2013, que l'ORGT a principis del mes d'abril de 2014, després dels procediments de cobrament, ordena la retenció del total del seu saldo del compte bancari. La ciutadana al no poder disposar dels diners del seu compte, insta a l'ORGT perquè anul·li l'ordre d'embargament, atès que la nòmina ingressada a la seva compta ja havia suportat un embargament. L'ORGT respon que no ho accepta i executa l'embargament en data 23 d'abril de 2014, deixant a zero el saldo de la compta bancària.

Cal tenir en compte que el saldo final no embargat de la nòmina que s'ingressa a la compta en concepte de nòmina, no es pot aplicar novament un altre embargament en el compte, atès que aquesta quantitat resultant és inembargable.

Davant la disconformitat de l'execució de l'embargament que va deixar a la ciutadana sense recursos econòmics durant el mes d'abril, va demanar explicacions a l'ORGT, el qual va informar-li que quan torni a tenir saldo al compte bancari, l'embargaran novament per cobrir la resta del deute.

La ciutadana davant la impotència, la pressió i per tal d'evitar el patiment d'un nou embargament que li produeixi un desempaïa per fer front a les seves despeses de subsistència, va demanar una bestreta a l'empresa on treballa per pagar el saldo pendent de l'IBI del 2013 que va realitzar en data 27 de juny de 2014 per import de 264,89€.

En conseqüència i de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat per la ciutadana, atès que el sou o salari ingressat al compte bancari són inembargables i protegides per llei, per tant l'acte administratiu que acorda l'embargament es pot considerar la seva nul·litat en ple dret.

La ciutadana, d'acord amb el principi de capacitat econòmica, té dret a disposar del mínim vital, que és la quantitat que no pot ser objecte de gravamen, donat que està afectada a la satisfacció de les mínimes necessitats vitals de la ciutadana, és a dir, les quantitats resultants després d'haver-li practicat la seva empresa l'embargament a la seva nòmina es considera que no es renda disponible per ser novament embargable.

En aquest cas, l'ajuntament no pot adduir desconeixement, atès que la ciutadana va presentar un recurs de reposició contra l'ordre d'embargament i va justificar la improcedència d'aquesta retenció al seu compte bancari, que la va deixar a principis del mes sense els mitjans econòmics per garantir la seva subsistència.

Per tant, no és pot entendre que l'ajuntament exerceixi el dret a cobrar els tributs per sobre de les necessitats i les situacions de les persones que estan en una situació de risc d'exclusió social.

S'ha acreditat que el tràmit d'execució d'embargament, en aquest cas, ha estat del tot improcedent, el qual ha donat com a resultat un embargament parcial del deute de l'IBI i el pagament de la resta per part la ciutadana de manera coaccionada per la situació.

El pagament que va realitzar la ciutadana va ser per evitar posteriors embargaments que la deixaria novament en indefensió per complir els pagaments propis de subsistència.

Tenint en compte que ha hagut una acumulació d'embargaments sobre la mateixa renda, considero que l'actuació per part de l'ORGT ha pogut vulnerar els principis de no confiscatorietat tributari i el de capacitat econòmica, al deixar sense recursos a la ciutadana anul·lant-li les possibilitats d'actuació econòmica.

Per la qual cosa a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** la devolució de totes les quantitats embargades indegudament així com les abonades per la ciutadana que ha estat com a conseqüència de l'embargament sofert.
- **SUGGEREIX**, establir els mecanismes de coordinació entre els diferents departaments implicats, pels casos de famílies amb risc d'exclusió social, amb la finalitat d'evitar un empitjorament de la situació econòmica.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 d'octubre de 2014**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Impost de vehicles. Canvi d'any

EXP. 2014Q374

La Sindicatura va rebre una sol·licitud l'1 de setembre de 2014 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resposta a les al·legacions presentades i al pagament de l'impost de vehicles de l'any 2014, atès que va realitzar les gestions davant l'administració per canviar de nom el seu vehicle el 19 de desembre de 2013, i li van donar en cita prèvia pel 9 de gener de 2014. Per tant considera no tenir el deure de suportar el pagament de l'impost quan l'administració de trànsit no li va donar una data dins de l'any 2013 per poder fer el canvi de nom del vehicle. Quan acredita que va fer les gestions del canvi de nom el 19 de desembre de 2013.

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

la ciutadana en data 18 de desembre de 2013 va formalitzar contracte privat de compravenda d'un vehicle.

al dia següent, és a dir, el 19 de desembre de 2013, va iniciar els tràmits per canviar la titularitat del vehicle, en el sentit de demanar la cita prèvia per la gestió, que va ser concedida pel 9 de gener de 2014 i es van realitzar les gestions de canvi de nom

a principis d'any va rebre de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT), comunicació per pagar l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica de l'exercici 2014.

davant la disconformitat de la ciutadana va presentar al·legacions adduint que havia iniciat els tràmits per canviar de nom en data 19 de desembre de 2013, per la que es veia obligada a demanar cita prèvia, que no li va donar la Jefatura de Tráfico fins el 9 de gener de 2014. Per tant, no era responsable que l'administració li donés visita posterior a l'inici de exercici.

tant la resposta de l'ORGT a les al·legacions presentades per la ciutadana com a la resposta donada al Síndic és que el tribut grava la titularitat del vehicle a 1 de gener de l'any corresponent, i que a la Jefatura de Tráfico consta que la ciutadana era titular fins la data 9 de gener de 2014. Per la qual cosa graven el tribut a la persona que consta com a titular a la data de l'inici de l'exercici.

la ciutadana presenta queixa i sol·licita davant la Delegación Provincial de Tráfico el canvi de data de la transmissió en defecte que consti la data en que va demanar la cita prèvia, és a dir, el 19 de desembre de 2013.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en la queixa plantejada, malgrat que no és directament en l'àmbit **municipal**, doncs la ciutadana està patint el **GREUGE** al no constatar, per part de la *Delegación Provincial de Tráfico*, la data d'efectes del tràmit del canvi de nom del vehicle, aquella en que va iniciar el procediment administratiu mitjançant la petició de la cita prèvia, la qual és de rellevant importància atès que va ser abans del canvi d'exercici tributari.

La problemàtica ha estat a partir de que es va establir un sistema de cita prèvia, per la qual cosa la ciutadana deixa de controlar la data per gestionar el tràmit administratiu del canvi de titularitat. És l'administració qui determina la data per fer l'assentament del tràmit, per tant, no se'n pot imputar cap responsabilitat, ni cap perjudici a la ciutadana pels canvis organitzatius de la *Delegación Provincial de Tráfico de Barcelona*.

Cal tenir en compte que el procediment de canvi de titular del vehicle a efectes administratius ha estat iniciat per la ciutadana el 19 de desembre de 2013, data que va demanar la cita prèvia, i que l'assentament administratiu de la transmissió va realitzar-se el 9 de gener de 2014, és a dir, el mateix dia que l'Administració li va donar visita.

En aquest cas, considero que s'ha d'atorgar validesa a la data en que es demana la cita prèvia, doncs ja s'havia formalitzat la compravenda i en cap cas l'efectivitat d'aquesta data lesionaria drets o interessos legítims del nou titular del vehicle, tot el contrari, l'atorgaria drets i deures. A més a més donaria compliment a la normativa vigent que indica que el que transmet el vehicle ha de comunicar-ho a la *Delegación Provincial de Tráfico* en un termini de 10 dies a partir de la transmissió.

En conseqüència es conclou que la problemàtica que ha ocasionat el greuge i els perjudicis a la ciutadana a estat com a conseqüència de la gestió administrativa de la *Delegación Provincial de Tráfico de Barcelona*, tal i com ha reclamat la ciutadana en l'escrit que els hi ha presentat. Per la qual cosa, la queixa presentada, juntament amb la documentació i amb aquesta resolució s'ha de derivar a la Institució del **Defensor del Pueblo de España** per ser matèria de la seva competència.

Sense perjudici de la derivació mencionada al paràgraf anterior i atès que, d'acord amb la normativa vigent, si es demostra que s'ha produït un error material, aritmètic o de fet en la determinació de la data d'efectivitat de la transmissió, conseqüentment per haver canviat d'exercici, un error en la determinació de qui és l'obligat tributari. Per la qual cosa i d'acord amb la normativa tributària s'ha de suspendre de forma automàtica el procediment de constrenyiment pels òrgans de recaptació, fins que es resolgui per part de la *Delegación Provincial de Tráfico* la reclamació efectuada per la ciutadana.

Per la qual cosa a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** la suspensió del cobrament del deute tributari en el procediment de constrenyiment fins que es resolgui per part de la *Delegación Provincial de Tráfico* la data efectiva de la transmissió, per tant l'acreditació de l'obligació tributària a l'haver-se aplicat al següent exercici tributari.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de novembre de 2014**, i l'Ajuntament va donar resposta el **23 de desembre de 2014**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"... el recurrent no ha aportat cap garantia, ni ha acreditat que es doni cap dels supòsits de suspensió previstos. No es tracta d'un error material ni aritmètic ni de fet perquè no hi ha un error en la determinació de la quota tributària ni cap supòsit que no requereixi de valoració prèvia en base a l'ordenament jurídic per part de l'òrgan de resol com és el cas de l'article 94 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals. El cas que ens ocupa es tracta d'una transmissió efectuada a la Prefectura provincial de trànsit amb posterioritat al meritament de l'impost reclamat en data 1 de gener de 2014.

S'informa així mateix que es procedirà d'acord a la resolució de la Prefectura provincial sobre la data de transmissió i es podran retrotraure les actuacions i donar de baixa el deute reclamat. Es conclou que no és procedent suspendre les actuacions recaptatòries del procediment executiu de constrenyiment número T14300286"

Compensació deute tributari

EXP. 2014Q390

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 de desembre de 2014 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució rebuda amb el que es fa una compensació de l'IBI del 2011, en que li reclamen la 4ª fracció i li retornen la 2ª fracció que va abonar dos vegades. Tenint en compte que la 4ª fracció la va pagar correctament i l'Ajuntament, per error, li va retornar. Ara amb la compensació l'apliquen increments amb recàrrecs sobre la quantitat deutora, en canvi a la quantitat abonada indegudament per dues vegades li compensen amb el mateix import que va abonar, sense aplicar interessos de demora. Ha presentat un recurs de reposició

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.

3.1.2 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 el 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

- o **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.
- o **RECOMANA** també , 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.

- **RECOMANA** també , 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, és 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 a la finalització 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 Tributaria 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 el 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 denuncia que li va notificar l'agent, si més no, queixar-se de l'import que l'han cobrat, el qual és diferent al que consta al butlletí de denúncia i a l'ordenança municipal.

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

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

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** es consideri com a infracció lleu i que s'apliqui l'import indicat tal i com està recollit a l'annex 1, quadre d'infraccions, de l'ordenança municipal vigent a la data de la infracció i al butlletí de denuncia notificat a l'acte.

- **RECOMANA** també , que al omplir un butlletí de denúncia, la relació dels fets sigui més amplia i detallada per tal de que l'instructor pugui tipificar i graduar la infracció amb més exactitud.
- **SUGGEREIX** que quan l'agent no hi fa constar cap situació de gravetat, o de perill per la circulació o pels vianants, es tipifiqui la infracció com a lleu.

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

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 denunciante 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 el 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 l'Ajuntament va donar resposta el **20 d'octubre de 2014**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"En relació amb la primera recomanació, qui subscriu no te inconvenient en que, amb caràcter genèric, en els expedients que es tramitin a partir d'ara, es faci un detall mes descriptiu dels fets i les circumstàncies que donen

lloc a la comissió de presumptes infraccions, tant al butlletí de denuncia com a l'informe de ratificació de l'agent. En qualsevol cas, aquest és un tema a tractar amb la Policia Local. Pel que fa a la segona recomanació, certament, la pràctica de la prova no va ser estrictament la sol·licitada pel recurrent, ja que va demanar que l'agent informés sobre les circumstàncies de perill que van concorre en la maniobra efectuada, i l'informe emès es va limitar a ratificar-se en la denuncia formulada. Respecte a la pràctica de la prova. En aquest sentit, tant el temps de duració de les fases del semàfor com les possibles circumstàncies de perill que van comportar la maniobra, no tenen transcendència en ordre a la resolució de l'expedient. En primer lloc, perquè la norma infringida consisteix en no obeir la senyal de detenció, amb independència del temps de duració de les fases del semàfor, i en segon lloc perquè el perill objectiu descrit, i que no ha estat adequadament rebut pel sancionat, motiu pel qual preval en ordre de la determinació dels fets, la presumpció de veracitat de que gaudeixen els agents de l'autoritat."

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 el 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 l'Ajuntament va donar resposta el **20 d'octubre de 2014**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"La recomanació d'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, al meu parer ha de ser desestimada ja que aquest apartat és una eina d'utilitat per a l'agent, com a recordatori i complementari de les seves observacions i que no és necessari que consti a la notificació al denunciat. El suggeriment d'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, no es pot admetre, al meu entendre, ja que és obligació del titular disposar de la targeta vigent com qualsevol altre document acreditatiu d'una situació personal que atorga uns determinats drets que, d'altre manera no es poden acreditar (com per exemple l'obligació de tenir vigent el DNI). Respecte al suggeriment de notificar amb antelació a la data de caducitat de la targeta d'aparcament, per tal d'informar dels drets i deures que aquesta autorització atorga, s'hauria d'acceptar i traslladar al Departament de Serveis Socials d'aquest Ajuntament per tal que el tinguin en compte en futures campanyes informatives."

Sanció càrrega i descàrrega per controlador. Rb. Modolell

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 una 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 parlar 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 correcte i en relació al senyal de trànsit el servei jurídic no ho valora.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **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'ls

- **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 l'Ajuntament va donar resposta el **20 d'octubre de 2014**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"La recomanació [...] ha de ser desestimada al meu parer...."

"[...] D'acceptar l'anul·lació de la sanció s'estaria acceptant que qualsevol ciutadà pot fer ús de les zones de càrrega i descàrrega per a ús particular, quan és de públic coneixement que aquestes zones són destinades als vehicles comercials que donen servei als comerços de la zona, i com així ho demostra el fet de les poques denúncies que per aquest concepte s'interposen."

Respecte a la recomanació d'adequar la senyalització, em sembla admissible i crec que s'hauria d'acceptar i traslladar a la Policia Local per tal que ho tinguin en compte atès que, a part d'ajustar-se al contingut de l'Ordenança, facilitaria la informació tant als particulars com als agents intervinents."

Sanció estacionament. Senyalització C. Onze de setembre

EXP. 2014Q357

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 d'abril de 2014 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que li van posar una sanció en data 6 de febrer de 2014 a les 10:05 al seu vehicle en un tram de carrer on habitualment s'aparcava i degut a una insuficient senyalització al canvi de criteri d'aparcament. Per la qual cosa indica que no hi era el senyal de prohibició.

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 6 de febrer de 2014, en un costat d'un carrer on es podia estacionar.

Segons l'Ajuntament es va instal·lar el senyal de prohibició el 27 de gener de 2014 i va entrar en funcionament el mateix dia, en el qual es prohibeix parar i estacionar de 9 a 14 h.

Que en el xat de l'alcalde del 10 de febrer de 2014, és a dir, 4 dies posteriors a la sanció de la ciutadana, davant una pregunta d'un ciutadà referint-li la visibilitat del senyal, l'alcalde va manifestar que el senyal no es veia el suficient i que va traslladar aquesta observació als responsables.

El senyal existent actualment és l'adient per la limitació horària de la parada i estacionament. És a dir, és més gran i conté més informació, la qual cosa fa que sigui més visible i més entenedor que la que existia en el moment de la denuncia.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE**, perquè considero que els costums de les persones no es poden modificar de cop amb una senyal, i a més a més, s'ha de tenir en compte que aquesta no ha estat prou visible per advertir del canvi de criteri en l'estacionament, atès que es va canviar per donar una millor i més clara informació de les limitacions establertes.

Considero també, que quan es realitzin actuacions d'aquest tipus, que es vol modificar els costums de les persones, s'ha de tenir més tolerància. És a dir, no és suficient una campanya prèvia d'informació, sinó que cal continuar informant durant un temps raonable després de l'entrada en funcionament de restricció, en el sentit d'informar (no sancionar) del fet infragint i així garantir el canvi de costums de forma progressiva.

En conseqüència a l'Ajuntament se'ls

- **RECOMANA** per equitat anular la sanció imposada a la ciutadana, per considerar que el senyal no ha estat prou visible, tal i com es va constatar en el xat de l'alcalde. I per considerar que no era l'adient i no s'ha realitzat una tasca informativa posterior a l'implementació de la restricció
- **SUGGEREIX** que quan hi hagin modificacions substancials en els costums de les persones per l'estacionament dels vehicles, s'informi amb posterioritat de l'implementació en un temps raonable als ciutadans infractors, a més a més de fer-ho abans de l'implementació, amb la finalitat de garantir la progressiva modificació dels costums.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2014**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 d'octubre de 2014**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"No és necessari informar després de l'implementació quan ja s'ha informat amb anterioritat, ja que segons la meua opinió és una despesa innecessària de recursos i que un cop s'implementa la nova senyalització aquesta ja ordena i regula els usos del tram en qüestió. Amés, amb posterioritat a l'implementació, Policial Local va fer una campanya informativa explicant als afectats quina era la nova regulació d'aparcament del tram del carrer."

Sanció zona blava. Targeta discapacitat

EXP. 2014Q388

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 9 de desembre de 2014 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció per estacionar en zona blava, malgrat disposar de targeta de discapacitat.

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.

3.1.3 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 el 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 a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Nomenament membre de taula eleccions

EXP. 2014Q361

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 de maig de 2014, d'una ciutadana de Viladecans, pel qual manifesta des de que va complir els 18 anys i ara té 33, l'han convocat en 6 ó 7 vegades per ser membre de taula en eleccions. Considera que la resta de ciutadans tenen també el deure de complir en aquestes obligacions. Ha presentat al·legacions a la Junta Electoral de Zona i han estat rebutjades les seves 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:

La ciutadana va presentar una queixa davant la Sindicatura de Greuges de Viladecans, en data 23 de maig de 2014 per haver estat nomenada en diverses ocasions com a membre de taula en processos electorals.

En el tràmit de la queixa i d'acord amb la informació rebuda de l'Ajuntament, la ciutadana ha estat nomenada des de l'any 2009 només en una vegada, que ha estat a les darreres eleccions al Parlament Europeu del 25 de maig de 2014, com a primer suplent del primer vocal. Així mateix l'Ajuntament ha informat que també ha rebut la queixa, pels mateixos motius, a través de la institució estatal Defensor del Pueblo i que l'han donat resposta.

La ciutadana no ha informat aquesta doble queixa, la qual estava obligada a fer-ho tal i com se'l va indicar a l'escrit que Síndic va emetre a l'inici de les actuacions en data 2 de juny de 2014, expressant "*qui formula la queixa té l'obligació de comunicar si ha interposat demanda o recurs davant tribunals u altre institució*"

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, atès que abans d'haver presentar la queixa davant d'aquesta Sindicatura havia presentat queixa davant la institució del Defensor del Pueblo per les mateixes causes. Per la qual cosa no poden haver-hi dos institucions per resoldre un mateix cas i m'he d'inhibir de resoldre en favor al Defensor del Pueblo.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de juny de 2014**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

3.1.4 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 al 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, contats 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 declarats pertinents i l'òrgan instructor només pot rebutjar les proves proposades pels interessats quan aquestes siguin manifestament improcedents o innecessàries, mitjançant una resolució motivada.

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

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

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

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

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

Des de la sindicatura no hi ha voluntat de determinar els elements que faciliten el nexa causal que pugui existir entre els danys provocats i el fet que la fa possible però el que si es vol es evitar que el ciutadà hagi de presentar una 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 l'Ajuntament va donar resposta el **20 d'octubre de 2014**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"En tots els expedients, la prova proposada és analitzada per l'instructor qui determina en cada cas concret la seva pertinença. En la majoria d'ocasions la prova es practica quan es proposa. Només en els casos en que els fets han estat acreditats, o bé quan la prova resulta supèrflua o innecessària no es practica. En qualsevol cas res no obsta a millorar el procediment i ampliar l'abast de la motivació en els expedients de denegació de la pràctica de la prova. En tot els casos en els que faltes dades es requereix al ciutadà l'esment de la seva sol·licitud. Respecte a la carta de serveis que es proposa, a la pàgina web de l'ajuntament es dona informació sobre aquest tràmit. No obstant quedem a disposició de la Sindicatura per tractar aquest tema i valorar els elements que considera necessari introduir en la informació d'aquest tipus de procediment. Respecte de l'ús del llenguatge més entenedor en les resolucions, hem de manifestar que dissortadament no podem compartir la opinió de la Sindicatura, doncs, a banda de ser molt subjectiva, hem de recordar que trobant-nos en l'exercici de drets dels ciutadans i potestats de l'administració, així com l'aplicació de la normativa legal i de la jurisprudència, es fa necessari i aconsellable l'ús del llenguatge especialitzat com és el llenguatge administratiu. No obstant quedem a disposició de la Sindicatura als efectes de tractar aquest assumpte. No es considera oportú realitzar en els procediments de responsabilitat patrimonial un peu de recursos diferenciat de la resta de procediments administratius que es trameten a l'ajuntament, més tenint en compte que la intervenció de la Sindicatura no suposa una garantia del procediment administratiu, sinó en el seu cas la revisió davant de l'existència d'una queixa."

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 desestimatoria 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 desestimatoria, 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 el 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 a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Nomenament membre de taula eleccions

EXP. 2014Q361

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de novembre de 2014, d'una ciutadana de Viladecans, pel qual manifesta que va presentar una instància el 24 d'octubre de 2014 indicant que per accident del camió d'escombraries va arrencar un cable de la façana i demana que el reparin, doncs per haver saltat el revestiment, entra aigua a casa seva.

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

La ciutadana va presentar una instància a l'ajuntament el 24 d'octubre de 2014, en la que l'ajuntament no l'ha donat resposta reclamant la reparació d'uns danys soferts a la façana per l'enganxada un camió d'escombraries als cables que estan acollats a la façana.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa presentada per la ciutadana, atès que encara està oberta la via administrativa.

3.1.5 INFORMACIÓ / ATENCIÓ

Viladecans TV

EXP. 2014Q368

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 26 de setembre de 2014 d'una ciutadana de Viladecans en representació d'un partit polític,), pel qual manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda per la instància que va presentar, motivada per la manca de cobertura per part de Viladecans TV de diversos actes celebrats a Viladecans. Considera que la TV és d'ús partidista i manca de pluralitat.

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

La ciutadana en representació de l'agrupació política Esquerra Republicana de Catalunya (ERC), va presentar una instància a l'ajuntament sol·licitant resposta a la manca cobertura de diversos actes per part de Viladecans TV.

L'ajuntament va respondre informant-li dels criteris per a la cobertura de les notícies en base l'actualitat o immediatesa, magnitud, interès ciutadà, proximitat i/o exclusivitat. Afegint que no es cobreixen actes polítics excepte en campanyes electorals de conformitat amb l'acord assolit pels grups representants a l'ajuntament. Tanmateix informa de les dades del responsable, del contingut i coordinació de Viladecans TV, així com l'òrgan de gestió participativa.

La ciutadana davant la disconformitat amb la resposta rebuda de l'Ajuntament, presenta queixa davant la Sindicatura per considerar un ús partidista i manca de pluralitat en la cobertura informativa per part de Viladecans TV, per la qual cosa demana que l'Ajuntament canviï el funcionament de Viladecans Televisió, *"per garantir que difongui una informació plural, objectiva, transversal, que fomenti el debat i la participació de la ciutadania, evitant ser un mitjà de propaganda institucional"*.

El Síndic en rebre la queixa va demanar informació respecte al procediment per cobrir els esdeveniments, i si va haver-hi alguna comunicació per què l'ajuntament conegués amb anterioritat la celebració dels esdeveniments.

De la resposta obtinguda de l'ajuntament va indicar:

- dels actes de la "Via Catalana", no es van cobrir per coincidir amb actes de la festa major de Viladecans, per no passar per Viladecans, i per manca de recursos materials i humans. No va arribar cap convocatòria a la redacció.
- en relació a l'acte organitzat per Òmnium Cultural de Viladecans, dins del programa d'activitats "els dijous d'Òmnium", en la presentació de "Súmate" va coincidir amb la presentació d'un llibre a la Biblioteca que es tenia confirmada la presència un mes abans. Tanmateix havien cobert un altre acte dins del programa. La redacció es va assabentar a través de l'agenda municipal publicada al web de l'ajuntament.
- en relació a la xerrada del diputat i dirigent polític Alfred Bosch, es remet a la no cobertura dels actes polítics excepte en campanyes electorals esmentat, en virtut de l'acord amb els grups polítics.

De la informació obtinguda a la pàgina web de l'ajuntament, aquest va donar suport mitjançant decret de 30 de gener de 2014 al "Decàleg de Bones Pràctiques de la Comunicació Local Pública" organitzat pel Laboratori de Comunicació Pública de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

Per tot això, i de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR**, la queixa presentada per la ciutadana en representació del partit polític ERC, per les següents consideracions:

- que la resposta que va rebre la ciutadana a les preguntes realitzades i la informació facilitada al Síndic per part de l'Ajuntament ha estat degudament motivada.
- que qualsevol entitat civil que realitzi alguna activitat i consideri que pot ser d'interès per a la ciutadania de Viladecans, caldria comunicar-ho per escrit a l'òrgan corresponent de Viladecans TV, per tal d'obtenir una cobertura per part de la plataforma digital, o en cas contrari, obtenir un rebuig degudament motivat per part de l'Ajuntament, que en el cas tractat no ha existit aquesta comunicació prèvia.
- que els mitjans de comunicació municipals són per informar a la ciutadania de les gestions públiques de manera veraç i transparent. Per tant, les emissions institucionals no s'han de considerar un ús partidista.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de setembre de 2014**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanat

3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 OBRES / DISCIPLINA URBANISTICA

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

En el mes de juliol de 2013, el ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament denunciant l'estat de dos solars, un al carrer Catalunya i l'altre al Carrer Fiveller, que es troben amb brutícia i rates.

El ciutadà al no rebre resposta i no veure que hagués cap actuació en els solars, va presentar una queixa al Síndic en el mes de novembre de 2013.

En el tràmit de la queixa, es comprova que l'Ajuntament va obrir dos expedients en el mes de juliol, el del Carrer Fiveller (36/13) i el del Carrer Catalunya (42/13) que van ser notificats al titulars dels solar perquè netegin de vegetació i d'altres residus, a més a més, a un d'ells se'l requereix per que repari o canviï la porta d'accés al solar.

En el mes de desembre de 2013, el ciutadà va rebre notificacions conforme els dos solars havien estat netejats i s'havien arxivat els dos expedients de disciplina urbanística.

En el mes de gener de 2014, l'Ajuntament informa que en un dels dos expedients, han obert un nou expedient (02/14) de disciplina urbanística atès que malgrat, el titular, havia fet una actuació de neteja de vegetació, encara hi havia acumulada gran quantitat de material d'obra i la porta metàl·lica no oferia les garanties de tancament i seguretat pels vianants. Per la qual cosa, han requerit al titular del solar a fer les actuacions necessàries a la porta d'entrada al solar i mantingui l'interior de la finca en condicions de neteja i salubritat.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** el cas denunciat, atès que ha els requeriments i informació del ciutadà han servit per incoar els expedients de disciplina urbanística corresponents, inclosa la reobertura d'un d'ells per no haver estat executada l'ordre de l'Ajuntament en la seva totalitat.

Malgrat això, i que el ciutadà no ha patit un greuge directament, cal considerar que l'Ajuntament va donar resposta al ciutadà, gairebé **cinc mesos** després. Per la qual cosa, considero que l'Ajuntament hauria de esmerar el control de les instàncies que presenta la ciutadania i les respostes emeses, amb la finalitat d'evitar el silenci.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** establir un procediment de resposta ràpida en un curt termini màxim general de 15 dies. I en els casos de complexitat o per causes justificades, informar al ciutadà, en el mateix termini, el departament i la persona que gestiona la seva sol·licitud i el termini estimat de resolució del cas plantejat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 d'abril de 2014**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

3.2.2 SOROLL

Concerts i festa major. Jardins Can Modolell

EXP. 2014Q377

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 10 de setembre de 2014, d'un ciutadà de Viladecans, pel qual manifesta la disconformitat amb l'actitud de l'Ajuntament de Viladecans pel que fa al programa de celebració de la festa major, concretament pels concerts que es celebren als jardins Can Modolell finalitzant alguns d'ells molt tard quan el dia següent és laborable.

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 es queixa per les altes hores que finalitzen alguns concerts que es celebren als jardins de Can Modolell, la qual cosa li provoca molèsties per la nit, quan al dia següent ha d'anar a treballar.

L'ajuntament reconeix que han hagut concerts que no estaven a la programació de la festa major, i que va ser a iniciativa de la concessió del var i se li va donar autorització per fer-ho.

Que l'ajuntament prendrà mesures com a regla general obligatòria en aquells casos en que l'endemà sigui dia laborable l'últim concert haurà d'acabar de manera genera a les onze i en cap cas superar les dotze de la nit.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** al queixa del ciutadà atès ha reconegut els fets exposats pel ciutadà i prendran mesures per evitar les molèsties.

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

El titular de la llicència municipal de venda en el mercat setmanal de comerciants ambulants de la parada número 90, va cessar i transmetre, en el mes de maig de 2012, a la ciutadana que ha presentat la queixa, la llicència i així ho va comunicar a l'Ajuntament que no va donar resposta als interessats.

En el transcurs de la gestió de la queixa, finalment s'ha efectuat la transmissió de la parada, però no ha estat la número 90 per haver estat ocupada, si més no ha estat transmesa la parada número 31. Acord que es va realitzar en el mes de novembre de 2013. És a dir, 18 mesos després de la comunicació.

El titular de la parada 90, va pagar la taxa d'ocupació en març de 2012 per tot l'any, malgrat que només va ser ocupada durant 5 mesos, atès que l'ajuntament no li van deixar ocupar-la per la com a beneficiària de la transmissió.

La ciutadana per la transmissió de la parada 31 ha pagat 500,00€ pel concepte de transmissió segons l'Ordenança Municipal dels Mercats no sedentaris.

Per tot això, de conformitat amb l'article 182 del Reglament orgànic municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal a la queixa plantejada primerament per haver trigat 18 mesos en consolidar la transmissió.

Aquesta dilatació en el temps, ha provocat que no s'hagi transmet la parada objecte de transmissió (número 90), i s'ha tingut que atorgar una altre (número 31) amb similars característiques, que el receptor de la transmissió ha acceptat.

Davant de la constant adequació de la normativa tant estatal com autonòmica, cal situar-nos a la data de la comunicació dels interessats en la transmissió de la parada ambulant, en el mes de maig de 2012. A més a més, cal indicar que de conformitat amb l'Estatut d'Autonomia, qui ostenta la competència legislativa de la matèria en qüestió, és l'autonòmica, sense perjudici de les competències pròpies atorgades als governs locals.

Per la qual cosa en **maig de 2012**, la normativa vigent autonòmica de a la matèria en qüestió, estava adequada a la Directiva europea, a excepció de l'Ordenança municipal que es va actualitzar a l'**octubre de 2013**.

En aquest sentit precisar que la normativa autonòmica de comerç interior, indica que les autoritzacions administratives són transmissibles i només cal una "**comunicació prèvia a l'administració competent**", per tant, no calia cap autorització per part de l'ajuntament, ni haver esperat a la adequació de l'Ordenança municipal al nou marc normatiu per inscriure la transmissió.

En conseqüència, considero que la transmissió realitzada en novembre de 2013, després de l'entrada en vigor de la nova Ordenança Municipal a l'octubre de 2013, en la que l'Ajuntament ha aplicat per a la transmissió a tercers comporta una obligació del pagament de 500€, **és contrari la normativa vigent al moment de la comunicació prèvia**, per tant ningú pot ser obligat al pagament d'un import que en el moment de comunicar la transmissió no existia.

Per tot això, no és de justícia i de bon govern que la ciutadana després de suportar 18 mesos per confirmar la transmissió, a sobre se li apliqui la obligació al pagament de 500€ per la transmissió en virtut d'una ordenança que no és d'aplicació a la data en que es va comunicar la transmissió (maig 2012).

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** d'acord amb el principi de legalitat, de justícia i de bon govern, la devolució dels 500€ abonats pel concepte de transmissió a tercers, per no ser d'aplicació en el moment de la comunicació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 d'abril de 2014**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Problemes sortida gual

EXP 2014Q371

La Sindicatura va rebre una sol·licitud 15 de juliol de 2014, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que li van concedir al gener de 2013 una llicència municipal de gual de 4 mt, pel que paga la corresponent taxa. Malgrat això té dificultats per fer un ús adequat del gual en els casos que estacionen a la vorera d'enfront. Malgrat les instàncies presentades, l'Ajuntament contesta que ha de pagar una taxa per prohibir l'estacionament a la vorera d'enfront. A més a més l'Ajuntament ha senyalitzat, amb posterioritat de les instàncies, la prohibició de l'estacionament en la vorera on té el gual, que en cas d'haver senyalitzat aquesta prohibició en la vorera d'enfront no li causaria aquest greuge.

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 se li va concedir llicència de gual a requeriment de l'ajuntament al gener de 2013. Al donar-se compte que quan aparquen en la vorera d'enfront no pot realitzar adequadament les maniobres d'entrada i sortida dels vehicles, presenta una instància a l'Ajuntament perquè prohibeixin l'aparcament a la vorera d'enfront del gual.

L'ajuntament respon que d'acord amb l'Ordenança municipal i atesa les característiques del carrer essent inferior de 8 metres d'amplada i entre la sortida del gual i el vehicle estacionat és inferior a 5 mt., pot demanar una reserva en la vorera d'enfront, pagant la taxa corresponent.

La ciutadana davant la resposta de l'ajuntament presenta una instància manifestant la disconformitat amb la resposta rebuda i indica que vol que es realitzi com en altres carrers, que es pinta la vorera d'enfront en color groc i no tenir que pagar una taxa addicional al gual que ja paga.

L'ajuntament respon que demanarà un informe a la Policia Local per tal d'ordenar l'aparcament del carrer, atès que es podien aparcar a les dues bandes.

El Síndic tramita la queixa presentada per la ciutadana i l'Ajuntament respon que a partir del mes de juny es va prohibir l'aparcament a una de les bandes del carrer, concretament al costat dels números parells, és a dir, en la vorera on la ciutadana té el gual, per la qual cosa està premès l'aparcament a la vorera d'enfront al seu gual.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana per les següents consideracions:

- En aplicació del principi d'igualtat, davant del fet de demanar un gual en un carrer amb unes característiques orogràfiques diferent a un altre, no pot suposar una càrrega tributaria superior. Com tampoc pel fet de que en el mateix carrer els guals que estan situats en la vorera contraria no pateixen aquest greuge, atès que a la vorera d'enfront (vorera del gual de la ciutadana) està prohibit l'estacionament, per tant considero que existeix una desigualtat que pot ser considerada de discriminatòria.
- La potestat que disposa l'ajuntament en la direcció i ordenació de l'aparcament no ha de causar un perjudici a cap ciutadà, tenint en compte que si l'Ajuntament en comptes d'haver prohibit l'estacionament en el costat dels números parells (costat on té el gual la ciutadana) s'hagués fet en el costat dels senars (costat contrari del gual), la ciutadana no tindria cap càrrec tributari addicional per fer un ús ordinari i normal del gual.

Tanmateix considero que el fet d'obligar al pagament de la taxa per prohibir en la vorera d'enfront si es compleixen les característiques establertes a article 24 de l'ordenança, per facilitar l'ús del gual en la sortida i entrada de vehicles, és contrari al principi d'igualtat per suposar una càrrega addicional per gaudir l'ús d'un gual.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** evitar que en l'espai públic, en condicions d'igualtat al carrer, hi hagi un greuge per existir un aparcament a la vorera contraria que impedeixi l'entrada i sortida d'un vehicle en un gual.
- o **RECOMANA també** en aplicació del principi d'igualtat tributari, no contemplar cap taxa addicional per la prohibició d'estacionament en la vorera d'enfront, amb la prohibició d'aparcament posat per l'Ajuntament sense cap cost per la ciutadana.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 d'octubre de 2014**, i l'Ajuntament va donar resposta el **10 de novembre de 2014**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"En carrers on només hi cap una línia d'aparcament en cordó és evident que s'ha d'escollir una de les dues bandes per habilitar-la.

La banda que s'escull per aparcar no es fa a l'atzar, sinó que hi intervenen aspectes com el número de guals existents, els sentits dels girs en les cruïlles per garantir la seguretat en la circulació, l'existència o no d'altres elements a la via pública (com per exemple contenidors).. Malgrat haver d'escollir una de les dues bandes, en cap cas aquesta elecció impedeix l'entrada i sortida dels vehicles dels guals existents en el carrer, ja que si fos així, l'Ordenança el que contempla és que no es pugui aparcar en les dues bandes de la secció del carrer.

No obstant, si el veí ho desitja i la secció del carrer fa menys de 8 metres d'ampla (article 24 de l'ordenança municipal sobre llicències de guals i reserves de via pública), per tal de facilitar l'accés i sortida del gual (tot i que està garantit), pot demanar una reserva extra d'espai a la via pública, que evidentment, és de pagament.

En cap cas el veí està pagant per poder entrar i sortir del gual, maniobra que té garantida, sinó que està pagant una taxa per una reserva extra que entenem que no és imprescindible"

3.2.4 HABITATGE

Disconformitat servei suport a comunitats

EXP 2014Q349

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de març de 2014, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb el servei que està rebent del Servei de Suport a les Comunitats de Veïns (SSCV), atès que la gestoria que els hi va facilitar aquest servei, tenen molts problemes d'informació i gestió.

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 queixa davant la Sindicatura de Greuges de Viladecans, plantejant la disconformitat amb el Servei de Suport a les Comunitats de Veïns (SSCV), entre d'altres per la gestió realitzada per la Gestoria contractada, on no els hi facilitaven les comptes com tampoc les actes. A més a més hi havia una porta d'entrada que havien realitzat una derrama i no s'havia instal·lat.

De la informació obtinguda, el Servei de Suport a les Comunitats de Veïns Pla Ponent 21, representat per l'empresa municipal de Viladecans Via Urbana participa en l'organització de les comunitats durant els estadis inicials. Un cop es formalitza la contractació d'un administrador de finques, aquestes funcions són assumides pel professional, en el marc del contracte privat entre la comunitat i l'administrador.

En el tràmit de la queixa, s'han facilitat els comptes així com les actes, malgrat que la ciutadana manifesta que són errònies i no són clares. També s'ha instal·lat la porta, que inicialment no s'havia instal·lat per la morositat d'un 50% dels veïns.

La ciutadana ha realitzat una sèrie de preguntes, adreçades a la gestoria i al SSCV, referent als comptes i a la gestió de la gestoria que no han estat respostes.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA MEDIACIÓ** en el compliment dels aspectes formals i legals de gestió, que qualsevol propietari té dret a obtenir, com són la recepció dels comptes, les actes i l'execució dels acords.

Altre qüestió és el contingut de la informació facilitada pel gestor, que es regula pel marc privat, tal i com el Síndic ha informat verbalment a la ciutadana, en que no pot intervenir en temes de problemàtica civil. Per la qual cosa, la ciutadana, si ho estima adient, bé amb el suport de la comunitat de propietaris, o bé en nom propi, pot utilitzar els mitjans legals per requerir el compliment del gestor de la informació que hi consideri, en defensa dels seus drets com a propietària.

Tanmateix cal tenir en compte que la comunitat, amb la majoria legal establerta, té la potestat d'acordar la contractació d'un altre servei, si consideren que aquest no els satisfà.

Considero que la funció del Servei de Suport a les Comunitats de Veïns, prestat per l'empresa municipal de Viladecans Viurbana, ha de servir per facilitar i orientar de quins són els drets i deures dels propietaris, per tal que una comunitat compleixi i gestioni els seus propis interessos en pro de la convivència.

En aquest sentit s'ha de continuar fent esforços per conciliar la convivència de la ciutadania de Viladecans en els punts més vulnerables, com són les comunitats. Per la qual cosa cal garantir que les gestions que realitzin les comunitats, directament o per administrador de finques, siguin el més cordial i consensuat possible.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de juny de 2014**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 CULTURA I EDUCACIÓ

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

La ciutadana manifesta la disconformitat el fet que en la inscripció en un centre de secundària donin els punts reservats per germans que no estan escolaritzats a l'Institut.

L'Ajuntament informa que a Viladecans s'assigna punts a aquells alumnes que tenen germans a altres centres, i que tots els centres educatius públics de primària i el Col·legi Santo Tomàs estan adscrits a tots els centres públics de secundària per tal d'oferir una plaça de continuïtat en aquets centres que no oferien secundària.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas manifestat per la ciutadana de vulnerar la igualtat dels ciutadans respecte dels serveis, per considerar la ciutadana, que en la secundària no té sentit l'existència de germans al centre per a ordenar les sol·licituds.

Contràriament al que manifesta la ciutadana, considero que cal mantenir els punts assignats a germans però amb l'esperit de la norma, que és **facilitar l'escolarització dels germans en el mateix centre**.

En el cas de secundària, quan un centre no imparteix alhora la primària i la secundària, en aquests casos els centres de primària poden estar **adscrits** als centres de secundària. Per realitzar aquesta adscripció ha de considerar-ne entre d'altres la **proximitat entre els centres**, de conformitat amb l'establir a l'article 10.2 del Decret 75/2007, de 27 de març.

Per tant, el fet de que Viladecans hagi realitzat les adscripcions de tots els centres de primària amb tots els centres de secundària, permet a les famílies amb **més d'un fill** a escollir qualsevol centre de secundària a Viladecans amb els punts atorgats per germans escolaritzats a altres centres, **sense respectar la proximitat entre els germans**, per tant queda anul·lat l'esperit i la finalitat dels punts. Aquest fet pot causar un greuge a les famílies que només en tenen un fill.

En aquest sentit, pot donar-se el cas, que un alumne amb germans es matriculi a un centre de secundària a l'altre costat del municipi, respecte el seu germà. És a dir entre centres que no tenen proximitat. Aquesta situació provoca que aquest alumne se l'assignin més punts que un alumne que no té germans i que està a prop del centre on havia estudiat primària. Pot donar-se el cas que aquest darrer alumne es vegi desplaçat a un altre centre per aquesta circumstància de tenir menys punts.

L'Ajuntament cal que analitzi les situacions d'aquells que han estat inscrits en un centre de secundària amb els punts de germans, tenint en compte el centre on està matriculat el germà, per comprovar si es compleix la proximitat entre ells.

En conseqüència a l'Ajuntament se'ls

- **SUGGEREIX** que amb la l'objectiu de que els punts atorgats per aquest concepte, garanteixin la proximitat entre els germans i evitar un greuge de les famílies que només tenen un fill. Realitzin un estudi de les distàncies entre els centres d'aquells alumnes amb germans, que s'hagin matriculat en cicles formatius diferents (primària i secundària). Per tal de corregir les adscripcions entre els centres de diferents cicles formatius de primària i secundària.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de gener de 2014**, i l'Ajuntament va donar resposta el **23 de març de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"[...]La normativa vigent és competència de la Generalitat de Catalunya, departament d'Ensenyament, i l'ajuntament en els processos de matriculació realitza un estudi de les distàncies entre els centres d'aquells alumnes amb germans, que s'hagin matriculat en cicles formatius diferents (primària i secundària). Per tal de corregir les adscripcions entre els centres de diferents cicles formatius de primària i secundària"

Casal d'estiu. Nens d'educació especial

EXP 2014Q367

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 12 de juny de 2014, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la gestió i informació que es dona del Casal d'Estiu al Centre Miquel Martí i Pol de Viladecans, respecte al casal inclusiu per a nens amb educació especial.

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 es pare de dos nens amb TEA (Trastorn de l'Espectre Autista) amb un 82% i un 72% de discapacitat, amb la necessitat de tercera i presenta queixa davant la sindicatura aduint que no l'han donat la informació que demanava respecte a descomptes de familiar nombrosa, les activitats que realitzaran els nens amb NEE (Necessitats Educatives Especials), la dedicació de monitors pels nens amb NEE. Com considera el ciutadà que no l'han donat tota la informació que demanava i suposa un gran esforç econòmic, finalment decideix no apuntar als seus fills al casal d'estiu inclusiu que es realitzen al col·legi Miquel Martí i Pol.

L'empresa TEDI que gestiona els casals d'estiu ha mantingut contacte amb el ciutadà a través de correus electrònics, on l'ha informat de la formació dels monitors, dels ràtios, de l'ajut de l'ajuntament en monitors pels nens amb NEE.

De la informació facilitada no està contemplada cap bonificació per famílies nombroses, només s'aplica un 10% de les tarifes al segon germà.

El casal és inclusiu, per tant no és una activitat específica per a nens amb NEE, per la qual cosa l'ajuntament garanteix un monitor de reforç per cobrir les necessitats dels nens i la realització de les activitats d'estiu.

Pels fets exposats cal enquadrar la situació plantejada i considerar el següent:

L'educació inclusiva, i en aquest cas, les activitats lúdiques esportives, es fan present en l'entorn escolar. Per tant, com activitat complementària, el casal d'estiu, s'organitza per cobrir la necessitat de caràcter inclusiu i es garanteixi la participació i l'adequada atenció de les necessitats educatives dels nens amb una discapacitat o amb necessitats educatives especials, com és el cas que ens ocupa.

Atesa la diversitat de nens amb discapacitat, requereix unes accions diferenciades per l'administració, per garantir l'educació i les activitats inclusives. Una de les deficiències que es poden donar en aquest tipus d'educació inclusiva, són les dificultats d'accés, bé sigui per manca de personal educador amb la formació adequada així com el nombre de personal de suport que acompanyi a aquests nens en el desenvolupament de les activitats. Com també podria donar-se el cost que suposa per les famílies, en el cas de que es tinguin que fer càrrec, del cost del personal de suport.

L'ajuntament ha contractat el servei per a la prestació de les activitats del casal d'estiu per a infants amb necessitats educatives especials (NEE) a favor de l'empresa TEDI (*Triada de Escuelas Deportivas internacionales*) d'acord amb els requeriments tècnics sol·licitats. I nomena al Cap de Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Viladecans, com a responsable per part de l'Administració de la comprovació i vigilància de la correcta realització del contracte adjudicat.

El ciutadà ha mantingut contacte amb l'empresa TEDI des del 12 d'abril fins el 22 de maig, demanant informació respecte a bonificacions de famílies nombroses, formació dels monitors, dedicació dels monitors de reforç i que el responsable ha contestat en quasi totes i a més a més ha facilitat el programa d'activitats.

Malgrat les converses i la informació que va rebre el ciutadà, a falta d'una setmana de finalitzar el període d'inscripció, decideix no apuntar als nens al casal per l'esforç econòmic que ha de fer és molt gran i la manca d'informació no el deixa tranquil per portar-los.

De la informació obtinguda el casal es desenvolupa amb un programa d'activitats tant de matí com de tarda i contempla un apartat dedicat a l'adaptació a nens amb NEE

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada per les següents consideracions:

Es comprova que hi ha resposta a les qüestions plantejades per part del ciutadà, com també es considera adient la informació que ha divulgat l'ajuntament respecte a l'activitat. Cal tenir en compte que el ciutadà no s'ha adreçat a l'ajuntament a demanar informació addicional.

L'ajuntament ha subvencionat monitoratge de suport, per a nens amb NEE, per tal de garantir el suport d'una atenció adequada de les necessitats educatives especials dels nens i poder desenvolupar les mateixes activitats que la resta de nens i nenes.

Sense perjudici d'això, cal considerar que el suport de les administracions per a promoure la inclusió en les activitats de lleure als nens amb NEE, ha d'estar no només en la contractació i en el seguiment de l'activitat, si més no, d'una manera més transversal ha de vetllar també en l'adaptació de l'activitat a les necessitats especials d'aquests nens, en la formació dels educadors, monitors, en l'espai, en l'accessibilitat, així com, que aquest suport no suposi un cost addicional a les famílies. En conclusió aquests aspectes són essencials per garantir i promoure una igualtat d'oportunitats en l'accés a les activitats de lleure.

Tanmateix cal considerar l'especial protecció que s'ha de donar als col·lectius més vulnerables, que en aquest cas són les famílies amb persones discapacitades i les famílies nombroses.

En aquest sentit considero que l'ajuntament ha contribuït a que les nens amb NEE tinguin la possibilitat d'efectuar les activitats del casal d'estiu en condicions d'igualtat d'oportunitats amb els altres nens, contractant un monitoratge de suport que garanteixi la participació d'aquests nens a les activitats d'estiu, sense cap cost addicional per les famílies que ho necessitin.

En canvi, considero que per completar les condicions d'igualtat d'oportunitats, s'ha de tenir en compte també altres aspectes com és l'econòmic i de les famílies nombroses, atès que el cost dels casals són prou elevats que dificulten l'accés a aquelles famílies, que en el cas tractat ostenta la categoria d'especial de família nombrosa.

Per tot això a l'ajuntament se'l

- **SUGGEREIX** que l'ajuntament contempli la possibilitat d'incorporar ajuts econòmics per cobrir part de les quotes dels casals d'estiu, tant en els casos de famílies nombroses com en aquelles famílies en situació de risc d'exclusió social.
- **SUGGEREIX** que l'ajuntament als requeriments tècnics de contractació a l'empresa contempli una atenció més personalitzada a les famílies, donada la complexitat de les activitats.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **19 de desembre de 2014**, i l'Ajuntament va donar resposta el **23 de març de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"[...]l'Ajuntament contempla en el seu pressupost els ajuts econòmics per cobrir part de les quotes dels casals d'estiu i d'altres activitats extraescolars tant en els casos de famílies nombroses com en aquelles famílies en situació de risc d'exclusió social.

L'Ajuntament ha donat trasllat a les AMPA de les Escoles Públiques del municipi per a que en la contractació i/o organització dels casals l'empresa que desenvolupi el servei de monitoratge contempli una atenció més personalitzada a les famílies."

3.3.2 SALUT I BENESTAR

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

La problemàtica ha estat plantejada per uns socis de l'associació Casal de Gent Gran de Torre Roja, per la qual cosa mitjançant assemblea, es va aprovar el tancament del local social (cedit per l'Ajuntament) durant el mes d'agost i diversos matins de diumenges i festius.

Uns socis van presentar instàncies a l'Ajuntament per tal de que intervingui amb la finalitat de resoldre la problemàtica i fer valer els seus arguments envers els arguments utilitzats per la junta a l'assemblea indicant que era per tenir vacances.

Els arguments utilitzats pels socis disconformes amb la mesura és la necessitat de tenir l'espai obert, atès l'ús social que se l'hi dona per les persones grans, fins i tot van promoure la creació una comissió per garantir l'obertura del local.

Les parts implicades van tenir reunions amb personal responsable polític i tècnic de l'Ajuntament per intentar dialogar, però les postures van ser oposades, per això l'Ajuntament va proposar utilitzar el Servei de Municipal de Mediació.

Després de la resposta de l'Ajuntament, la Junta de l'associació va amonestar per escrit i posteriorment va expulsar a alguns socis que discrepaven de la mesura i que tenien que participar en la Mediació. Els motius utilitzats són:

Per la amonestació

"[...] yendo mesa por mesa dándoles el sermón para que firmen en contra de la Junta directiva[...]"

Per la expulsió

"[...] como sigue sin acatar las decisiones que se toman en asamblea y en los resultados de las votaciones por mayoría, esta Junta ha decidido expulsarlo provisionalmente [...]"

el Síndic després d'aquestes actuacions prèvies accepta i tramita la queixa davant l'Ajuntament, davant la impossibilitat de continuar el diàleg pel Servei Municipal de Mediació proposat per l'Ajuntament, atès que les actuacions realitzades per la Junta Directiva, consistent en les amonestacions i expulsions d'alguns socis que discrepaven de la mesura, impossibilita i dificulta qualsevol diàleg. Doncs en lloc d'escoltar i/o mediar el que fan és expulsar.

L'Ajuntament en aquest respecte emet resposta al Síndic amb un informe del que es desprèn que ofereix diàleg, i utilitzar el Servei Municipal de Mediació entre les dues parts.

El procés de mediació es va iniciar en el mes d'octubre de 2013 i ha finalitzat a principis del mes de febrer de 2014, del que s'han arribat acords consensuats per ambdues parts.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** en la queixa presentada, atès que el Servei Municipal de Mediació finalment ha pogut realitzar una tasca de facilitar entre les dues parts per consensuar una solució al conflicte, en el que l'Ajuntament ha propiciat que les dues parts assisteixin voluntàriament per solucionar les diferències.

Cal tenir en compte que estem davant d'un col·lectiu de gent gran, que no té cap activitat laboral, i que necessita les relacions socials al marge de l'entorn familiar. En aquest sentit, els casals de gent gran han d'oferir als seus usuaris la possibilitat de gaudir de serveis i d'activitats que tenen com a objectiu fomentar la convivència, les relacions intergeneracionals i la participació en la comunitat. Per tant, velar la possibilitat d'oferir aquest espai el més temps possible obert, per què són equipaments cívics orientats al benestar de la gent gran, que han de promoure el civisme, el creixement de la persona i les relacions personals.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de febrer de 2014**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Atenció Serveis Socials. Problemes veïnals

EXP 2014Q347

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 8 de gener de 2014, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que pateix unes molèsties de soroll en el seu habitatge que provenen per salts que donen en el terrat i que la policia i serveis socials no l'atenen.

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

Ajudes de subsistència

EXP 2014Q360

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de maig de 2014, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que té una situació econòmica delicada i extrema. Càritas i Ajuntament l'han ajudat, però ara l'han dit des de l'Ajuntament que no poden ajudar-la més. Està denunciada per la comunitat de propietaris per les quotes de la comunitat. Té pendent de pagament rebuts de subministraments de la llar.

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

La ciutadana presenta queixa davant de la Sindicatura manifestant que té una situació econòmica delicada, separada i amb una filla, que es va quedar al seu domicili familiar, que el marit li passa 250€ per les despeses de la filla i li paga la meitat de la hipoteca. Malgrat això no té ingressos suficients per pagar els subministraments de la llar, tampoc per atendre la seva meitat d'hipoteca, com tampoc les quotes de la comunitat, que la tenen denunciada i tampoc per atendre altres despeses, per la qual cosa rep aliments de Càritas i ajuts de serveis socials, però que l'Ajuntament l'ha dit que no li poden ajudar més.

Tramitada la queixa a l'Ajuntament, aquest informa:

- Que des del mes de maig de 2011 han atès el seu cas amb ajut per pagar el menjador de la menor a l'escola i se l'orienta com ha de fer-ho pels propers anys.
- Fins l'agost del 2012 no es torna a posar en contacte amb serveis socials i se l'informa de la prestació per fill a càrrec a l'INSS, del tràmit de família monoparental i d'ajuts puntuals per qüestions escolars i sobrevingudes.
- A l'octubre de 2012 se'l dóna ajut per cobrir despeses escolars.
- En el mes de març de 2013 se'l demana documentació per sol·licitar la Renda Mínima d'Inserció (RMI), atès que l'INEM l'indiquen que li correspon cap prestació. Tanmateix es deriva a aliments de Càritas i Creu Roja i se'l dóna ajut per compra en supermercat.
- Fins al mes de març de 2014 no es torna a tenir contacte amb la ciutadana i davant la problemàtica de pagar la hipoteca, els subministraments i la comunitat, se'l diu que ha d'informar-se a l'Oficina d'Habitatge Local i com ha de tramitar els ajuts del subministrament de l'aigua i de la llum. Se'l renova l'ajut de Càritas.
- A l'abril de 2014 se l'ajuda per despeses d'ulleres de la seva filla i d'ella. Al mes de maig de 2014 se'l dóna ajut per pagar despeses de subministrament.

L'Ajuntament informa al Síndic, que a més a més, manté contactes i realitza gestions amb les empreses subministradores de llum i aigua, com també amb l'Agència Catalana de l'Aigua i del Servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, per detectar i tractar els casos de pobresa energètica.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament orgànic municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per considerar que els serveis socials de l'Ajuntament l'ha orientat per gestionar d'altres vies que podien ser d'utilitat per evitar el risc d'exclusió social, com també l'ha concedit diferents ajuts econòmics.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 d'octubre de 2014**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Manca de resposta instància. Entrada Àtrium

EXP 2014Q380

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de novembre de 2014, d'un ciutadà de Viladecans, manifesta que no l'han donat resposta a una instància que va presentar el 19 de novembre de 2013, que feia referència a una altra que va presentat a l'Àtrium.

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

3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 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 el 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'l

- **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 a la finalització 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 el 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 a la finalització 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.

Soroll camió recollida de vidres

EXP 2014Q366

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 17 de juny de 2014, d'un ciutadà de Viladecans, que manifesta la seva queixa pel soroll que provoca els camions de recollida de vidres entre les 7:00 i 7:15 hores.

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

El ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament al juliol de 2013 denunciant les molèsties que produeix el camió de recollida dels vidres entre les 7 i 7:15 de la matinada.

Va rebre resposta 6 mesos després, és a dir, al gener de 2014, indicant que el servei de recollida de vidre comercial no té l'obligació d'utilitzar les zones de carrega i descarrega i que s'aturen el més a prop dels punts de recollida, per realitzar un servei ràpid i que afecti el mínim possible a la circulació dels vehicles.

Malgrat la resposta tardia, no ha tingut més problemes fins l'estiu del 2014, que ha presentat la queixa a la Sindicatura, aportant a més a més de la instància i la resposta, una fotografia de l'estacionament del camió en mig dels edificis reservada per l'aparcament de vehicles, sense que pugui obstruir la circulació de vehicles, atès que no és un carrer.

Segons la resposta que va rebre el ciutadà, el servei de recollida de residus comercials, es realitza a prop dels punts de recollida per realitzar un servei ràpid i que afecti el mínim possible a la circulació dels vehicles i que no tenen l'obligació de fer ús de les zones de càrrega i descàrrega.

Segons la informació facilitada per l'Ajuntament, el servei de recollida de vidres a la zona on viu el ciutadà es realitza a l'estiu a prop de les 7:20 i la resta de l'any a les 8:20, atès el canvi d'horari estival. I que han recordat a l'empresa que fa el servei perquè intenti minimitzar el soroll.

Es comprova que és un espai sense sortida, en el que estacionen turismes a una banda i que el camió realitza una de les maniobres marxa enrere amb un "pitido" que també és molest.

Que el servei es realitza sobre les 7 de la matinada amb una durada d'uns 10 minuts i que el camió entra a la zona marxa enrere.

En conseqüència i de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA GREUGE**, en la queixa presentada pel ciutadà, atès que són molèsties evitables.

Tanmateix considero que la resposta que se'l va donar al ciutadà no va estar motivada, ni resolva la problemàtica de soroll plantejada. Només indicava que el servei tenia que ser ràpid i minimitzar les molèsties a la circulació.

A més a més, no s'han pres mesures per minimitzar el soroll, atès que l'Ajuntament tenia coneixement de les molèsties des de l'estiu passat i aquest estiu s'ha tornat a produir el soroll pel camió de recollida de vidres comercials. No és congruent que cada any el ciutadà tingui que queixar-se.

L'espai on estaciona el camió és una zona sense sortida que servei per l'estacionament de turismes, i que una de les maniobres l'ha de realitzar marxa enrere, amb el perill que això comporta i acompanyat del "pitido" molest de la maniobra, en especial a les 7 de la matinada.

A més a més el camió estaciona per realitzar el servei de 5 bars i es situa enmig d'edificis que provoca un major durada de l'habitual i augmenta el soroll per la seva ubicació.

Per la qual cosa a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** vetllar preferentment perquè el camió de recollida de residus comercials no pertorbi la tranquil·litat del veïnat. A la vegada d'evitar que el camió realitzi la marxa enrere per la perillositat de la maniobra.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de setembre de 2014**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Ubicació d'un arbre. Pl. Constitució

EXP 2014Q372

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 de juliol de 2014, d'una ciutadana de Viladecans, que manifesta la seva disconformitat amb la resposta que l'ajuntament li va donar a la instància que va presentar el 5 de maig de 2014, pel que degut a les obres que estan realitzant a la plaça de la Constitució, està el forat per col·locar un arbre davant del safareig. Aquest arbre li tancarà la poca llum que entra. Va demanar que el desplacin i s'han negat.

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

La ciutadana presenta una instància demanant que desplacin la previsió d'ubicació d'un arbre replantejada per motiu de les obres a la plaça de la Constitució, atès que com el seu habitatge està 1 metre per sota del nivell de carrer, li entra poca llum i considera que amb la plantació d'aquest arbre li traurà la poca llum que li entra.

L'ajuntament dona resposta on informa àmpliament del projecte, del tipus d'arbre i de les distàncies entre la façana de l'habitatge i el tronc de l'arbre serà de 9 mt. i la distància entre arbres és de 12,40 mt. per la qual cosa és bastant poc atapeït.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** la queixa per considerar que l'ajuntament ha donat resposta a la ciutadana i aquesta ha estat motivada i justificada la ubicació de l'arbre.

Marquesines parades d'autobús

EXP 2014Q375

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de desembre de 2014, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que l'han estat marejant d'un lloc a un altre, doncs quan primerament es va adreçar a l'ajuntament per demanar que posin marquesines a les parets d'autobús de Viladecans, li van dir que era competència de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i quan s'ha adreçat amb ells, aquests l'han dit que era de Viladecans. Llavors va presentar una instància a l'ajuntament i de la resposta rebuda l'indiquen que la instal·lació de les marquesines està vinculada a la concessió de publicitat, en aquest sentit manifesta la seva disconformitat atès que existeixen marquesines noves sense publicitat.

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.

Reparació de clavegueram. Taxes

EXP 2014Q376

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 9 de setembre de 2014, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb el pagament de la taxa per unes obres urgents que van realitzar en el clavegueram davant de casa seva, sense cap avis previ. Considera que no és el responsable de l'esvoranc que es va produir.

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 16 de juny de 2014 va haver-hi un esvoranc a la calçada al carrer Mare de Deu de Sales, davant el número 66.

Segons l'informe tècnic de data 28 de maig de 2014, (data anterior a la incidència) la brigada va fer una cata per determinar l'origen del problema, que determinava que s'havia enfonsat l'escomesa d'aigües residuals de la finca del número 66. Per la qual cosa van donar trasllat a l'empresa Aigües de Barcelona, adjudicatària del manteniment de la xarxa de clavegueram del municipi, per realitzar una execució de reparació immediata i urgent, atès que afectava al funcionament normal de diversos serveis municipals bàsics i a diverses línies de transport urbà.

D'acord amb l'ordenança municipal li requereixen el propietari de la finca, el pagament de la taxa aplicada per aquestes actuacions.

El ciutadà presenta instància a l'ajuntament manifestant la seva disconformitat amb el procediment portat i la manca d'informació al respecte, malgrat que a l'informe tècnic es diu que es va comunicar verbalment als propietaris de la finca de l'escomesa afectada.

De la resposta facilitada de l'ajuntament al Síndic, no afegeix cap informació addicional a l'informe tècnic que va aportar el ciutadà.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en la queixa plantejada, atès que l'únic que s'acredita de la documentació facilitada, és que el carrer havia un esvoranc i que l'escomesa estava trencada. Però en cap cas, s'acredita quin va ser l'origen de l'esvoranc.

En aquest sentit cal indicar que no consten o no han facilitat fotografies que pugui ajudar a determinar la situació de l'esvoranc al carrer i del trencament de l'escomesa. Per la qual cosa fa difícil determinar quina va ser la causa original, si va ser el trànsit de vehicles pesats com el autobús o el camió d'escombraries, el que va provocar una pressió sobre el paviment i aquest esvoranc va trencar l'escomesa o contràriament va ser a l'inrevés, que primer es va trencar l'escomesa i això va provocar la debilitació de les terres i el posterior esvoranc.

Tampoc em consta que la finca tingués problemes d'obturació en la sortida d'aigües residuals, la qual cosa fa pensar que l'escomesa no estava trencada.

D'acord amb el principi de responsabilitat, l'ajuntament ha d'acreditar i justificar documentalment i gràficament que el titular de la finca és l'únic responsable de l'esvoranc, doncs a la zona on ha succeït els fets hi ha altres factors i elements que han pogut influir o ser els causants de l'esvoranc i trencament de l'escomesa, com pot ser el trànsit de vehicles pesats.

Per tot això, considero que existeix una manca de motivació en la resolució que va generar la liquidació de la taxa al ciutadà per reparar l'esvoranc, tenint en compte que no s'ha contemplat d'altres causes que poden haver-ho provocat.

Per la qual cosa a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** anular la resolució que va generar la taxa envers al ciutadà per manca de motivació en la responsabilitat, i no emetre cap altre fins que no es determini i acrediti la responsabilitat única i exclusiva del ciutadà en l'esvoranc.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **19 de desembre de 2014**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Punt de poda. Incompliment del servei

EXP 2014Q378

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 20 d'octubre de 2014, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que malgrat la resolució del Síndic de data 22 d'octubre de 2008 (exp. 2008Q071) referent a la problemàtica de l'abocador de la poda, aquesta ha persistit, tant per l'incompliment dels veïns alhora de deixar la poda, com per l'incompliment reiterat en la recollida dels residus que deixen davant el domicili. Que continuament s'acumulen d'una setmana a l'altre.

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.

Paviment de formigó reliscant. Pl. Europa

EXP 2014Q381

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 5 de novembre de 2014, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda de l'Ajuntament, referent a la instància presentada el 22 de setembre de 2014, referent al perill del paviment lliscant a la plaça d'Europa, especialment en la zona d'accés a les oficines municipals, atès que no ha estat adequada ni aporta solucions, doncs d'alguna manera dóna la culpa al tipus de calçat que pugui portar la gent. Per tant, manifesta, que cal adaptar el paviment a tot tipus de calçat i no pas les persones hagin d'adaptar el seu calçat al tipus de paviment, per això demana solucions.

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 per sol·licitar una solució al paviment de formigó que està davant les oficines de l'Ajuntament a la Plaça d'Europa relisca molt quan plou.

La resposta que va rebre el ciutadà va motivar la queixa, atès que de la resposta rebuda indicava malgrat sent conscients de que efectivament el paviment de formigó llis relisca molt quan plou, però que influeix en gran mesura el tipus de sola de les sabates, que les de goma tenen més adherència que les de cuir llis. A més a més l'indiquen que han fet diverses proves, però que els resultats no han estat els adequats, doncs afecten greument a la superfície del paviment, i que esperen trobar algun tractament que millori l'adherència.

L'ajuntament no ha facilitat al Síndic cap documentació o informe que recolzi la resposta donada al ciutadà en relació a les proves realitzades.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que el ciutadà directament no ha sofert cap **GREUGE**. Malgrat això, considero que la resposta que es va donar al ciutadà no ha estat motivada.

Per la qual cosa a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** donar una nova resposta motivada al ciutadà que contempli altres alternatives per millorar l'adherència del paviment.
- **SUGGEREIX** facilitar la col·laboració ciutadana que participa en identificar incidències a l'espai urbà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **19 de desembre de 2014**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Plataforma de parada d'autobús. Soroll

EXP 2014Q389

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 10 de desembre de 2014, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no l'han donat resposta a una instància que va presentar el 27 de juliol de 2014, degut al soroll que provoca uns ferros col·locats i que no estan aïllats a la plataforma de l'autobús del carrer Mare de Deu de Sales, davant els números 27-29-31. Els sorolls molesta molt especialment per les nits. Tampoc han resolt la problemàtica.

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.

3.4.2 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 estaciones 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 paralytitzat 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 el 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

- **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 a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

OFICI. C-245 Entrada i sortida Hospital Viladecans

EXP 2012O284

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** expedient relacionat amb l'**entrada i sortida a l'Hospital de Viladecans per la C-245**, de conformitat amb les atribucions que tinc reconegudes al 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 a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Càrrega i descàrrega c. Mare de Deu de Sales

EXP 2012Q293

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

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va **admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, 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 el 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 a la finalització 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 PI. 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 el 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'l

- **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 l'Ajuntament va donar resposta el **9 de febrer de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"[...] aquestes recomanacions presentades a la Comissió de Valoració del 17 de novembre de 2014, va proposar estimar la petició [...] i es va concedir la reserva per Decret el dia 22 de novembre de 2014"

OFICI. Regulació disc horari càrrega i descàrrega. Discapacitats

EXP 2014O369

Aquesta Sindicatura ha obert d'**Ofici** expedient relacionat amb **la informació que s'està distribuint per regular l'estacionament a les zones de càrrega i descàrrega**, motivat per una consulta, en la que el ciutadà aporta fullletó informatiu que l'Ajuntament ha emès per informar de l'obligació del disc horari, i l'han informat que és d'aplicació a tots els vehicles sense exempció, inclòs els que disposin de la targeta d'aparcament per a persones amb disminució.

El fulletó informatiu indica que a les zones de càrrega i descàrrega poden estacionar, **sempre amb disc horari**, els vehicles comercials i els turismes expressament autoritzats.

Per aquest motiu en data 2 de juliol de 2014 el Síndic demana a l'ajuntament informació de qui són els vehicles que és d'aplicació l'obligatorietat del disc horari, atès que a més a més dels vehicles comercials indica "*els turismes expressament autoritzats*".

El 21 de juliol de 2014, el Síndic rep resposta, del que es desprèn que els vehicles que tingui la targeta amb disminució, poden aparcar l'estona que vulguin a les zones de càrrega i descàrrega sense la necessitat d'utilitzar el disc horari, i que és obligatori pels vehicles comercials.

Per la informació analitzada considero que el contingut del fulletó informatiu és **confús** pel text "*els turismes expressament autoritzats*" que es pot entendre que d'alguna manera inclou als vehicles que disposin de la targeta de discapacitat, atès que són vehicles expressament autoritzats per la normativa, per tant es pot entendre que també han d'estar "**sempre amb disc horari**".

En aquest sentit és d'aplicació el que disposa l'article 5 b) del *Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures dirigides a facilitar el desplaçament*, que s'ha de permetre que les persones titulars de targetes d'aparcament per a persones amb disminució, estacionin els seus vehicles, sense cap limitació de temps i sense obtenir comprovant, en els estacionaments amb horari limitat i en les zones de càrrega i descàrrega.

En conseqüència a l'Ajuntament se'ls

- **RECOMANA.-** Es realitzin les accions per aclarir i **informar** adequadament en especial als titulars que disposin de la targeta de discapacitat que estiguin empadronades a Viladecans, de la manca d'obligació de portar el disc horari en les zones de càrrega i descàrrega.
- **SUGGEREIX.-** S'actui d'ofici en els supòsits d'haver sancionat contra persones que disposin de la targeta de discapacitat en zones de càrrega i descàrrega, per tal d'anul·lar-les.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de setembre de 2014**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Revocació de llicència de reserva d'estacionament discapacitat

EXP 2014Q364

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 5 de juny de 2014, d'un ciutadà de Viladecans pel que manifesta la disconformitat amb la revocació de la llicència d'ocupació d'estacionament per discapacitat que ostentava des de l'any 2008, atès que no ha tingut cap millora, al contrari per l'edat i la deficiència física que pateix li dificulta com a mínim el que ja tenia en el moment de la concessió, per tant, al no haver-hi cap variació en una millora, considera que ha de mantenir la llicència. A més a més indica que no hi ha cap plaça genèrica per persones amb 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:

Al ciutadà, l'ajuntament va concedir-li mitjançant decret de data 22 de setembre de 2008 la reserva especial d'aparcament a la via pública per a discapacitat.

El 31 de gener de 2013 el ciutadà presenta sol·licitud de renovació de la reserva d'aparcament d'acord amb el requeriment que l'Ajuntament va efectuar al ciutadà, en virtut de l'article 46 de l'Ordenança municipal sobre llicències de guals i reserves de via pública de l'any 2009, conforme ha de sol·licitar la renovació de la reserva especial d'aparcament, aportant la documentació necessària.

L'Ajuntament mitjançant decret de 27 de maig de 2013 desestima la sol·licitud del ciutadà emparant-se el que va informar la Comissió de valoració de l'ajuntament celebrada el 27 de març de 2013, referint-se al dictamen de l'equip de valoració del grau de disminució de l'any 2003 emès pel Departament de Benestar social i Família de la Generalitat de Catalunya.

Davant la disconformitat de la proposta de resolució, el ciutadà va presentar una instància el 19 de juny de 2013 indicant que està en pitjors condicions.

La Comissió de valoració de l'Ajuntament el 10 d'octubre de 2013, atesa la instància del ciutadà, determina desestimar les al·legacions i revoca la llicència adduint que "malgrat que el seu grau de discapacitat total és del 67%, d'aquest grau 4 són factors socials complementaris", que no necessita d'una altre persona per la vida diària i que és autònom, malgrat que en l'acta de la Comissió també indiqués "[...] que el certificat aportat no ha

sofert cap variació respecte a l'any 2003[...]" Per això, l'Ajuntament mitjançant decret de 6 de novembre de 2013, resol desestimar les al·legacions i revocar la llicència de reserva d'estacionament per a persona amb mobilitat reduïda.

El ciutadà el 17 de desembre de 2013, presenta instància manifestant la seva disconformitat i aporta informe metge conforme l'han implantat una pròtesis al genoll dret el 18 de gener de 2012.

La Comissió de valoració de l'ajuntament en data 6 de març de 2014, atesa la instància i l'informe metge aportat pel ciutadà determina que aquesta operació la valora com una millora en qualitat de vida i repercuteix en una millora en la seva mobilitat, a més dels arguments que van fer servir per la resolució. A més a més l'ajuntament, arran del recurs presentat contra la resolució, realitza una inspecció el 23 de gener de 2014 que indica que [...] *"l'Interessat a baixat del seu domicili i ha arribat el punt de trobada pel seu propis medis ajudat d'un bastó"*. Per tot això, l'Ajuntament desestima el recurs de reposició mitjançant decret de data 18 de març de 2014.

Per tot això, faig les següents consideracions

En relació al procediment:

- La proposta de resolució inicial per desestimar i revocar la llicència de reserva d'aparcament per a persones amb disminució, **manca motivació**, atès que només fa una descripció del document emès en data 18 de novembre de 2003 per l'Equip de Valoracions d'Adults de Barcelona del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya. El mateix que es va fer servir per atorgar la llicència l'any 2008.
- Els arguments que van ser utilitzats per la resolució, també **manca motivació**, atès que només indica que del 67% que té de grau de discapacitat 4 d'ells són de factors socials complementaris, que no necessita altre persona per la vida quotidiana i que és relativament autònom. Aspectes que ja hi eren quan es va atorgar la llicència l'any 2008.
- Que l'ajuntament ha resolt el **recurs de reposició** utilitzant una inspecció realitzada **dos mesos després de la resolució**. En aquest sentit cal tenir en compte que les comprovacions s'han de realitzar en la fase instrucció, per tant abans de la seva resolució i mai posteriorment.

Considero també que l'Ajuntament no pot valorar aspectes de si supera o no el grau de mobilitat indicat per l'Equip de Valoracions d'Adults de Barcelona del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, i tampoc per determinar si ha hagut una millora en la seva mobilitat, atès que, qui té la **competència és la Generalitat de Catalunya**.

Considero que la Comissió de valoració, no ha tingut en compte que el ciutadà és **titular conductor**, d'acord amb la regulació establerta a l'apartat primer de l'article 42.2 de l'ordenança **té dret** a la reserva de plaça d'aparcament prop del seu domicili. Per tant, no es pot valorar de la mateixa manera que els que no són conductors.

La Comissió en la valoració discrecional, hauria d'haver respectat, en aquest cas, els criteris de proporcionalitat i adequació a la seva finalitat. En tot cas, els criteris de valoració hauran d'establir-se prèviament de manera abstracta i general, per tal de motivar adequadament la renovació o revocació de la llicència. És a dir, no ha quedat acreditat cap criteri de valoració diferent de la valoració inicial. La qual cosa, suposa la renovació de la llicència, de conformitat amb l'article 46.3 de l'ordenança.

En conseqüència i de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat pel ciutadà, atès que en aquest cas **no s'ha acreditat** que hagin variat les circumstàncies que van ser causa de l'atorgament inicial en base a la documentació que consta a l'expedient.

Per la qual cosa a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** renovar la llicència d'ocupació d'estacionament per discapacitat, atès que no ha quedat acreditat que hagin variat les circumstàncies que van ser causa de l'atorgament inicial, tenint en compte que la resolució no ha identificat cap element objectiu diferenciador que motivi la seva denegació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de setembre de 2014**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Abandonament de vehicle. Sanció

EXP 2014Q373

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 de juliol de 2014, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la retirada i sanció del seu vehicle per abandonament. Entre d'altres indica que va haver-hi un error en la identificació del lloc on van retirar el vehicle.

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.

Càrrega i descàrrega. Molèsties soroll

EXP 2014Q391

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 de desembre de 2014, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que després d'haver trucat en nombroses ocasions a la policia local per les molèsties que provoca els camions que estacionen a la rotonda de l'avinguda Roureda per descarregar productes a l'establiment de Bon Àrea, en diumenges i festius, així com en dies laborals fora de l'horari establir i en lloc no habilitat per fer el servei. Tanmateix ha manifestat verbalment que el dia 22 de desembre va tenir que trucar als mossos d'esquadra per discrepàncies amb la titular de l'establiment.

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.

3.4.3 SEGURETAT CIUTADANA

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

El ciutadà va presentar una instància, a mitjans de l'any 2011, plantejant una sèrie de problemàtiques de convivència que manifesta patir a la plaça de la Baronia de l'Eramprunyà, i proposant alguns suggeriments.

Al no haver rebut resposta a la instància, va presentar dues més a finals de l'any 2012, reclamant la resposta i demanant civisme a la plaça per la gent gran.

L'Ajuntament, dues setmanes després de les darreres instàncies, i gairebé un any i mig des de la primera instància, dona resposta a la primera instància informant-li de les actuacions realitzades amb els agents cívics, Serveis Socials i el servei Municipal de Mediació, i fins i tot indiquen que el ciutadà va participar en algunes reunions que es van organitzar per realitzar canvis en el mobiliari urbà per evitar jugar a futbol. Així mateix, van informar-li que en relació a la substitució del paviment de la zona infantil per cautxú, no es pot establir per tenir un cost d'instal·lació i de manteniment molt elevat.

L'Ajuntament, dona resposta a les dues darreres instàncies, dos mesos després de presentar-les, indicant-li que les qüestions plantejades ja van ser respostes al darrer escrit.

L'Ajuntament informa al Síndic que és una plaça molt gran, que està molt a prop de la prefectura de la policia municipal i que els agents passen per la plaça a l'entrar o sortir de la prefectura. Que no hi ha una especial concentració. Que les patrulles s'hi adrecen quan són requerits. I en relació a les "pedres" manifestades pel ciutadà, és realment "sauló" i que la zona de jocs infantil hi ha una part amb cautxú.

El Síndic s'ha personat a la zona per valorar la situació física i comprova que a la zona infantil no hi ha pedres, que és sauló i el paviment de cautxú. A més a més hi ha un senyal de prohibició per jugar a pilota, situat a l'altra extrem on viu el ciutadà.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en la desatenció per la problemàtica de convivència en la plaça, atès que quan s'ha requerit la presència policial s'han personat, a més a més el ciutadà ha participat en algunes reunions, per tant, ha tingut una relació directa amb l'Ajuntament per resoldre les situacions de convivència.

Cal significar que les possibles molèsties en aquest tipus d'espais són més habituals a l'època estival, per tant, cal fer un seguiment i una especial atenció quan l'Ajuntament rep aquest tipus de queixes de convivència, atès que el proper estiu es pot tornar a reproduir.

Cal significar que s'ha format un cercle envers al ciutadà en la informació que ha rebut. Dons va manifestar que quan ha requerit en diverses ocasions la presència policial, li diuen (la policia) que presenti una instància. I quan presenta una instància, la resposta de l'Àrea ha estat que truqui a la policia quan ho necessiti.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** evitar comunicacions envers la ciutadania que provoquin cercles i situacions que els hi desorientin. Atès que quan el ciutadà requereix la presència policial per temes de convivència, no cal recomanar la presentació d'una instància i dilatar en el temps una problemàtica amb un procediment administratiu, i quan es respon a la instància es digui que pot trucar a la policia local.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **28 de febrer de 2014**, i l'Ajuntament va donar resposta el **9 de març de 2014**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Vista la recomanació proposada pel Síndic Municipal de Greuges "Acceptem la recomanació ja que l'Ajuntament pretén i treballa per la millora continua dels mecanismes de coordinació dels diferents serveis municipals"

3.5 QUEIXES DERIVADES

Aquest any de les queixes que hem rebut a la Sindicatura al llarg de l'any, s'han derivat un total de 12 queixes, que han estat trameses al Síndic o Defensor corresponent, en tractar-se de matèria de competència d'altre administració.

3.5.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya, s'han derivat 11 queixes per no ser matèria de competència de l'Ajuntament de Viladecans, que entre d'altres han estat relacionats amb la dependència, amb sancions de trànsit, telefonia bàsica i gas butà.

3.5.2 SÍNDICS LOCALS

Carruatges de cavalls

Un de disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament relacionat amb la discrepància de la indumentària dels cotxers dels carruatges de cavalls que circulen per Barcelona i donen una imatge errònia i/o confusa de la ciutat de Barcelona.

4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC



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

El 26 de febrer de 2014, XVI Assemblea General del FòrumSD de Catalunya a l'Auditori del Museu de la Pell d'Igualada i Comarcal de l'Anoia.

El 4 d'abril de 2014, assistència a la IX Jornada de Formació del FòrumSD: Transparència, Accés a la Informació i Bon Govern. a l'equipament municipal La Gralla de Sant Boi de Llobregat.

El 9 d'abril de 2014, assistència a la presentació de l'informe anual del Síndic de Greuges de Catalunya, Sr. Rafael Ribó, davant el Ple del Parlament de Catalunya.

El 11 d'abril de 2014, assistència a l'acte de celebració del **Dia de les Esquadres** de la Regió Policial Metropolitana Sud, celebrat a l'Hotel Melià de Sitges.

El 16 de maig de 2014, visita institucional del FòrumSD a l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya - ISPC - Escola de Policia (Mollet del Vallès) com una acció més de formació sota el títol de "Seguretat, Convivència i Drets"

El 3 de juny de 2014, assistència a la sessió de treball i formació sobre la supervisió de les empreses privades que presten serveis d'interès general a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya, amb els temes: Marc competencial del Síndic de Greuges per a la supervisió d'empreses privades, La pobresa energètica. La funció dels síndics locals en la tramitació de les queixes que afecten empreses privades.

El 18 de juny de 2014, assistència al XII Taller de Formació a "Can Serra" de Cornellà de Llobregat, amb el tema "Clients, consumidors, ciutadans"

El 7 d'octubre de 2014, Ciutats Constructores de Pau a la Sala de plens de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramanet.

El 10 d'octubre de 2014, Ciutats Constructores de Pau a l'Ajuntament de Viladecans.

El 21 d'octubre de 2014, reunió Territoris - sindicatures de Barcelona, Tarragona i Lleida. A la seu de la Síndica de Barcelona.

El 23 d'octubre de 2014, jornada a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya en la trobada amb els Síndics locals en "La defensa dels drets dels més vulnerables: la Renda Mínima d'Inserció".

El 7 de novembre de 2014, Reunió de treball dels Síndics locals del Baix Llobregat a la seu del Síndic local de Sant Feliu de Llobregat amb el tema "El pla d'emergència PlaseQcat: Les ciutats davant el risc químic"



El 26 i 27 de novembre de 2014, assistència a IX Jornades de Formació a La Seu d'Urgell. Amb els temes "Resolucions des de la equitat, resolucions des de la legalitat", "Renda Bàsica de Ciutadania: un dret ciutadà?", "Taula rodona – Equitat i legalitat: una practica en tensió"

ANNEXOS

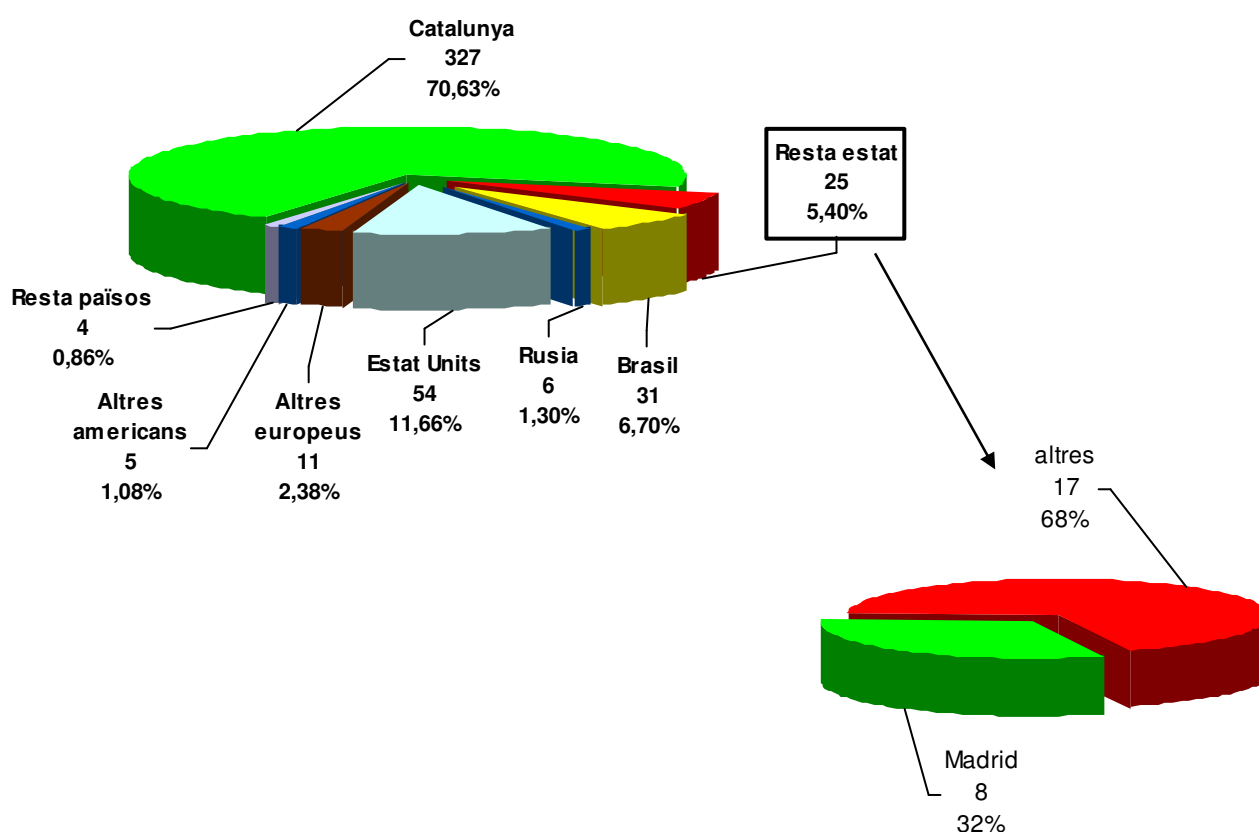
I. Pàgina web

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 2014 hem tingut **464 visites** front les **936 visites**, el que suposa una disminució del 50,43% respecte l'any anterior. Han visitat 1.124 pàgines front les 2.385 pàgines de l'any anterior, amb un promig de 2,42 pàgines per visita.

Durant el 2014, el dia de més **visites** ha estat el 26 de març amb 45 visites, i el dia amb el màxim de pàgines visitades, també ha estat el 26 de març amb 45 pàgines.

De les **464 visites** que hem tingut durant l'any 2014, 352 han estat directament des del territori espanyol i les altres 112 han estat des de diversos països del món. De les 352 visites del territori espanyol, 327 han estat des de Catalunya i les 25 visites restants provenen de diverses ciutats. De entre totes les visites, 404 han estat realitzades des d'un ordinador, 37 des de mòbil i 23 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 www.sindicatura.viladecans.cat
- per **CORREU** dirigit a
Sindicatura Municipal de Greuges C/ Jaume Abril, 2 08840 Viladecans
- per **TELÈFON**, trucant al 93 635 18 17
- 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.

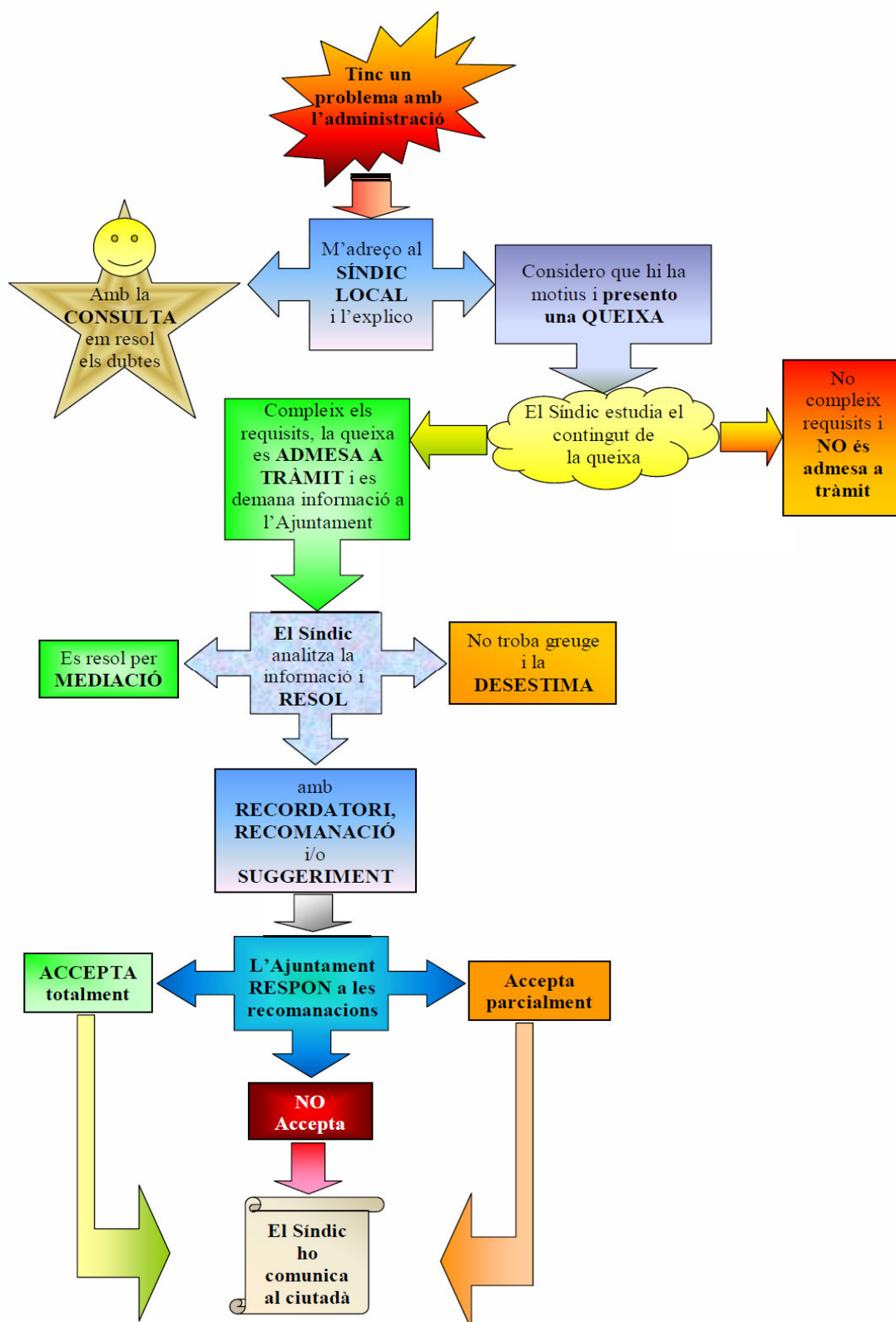
Una vegada admesa la queixa, des de la Sindicatura s'iniciaran les actuacions oportunes amb l'entitat o dependència municipal que resulti afectada per l'esclariment dels fets exposats amb la petició, que haurà de resoldre i notificar la resolució que adopti en el termini màxim de tres mesos; en cas de 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	
Dades personals / Datos personales			
Cognoms/Apellidos: .	Nom/Nombre:		
DNI o NIF:	Tram/o edat/d:	anys / años	
En representació/n (si s'escau / en su caso): .			
Domicili/ o:			
Població/n:			
Tel: / /	E-mail:		
Descripció dels fets / Descripción de los hechos			
Sol·licitud / Solicitud			
Documents que acompanya / Documentos que acompaña			
1.	2.	3.	4.
5.	6.	7.	8.
La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs. La presentación de esta queja no interrumpe los procedimientos administrativos en curso. Abans de 15 dies des del seu registre, es comunicarà a la persona interessada l'admissió o no a tràmit de la seva queixa. Antes de 15 días des de su registro, se comunicará a la persona interesada la admisión o no a trámite de su queja.			
Viladecans		Signatura/Firma	
D'acord amb l'article 5.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades facilitades s'inclouen en el fitxer "Gestió sindicatura municipal de Greuges", titularitat de l'Ajuntament de Viladecans, quina finalitat és el control i gestió dels expedients de queixes i consultes; i 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



IV. Calendari escolar curs 2014-2015

El FòrumSD (Síndics i Defensors locals de Catalunya) ha elaborant un calendari pel curs escolar 2014/2015, adreçat als joves d'ESO, Batxillerat i Mòduls de Formació, que el Síndic municipal de Gregues Viladecans ha distribuït entre els centres de la localitat.

CALENDARI ESCOLAR CURS 2014-2015

Aquest calendari que teniu entre les mans vol ser un recurs per a l'aula dels joves estudiants, una eina al seu abast que els permeti conèixer quins són els seus drets i els seus deures.

És important que les joves comprenguin quin són els seus drets, que són indissociables de la seva condició de persones. Identificar-los és un primer pas que tenen al seu abast i que els aportarà seguretat i confiança en sentir-se respectats per si mateixos i, aleshores, els permetrà créixer coneixent les seves responsabilitats en el marc de la societat que els envolta.



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

www.sindicatura.viladecans.cat