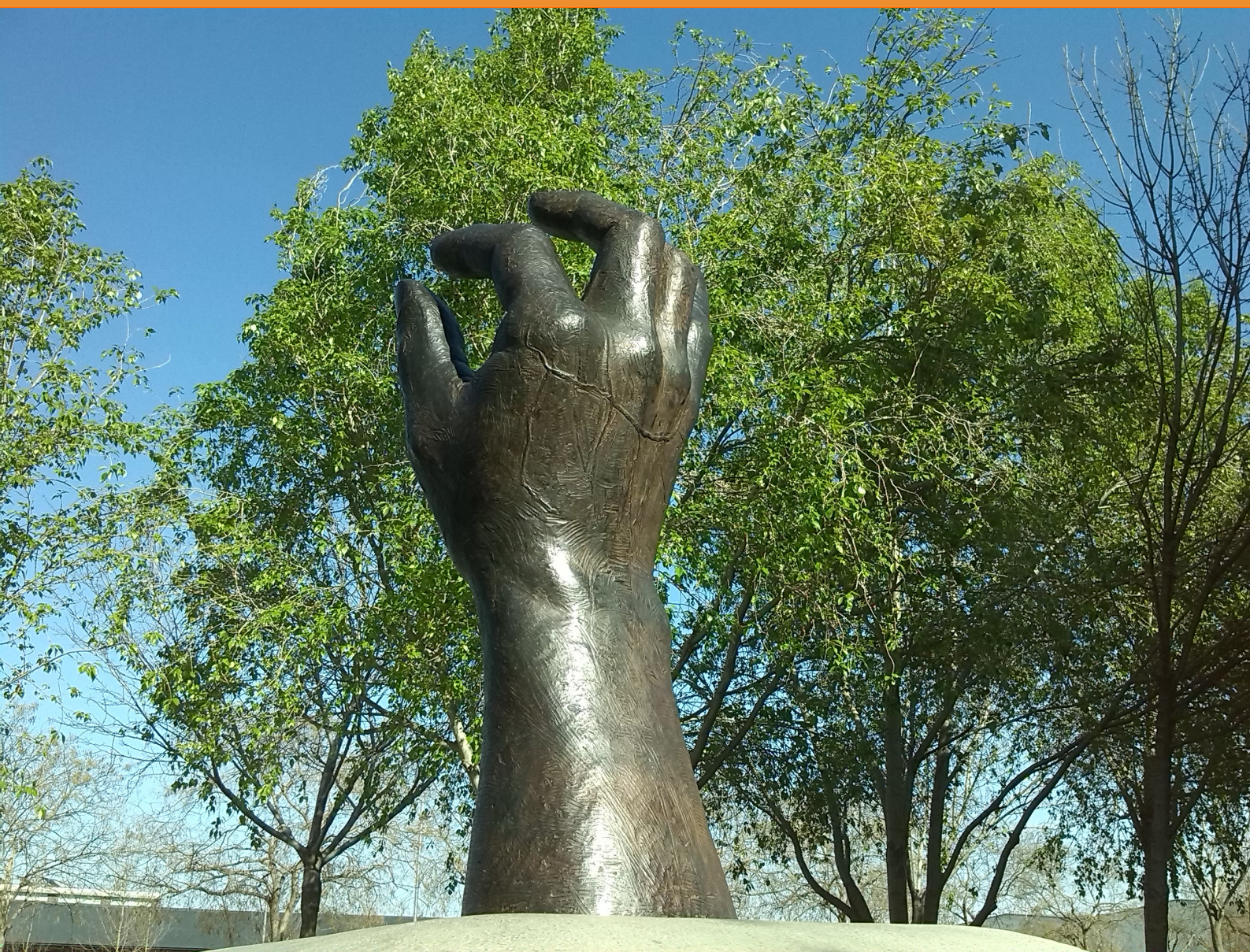




INFORME 2015

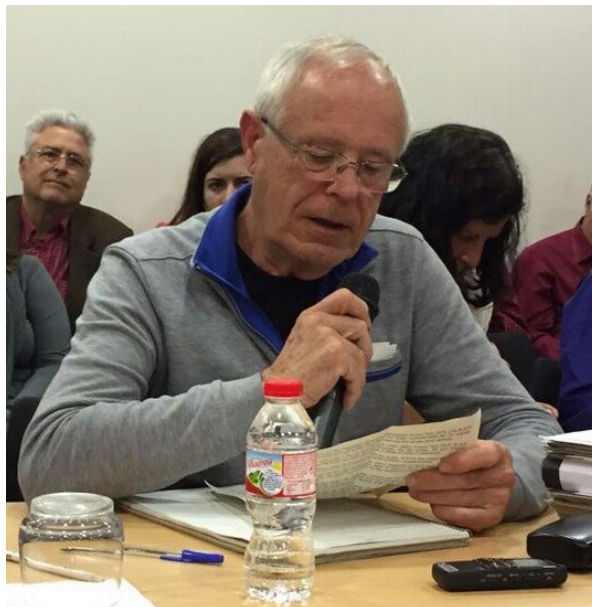
Març 2016

“En perspectiva”
Escultor Lorenzo Quinn
Parc de Can Sucre

Senyor alcalde, senyores i senyors regidors. Bona tarda.

Com cada any, vinc a complir el meu deure, tal i com ho mana el Reglament Orgànic Municipal, la presentació davant el Ple Municipal i la ciutadania, d'aquest novè informe de les actuacions dutes a terme des de l'oficina de la Sindicatura Municipal al llarg de l'any 2015, i que estarà publicat al web de la sindicatura.

Amb aquest informe, m'adono que fa més de nou anys que he tingut el privilegi de representar aquesta institució, que he desenvolupat amb il·lusió i amb el convenciment d'haver pogut servir per contribuir a la transparència i el bon govern per a la nostra ciutadania en els assumptes públics, i contribuir en corregir deficiències i errors detectats. En aquest sentit, haver contribuït en tenir una societat més participativa, democràtica i justa.



Tanmateix vull destacar en aquesta presentació de l'informe, que durant aquests nou anys, he tingut la satisfacció d'haver pogut realitzar les meves tasques amb objectivitat, amb imparcialitat i amb total independència, doncs mai he rebut cap tipus de pressió o indicació, ni per part de l'ajuntament ni del promotor de la queixa.

Malgrat que no m'heu acceptat algunes de les propostes que us he plantejat, estic segur que les haureu analitzat per una millora continua, doncs considero que no sou els que justifiquen les actuacions amb la frase "sempre s'ha fet així".

Tot i que, no han estat acceptades totes les propostes plantejades, estic segur que si el ciutadà hagués plantejat el seu cas davant la jurisdicció contenciosa administrativa, hauria tingut més probabilitats d'haver prosperat les seves pretensions. És per això, que us demano més equitat en les vostres decisions.

Sóc sabedor i conscient que no formo part del procediment administratiu, i heu d'entendre que la ciutadania quan no utilitza la jurisdicció contenciosa administrativa és sovint per motius econòmics o massa burocràtics, i sentir-se feble davant l'administració.

Per aquesta raó, us torno a sol·licitar, que en el peu de les resolucions que puguin afectar a drets de la ciutadania, inclogueu un text on se'ls informi que aquest municipi disposa del Síndic municipal, com a defensor dels drets dels ciutadans envers els actes administratius, tal i com ja ho fan alguns ajuntaments.

Una vegada feta aquesta petita introducció i alguna petició, us faig unes referències d'aquest informe que us presento avui.

A l'oficina s'ha atès 190 persones, que com cada any s'ha mantingut un equilibri entre homes i dones i s'ha produït un increment entre les persones d'entre 50 i 64 anys.

Aquestes atencions s'han vist incrementades respecte l'any anterior en un 10%, de les quals en consultes ha representat un 12% i en queixes un 2%.

A més a més d'aquestes atencions realitzades durant l'any 2015, s'ha de tenir en compte que l'activitat de l'oficina ha estat incrementada per 29 queixes d'anys anteriors que hi mancaven actuacions fins el seu arxiu definitiu.

Per la qual cosa a les 45 queixes que s'han rebut durant l'any 2015, fa que s'hagin gestionat un total de 74 queixes, de les quals, 63 són d'àmbit municipal i la resta han estat derivades a altres síndics o defensors.

S'han resolt un total de 52 queixes, de les quals, el 63% han tingut propostes per l'ajuntament amb recordatoris, recomanacions i suggeriments.

D'aquestes propostes plantejades, he rebut resposta al 94% que ha donat com a resultat, en termes acumulats dels 9 anys i tenint en compte les resolucions amb mediació, que el 69% de les resolucions han estat favorables per la ciutadania.

Al marge d'aquestes dades de l'informe, voldria que es millori la relació en la gestió de les queixes, atès que aquest any he introduït a l'informe el temps que dura la gestió de la queixa i el temps que triga l'ajuntament en donar resposta a les propostes plantejades.

En aquest sentit, per part de l'ajuntament, cal esmerar els esforços en donar resposta tant en la gestió del tràmit de la queixa com en la resposta de les propostes plantejades. Doncs encara que la mitjana ha millorat molt, donat que moltes queixes s'han resolt en un breu termini, per contra m'he trobat amb una queixa que l'ajuntament ha trigat 8 mesos en lliurar-me la primera resposta.

Fet aquest anàlisi, vull transmetre la satisfacció i el goig a l'hora de confeccionar l'informe, doncs una cosa és fer una resolució aïllada amb tota la dedicació per part meva durant la seva gestió i, una altra és llegir-les totes seguides i adonar-me de la feina feta, amb la contraposició d'algunes respostes que l'ajuntament ha donat a les meves propostes, les que considero han estat contradictòries o amb una minsa motivació. Per la qual cosa us animo a llegir-les.

Finalment per acomiadar-me, vull donar-vos les gràcies per la confiança, que fa gairebé deu anys se'm va atorgar, i que m'heu mantingut a llarg de la meva responsabilitat com a Síndic municipal, com també per la col·laboració que m'heu proporcionat per tal de poder desenvolupar la feina de defensar els drets de la ciutadania. També vull concloure, donant expressament les gràcies a José Luis Castañé i la Núria Valero per la seva dedicació i col·laboració que m'han ofert des del primer dia.

Per finalitzar vull acabar amb una frase que va dir Aristòtil fa més de 24 segles ***“l'equitat és la justícia portada més enllà del que ordena la llei”***.

Moltes gràcies per la vostra atenció.

Vicenç Mazón i Hernández
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans
Viladecans, 31 de març de 2016

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 Temps mitjà d'arxiu	
2.4.3 Propostes realitzades durant l'any	
2.5 Queixes acumulades amb propostes	11
2.5.1 Propostes acumulades	
2.6 Comparativa amb el FòrumSD any 2014	12
2.6.1 Consultes i queixes	
2.6.2 Atencions per milers d'habitants	
2.6.3 Respostes a les recomanacions	

3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA	14
Dades numèriques	
Dret a una bona administració	
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	34
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 Salut i Benestar	
3.4 Via pública	42
3.4.1 Manteniment	
3.4.2 Trànsit	
3.4.3 Seguretat ciutadana	
3.5 Queixes derivades	64
3.5.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
3.5.2 Defensor del Pueblo	
4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	65
ANNEXOS	66
I. Pàgina web	
II. Full de queixa i requisits	
III. Tràmit d'una queixa	

INTRODUCCIÓ

Al Ple Municipal del 31 de març de 2016 es presenta el novè informe que correspon a l'any 2015. 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 2014.
- 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 entre d'altres, unes estadístiques relacionades a la pàgina web de la Sindicatura.

Des de 1990 que el municipi de Lleida va escollir al primer *ombudsman* local, es va iniciar el projecte de crear la institució del Síndic/a com a òrgan unipersonal depenent 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, 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 2015.

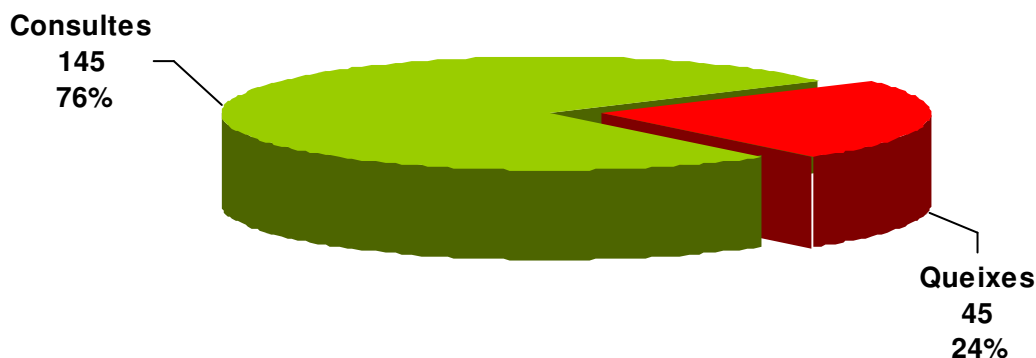
Consultes, Informació, Assessorament				TOTAL	145
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo				2
	Síndic de Greuges de Catalunya				9
	Altres defensors				0
	Altres derivacions				0
			TOTAL DERIVADES		11
Queixes àmbit municipal	Admeses	Mediació - Solució amistosa			3
			Acceptada total		5
		Estimades amb recomanació	Acceptada parcialment		1
			NO acceptada		1
			Pendent de Resposta		2
		Desestimades			10
		Arxivades per desistiment			0
		En tràmit		11	
	NO admesa				1
			TOTAL QUEIXES		45
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada total			0
		Acceptada parcial			0
		No acceptada			0
		Pendent de resposta			0
	Arxivada sense recomanació			0	
	En tràmit			0	
			TOTAL ACTUACIONS D'OFICI		0
TOTAL ACTUACIONS				190	

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ATENCIONS REALITZADES

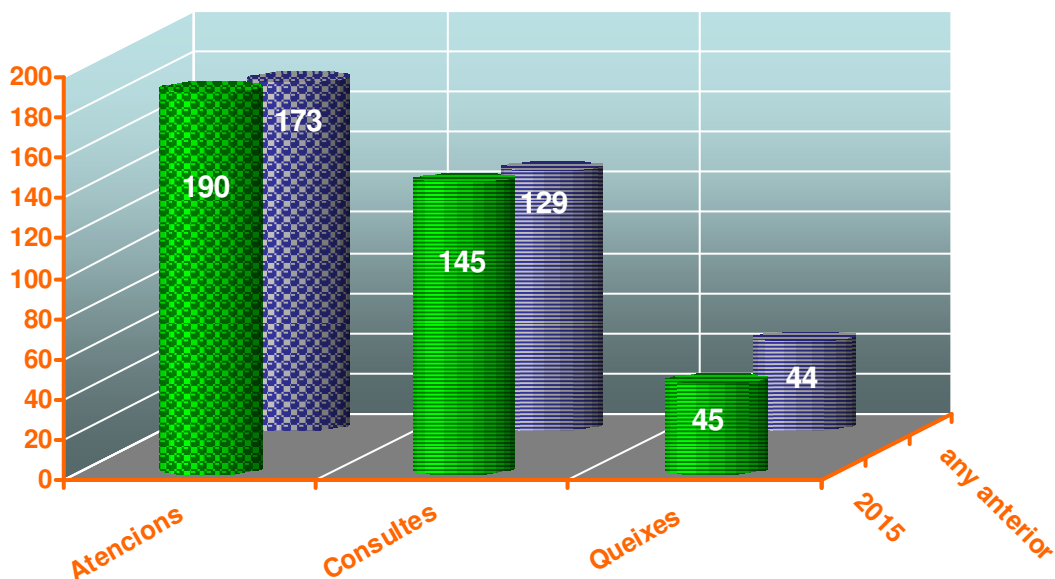
2.1.1 TIPUS D'ATENCIONS

Han estat 190 atencions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2015. De les quals 145 són consultes i 45 han estat considerades queixes envers l'administració.



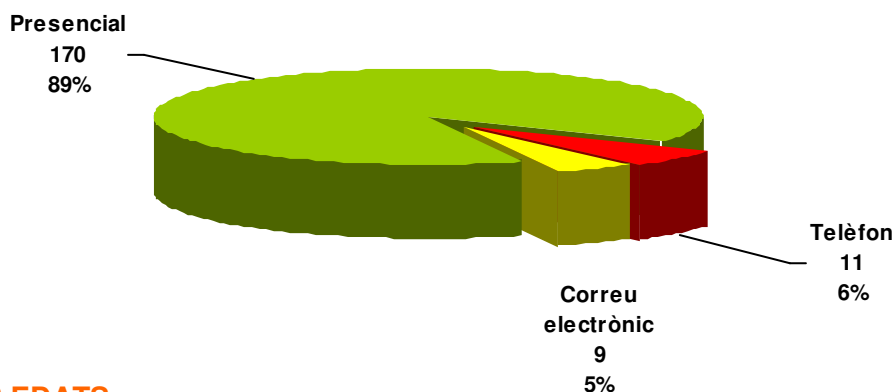
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2015 amb l'any anterior. Es comprova que ha hagut una augment del 10% en les atencions. Aquest augment es reflecteix a les consultes amb un 12%, i a les queixes un 2%.



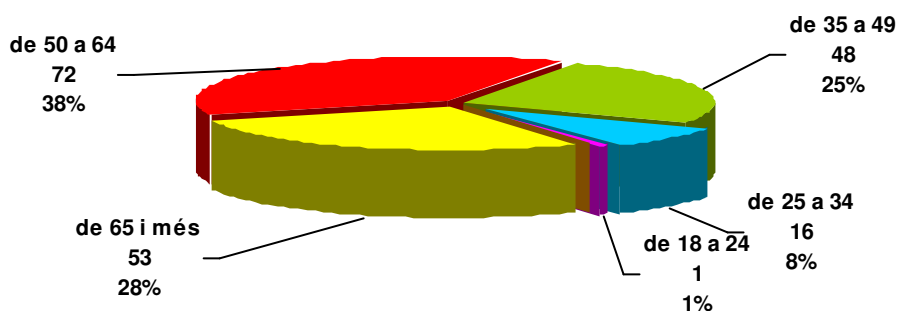
2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 190 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.

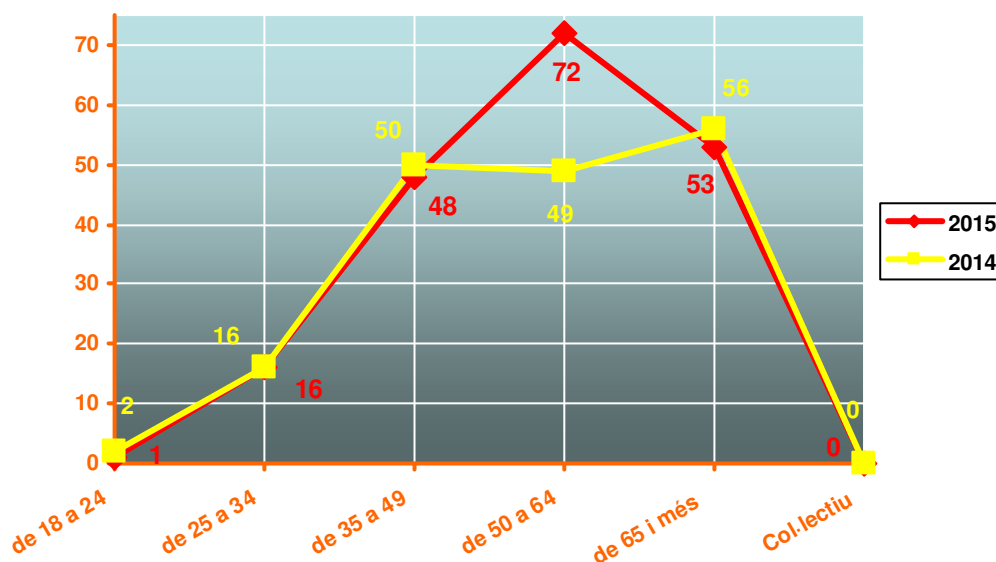


2.1.3 PER EDATS

De les 190 atencions (queixes i consultes), existeix una major presència de la franja dels de 50 a 64 anys amb un 38%, següidament la franja de més de 65 anys amb un 28 %.

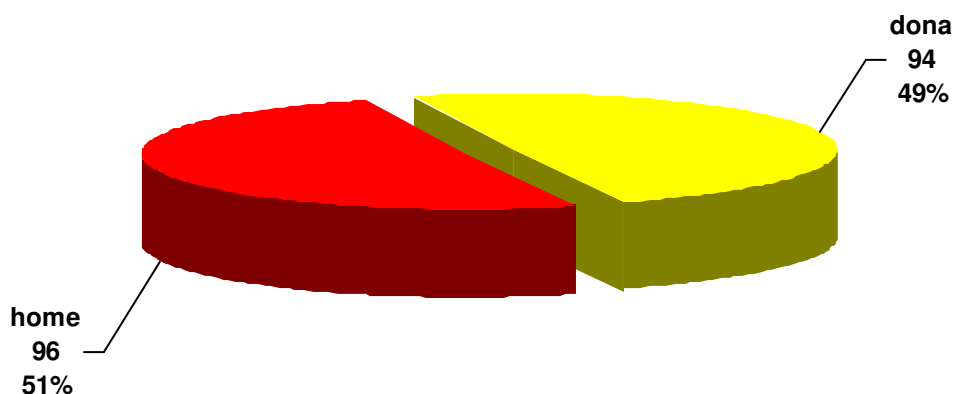


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre l'any 2014 i el 2015. Es destaca l'augment en el tram de "50 a 64 anys".



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Aquest any 2015, a diferència de l'any 2014, s'ha invertit els valors i supera lleugerament la presència del home respecte a la dona alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura. Com cada any es manté equilibrada la presència dels dos gèneres.



2.1.5 PER DISTRICTES

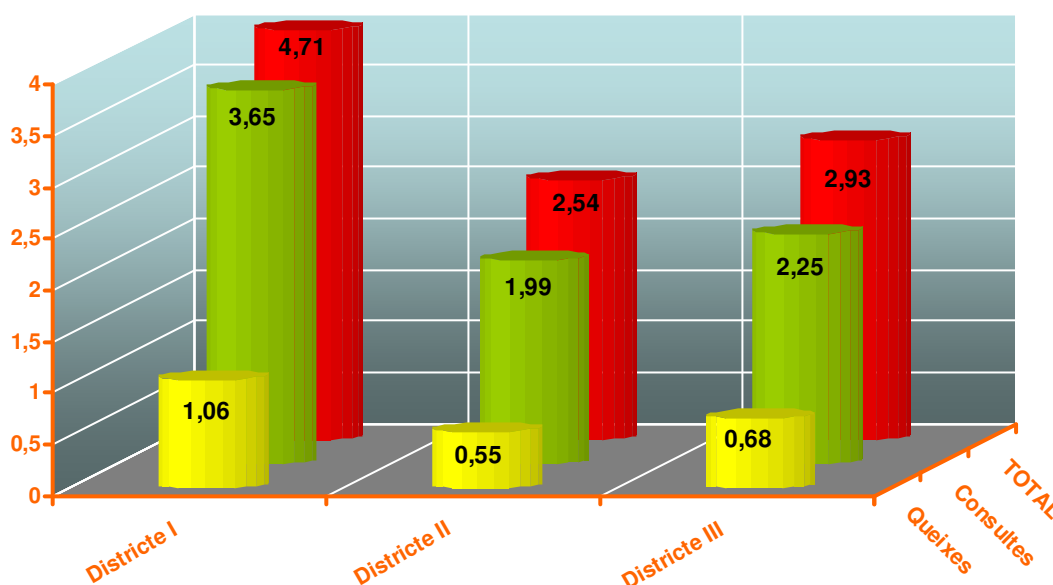
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'atencions que es va realitzar per cada miler d'habitants en cada districte.

De la població total de cada districte s'ha tingut en compte per realitzar aquest rati els **majors de 18 anys**. En aquest sentit el **districte I** ha hagut 4,71 atencions per cada miler d'habitants. Per tant la presència del **districte I** ha augmentat un 21% respecte l'any anterior. En el **districte II** ha hagut 2,54 atencions per cada mil habitants, que disminueix un 5%. i en el **districte III** ha hagut 2,64 atencions per cada mil habitants, és a dir un augment del 13%.

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

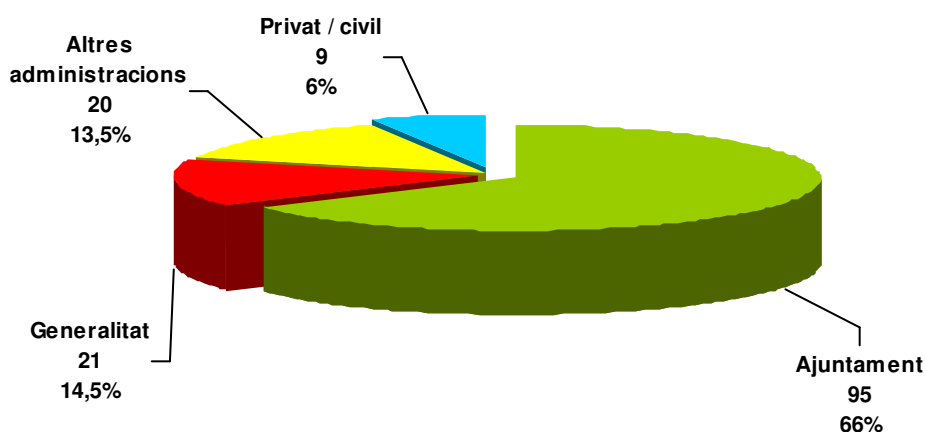


2.2 CONSULTES REBUDES

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.

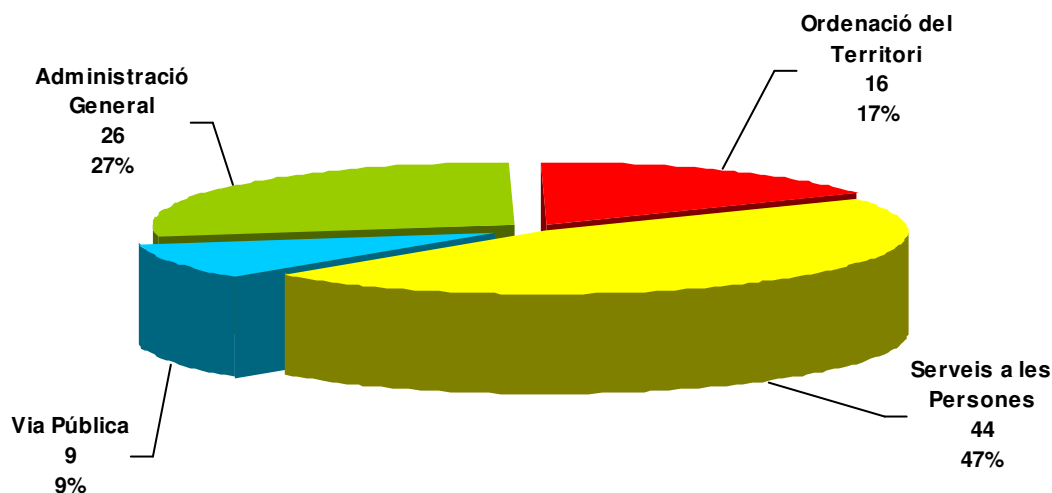
Les 145 consultes han estat classificades per competència. Destacar que el 66% van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 14,5% de competència de la **Generalitat**, un 13,5% de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 6% han estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 95 consultes classificades de competència municipal no van ser recollides com a queixes perquè no s'havia esgotat la via administrativa o no s'havia realitzat cap acció davant l'Ajuntament, en aquest sentit s'informa d'aquesta circumstància a la ciutadania.

Aquestes consultes de competència municipal, han estat classificades en quatre temàtiques de l'Ajuntament de Viladecans, per la qual cosa es comprova que un **47%** correspon majoritàriament a temes de **Serveis a les Persones**, seguit amb un 27% els temes relacionats amb **d'Administració General**.

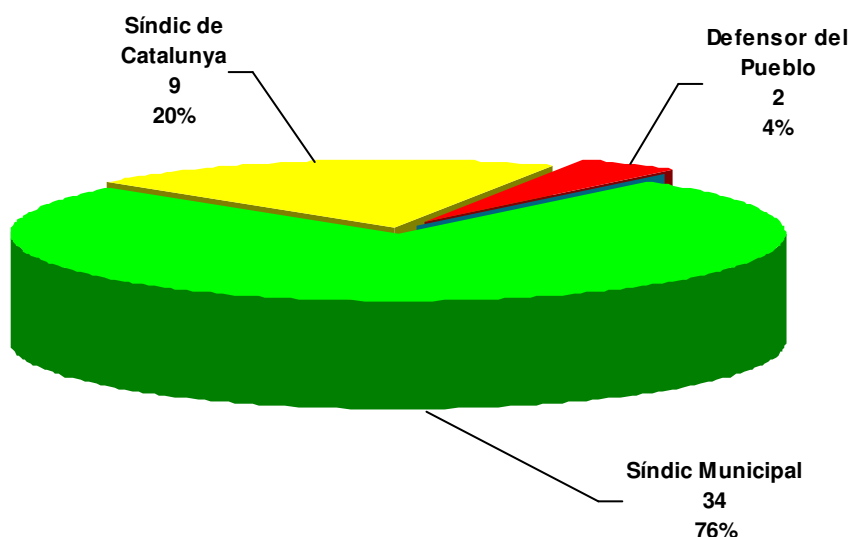


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les atencions realitzades, s'han tramitat com a **queixes** un total de **45**. La resta d'atencions han estat considerades consultes atès que no complien els requisits per tractar-les com a queixes.

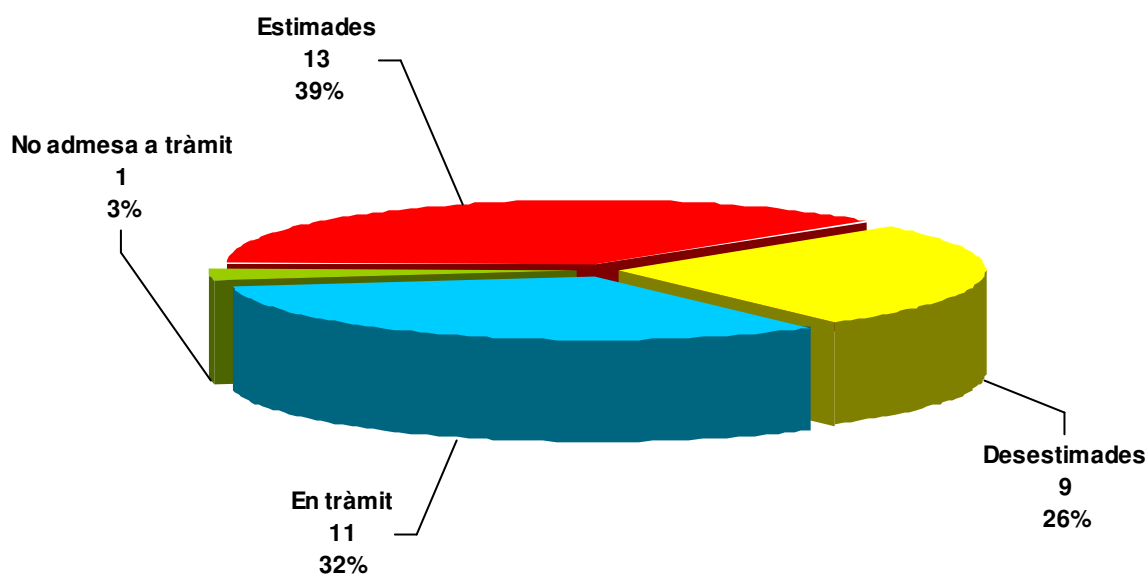
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels **45** expedients de queixa, el 76% són de **competència municipal** i la resta han estat **derivades** al Síndic de Catalunya i al Defensor del Pueblo.



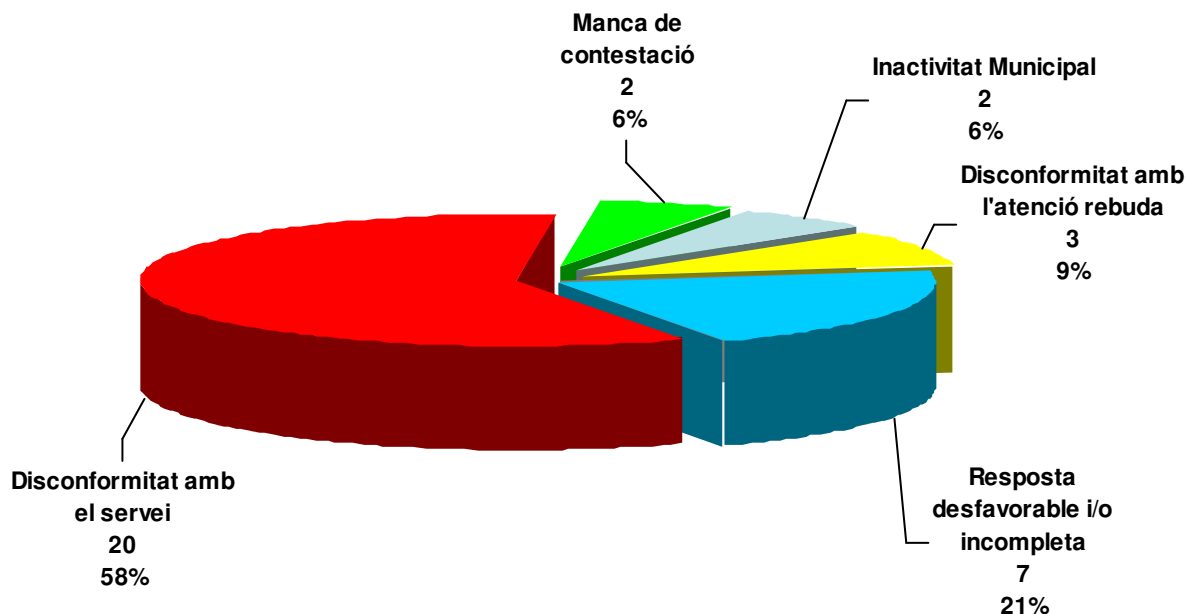
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les **34** queixes d'àmbit municipal, s'han **resolt 23 queixes**, de les quals, 13 han estat estimades, 9 han estat desestimades i 1 no ha estat admesa a tràmit. En conseqüència, 11 queixes han quedat en tràmit.



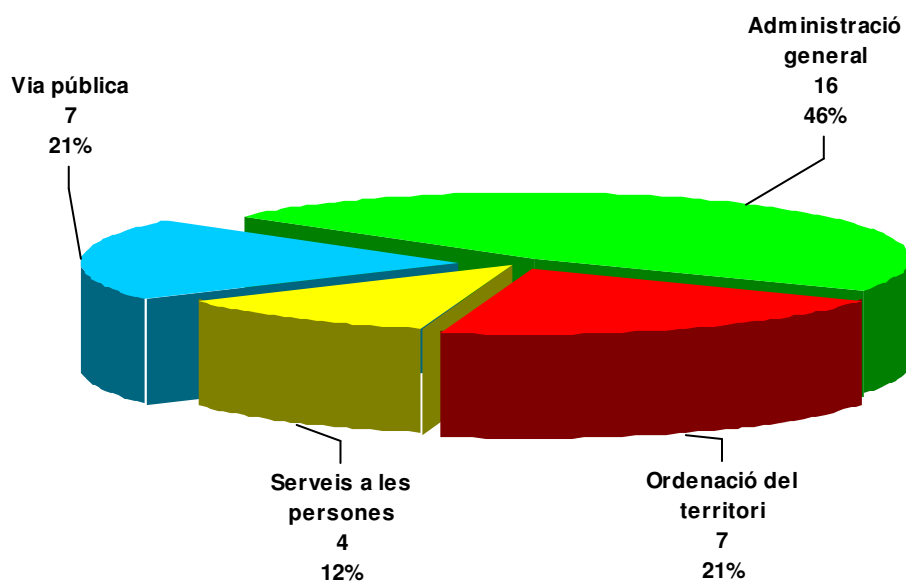
2.3.2.1 Motivació principal

De les 34 queixes d'àmbit municipal, la causa principal que va motivar la queixa, majoritàriament són per la **“disconformitat amb el servei”** amb un 58%, seguidament amb un 21% la **“resposta desfavorable i/o incompleta”**. Continua a la baixa la motivació de **“manca de contestació”**, que ha passat d'un 9% al 6%.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

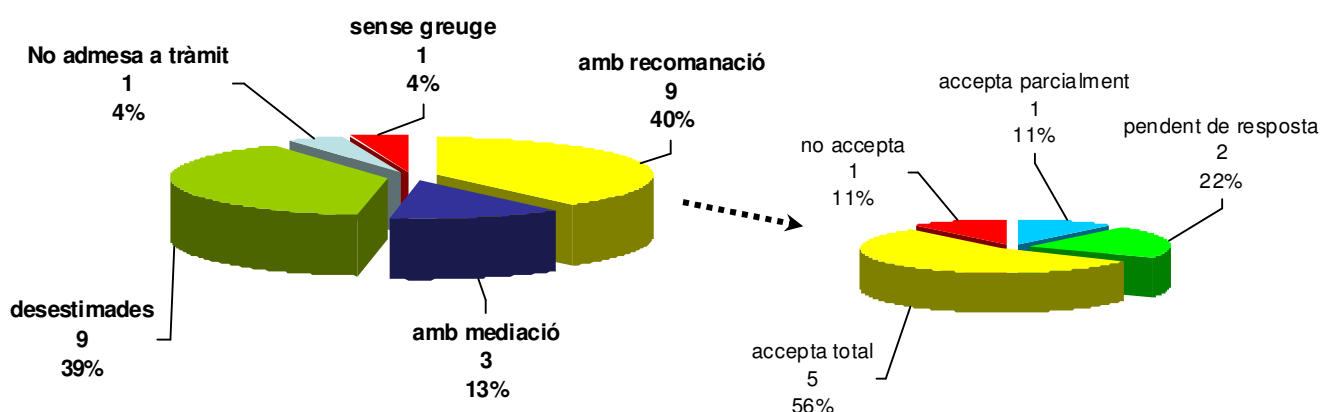
En aquesta gràfica es classifiquen en quatre temàtiques de competència municipal les 34 queixes.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 34 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2015, 11 queixes estan en tràmit, per tant s'han **resolt 23 queixes**, de les quals un total de **9 queixes han tingut propostes** (recomanacions, suggeriments i/o recordatoris). La qual cosa representa un 40% de les resolucions efectuades. A més a més, 3 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 9 queixes amb propostes, l'ajuntament no accepta 1, accepta parcialment 1 i accepta totalment 5, per tant, queden pendent de rebre la resposta de 2 queixes amb propostes per part de l'ajuntament.

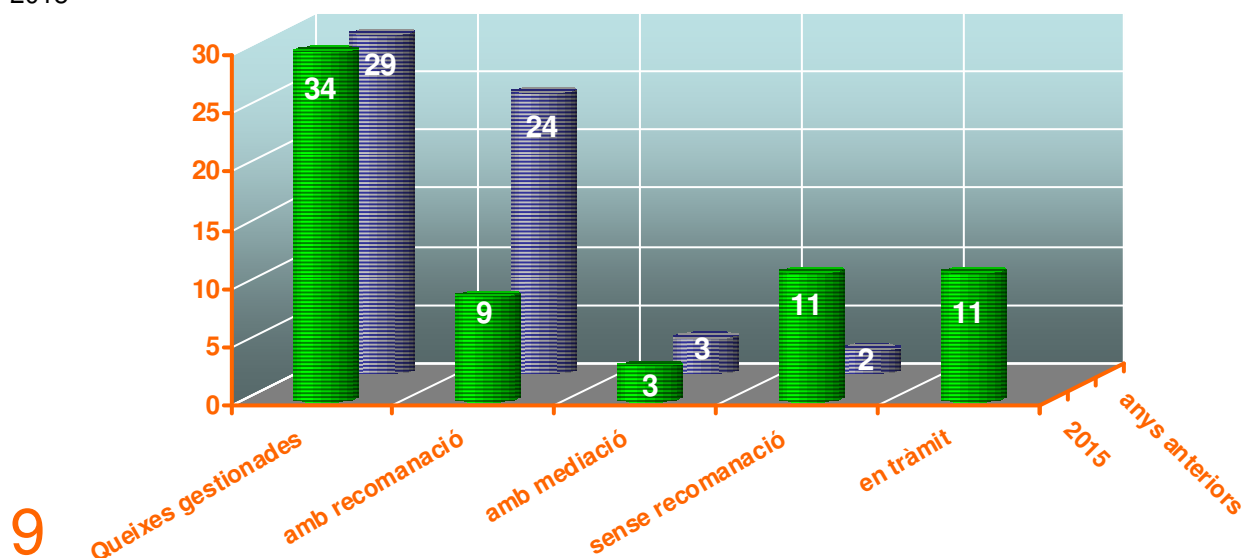


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2015 s'han gestionat **un total de 63 queixes**, 34 de l'any 2015 i 29 d'anys anteriors. 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

2.4.1 GESTIONADES DURANT L'ANY

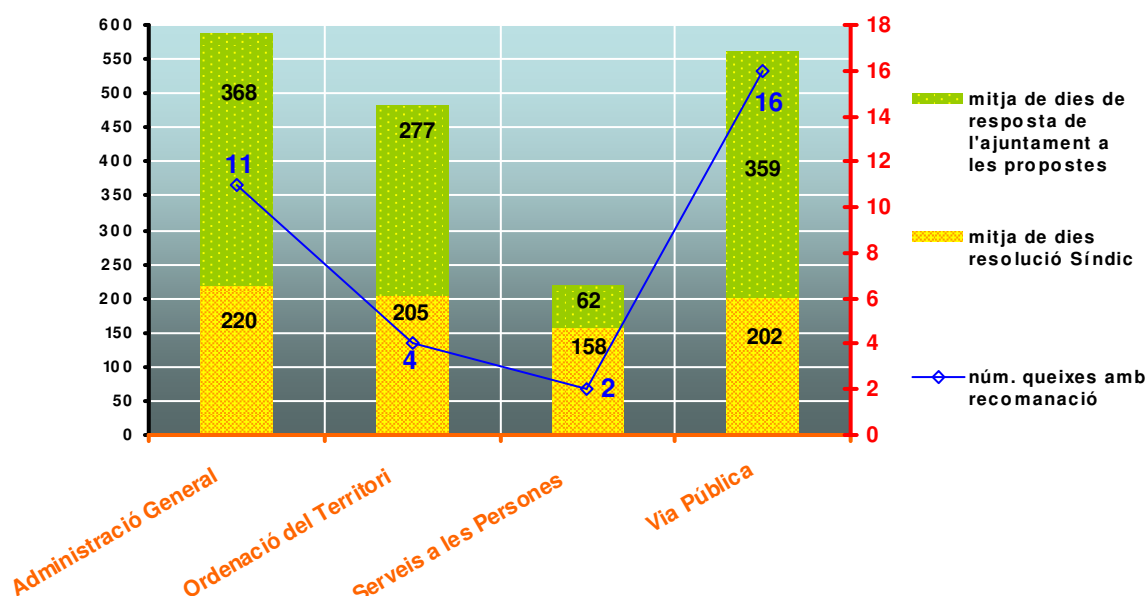
De les 63 queixes gestionades, 33 han tingut propostes, 6 han estat resoltes per mediació, 13 sense cap recomanació i 11 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució, les quals totes són de l'any 2015



2.4.2 TEMPS MITJÀ D'ARXIU

La gestió de les queixes comporta dos períodes de temps diferenciats. Un primer període comptat des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic. Un segon període comptat des de la resolució del Síndic i fins que el Síndic rep la resposta de l'ajuntament. Aquest segon període només a les resolucions que ha hagut alguna recomanació.

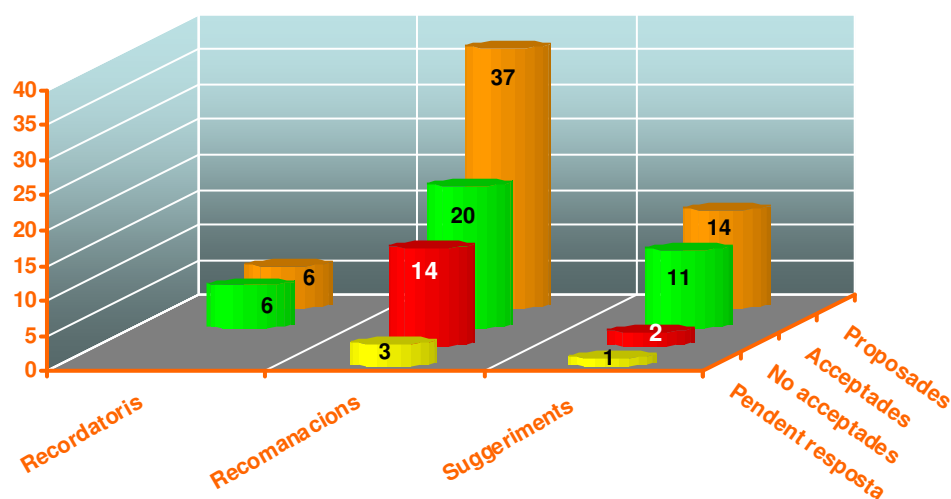
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que han estat en tràmit les queixes que han tingut propostes durant l'any 2015, classificades per àmbit municipal. Així com la mitja de dies que l'ajuntament ha trigat en donar resposta a les propostes plantejades pel Síndic.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **33 queixes** amb propostes, 9 corresponen a queixes de l'any 2015 i les 24 restants es van iniciar en anys anteriors. Aquestes resolucions contenen un total de **57 propostes**, desglossades en 6 recordatoris, 37 recomanacions i 14 suggeriments. És a dir, que una resolució pot tenir més d'una proposta.

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

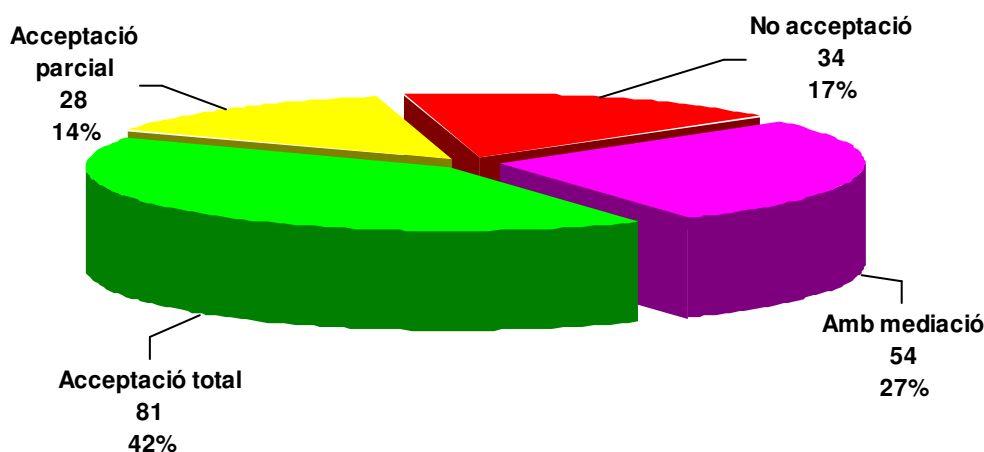


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2015 l'ajuntament **ha donat resposta a 143 queixes** de les 145 queixes amb propostes. De les quals han estat **acceptades totalment 81 queixes**.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb recomanacions, en aquest mateix període s'ha resolt **per mediació** un total de **54** queixes, les quals representa que s'ha resolt favorablement pel ciutadà en el tràmit de la queixa.

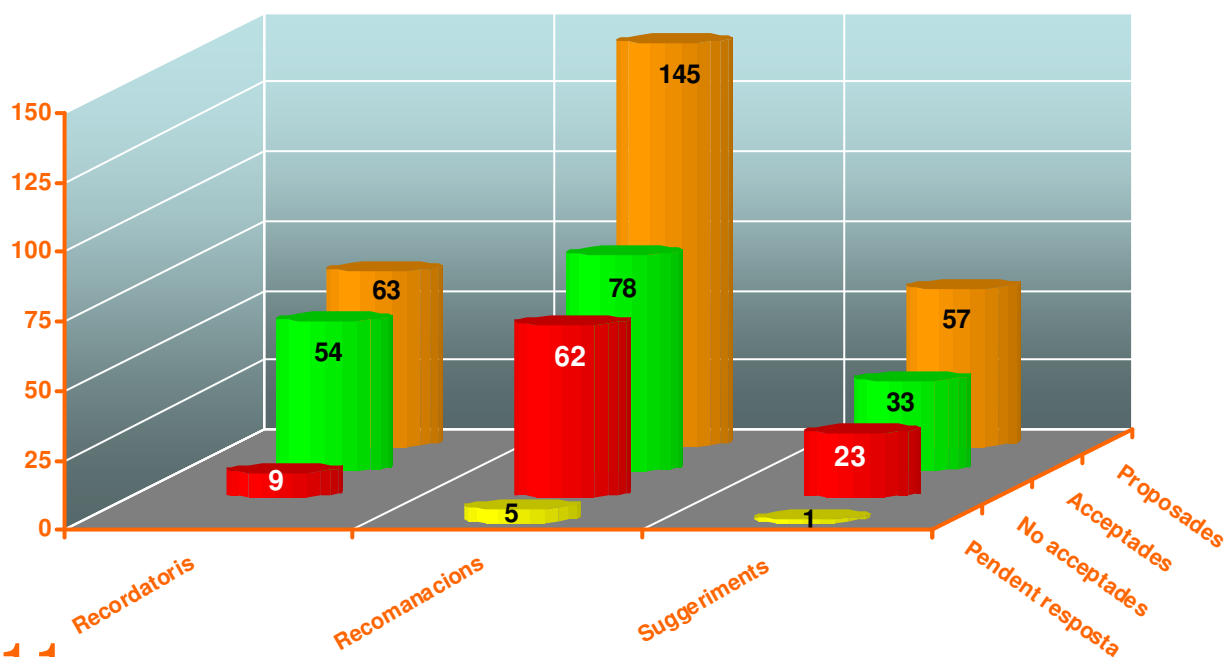
En conseqüència, un **69%** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat **favorable per a la ciutadania**, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge es manté respecte l'any passat.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les **145 queixes** amb propostes des del 2007 fins el 2015, contenen un total de **265 propostes**, desglossades en 63 recordatoris, 145 recomanacions i 57 suggeriments.

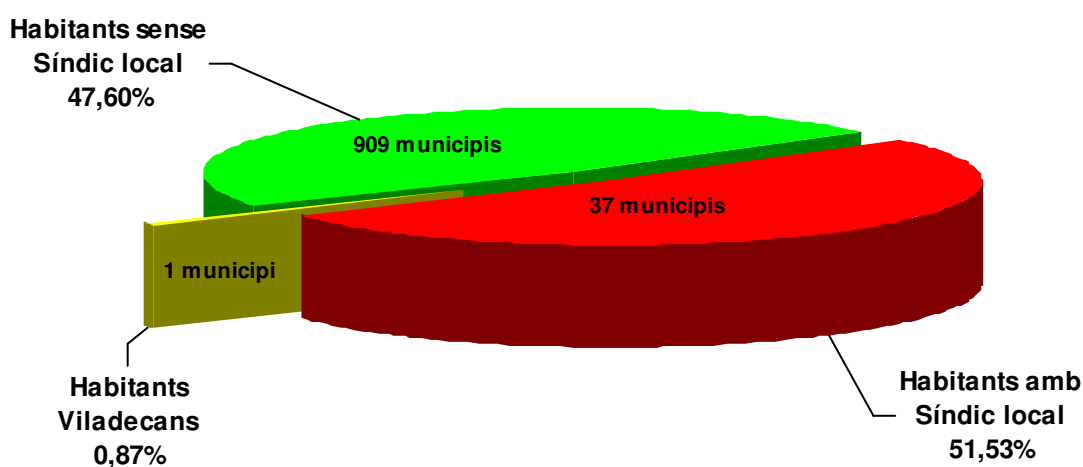
En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta.



2.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2014

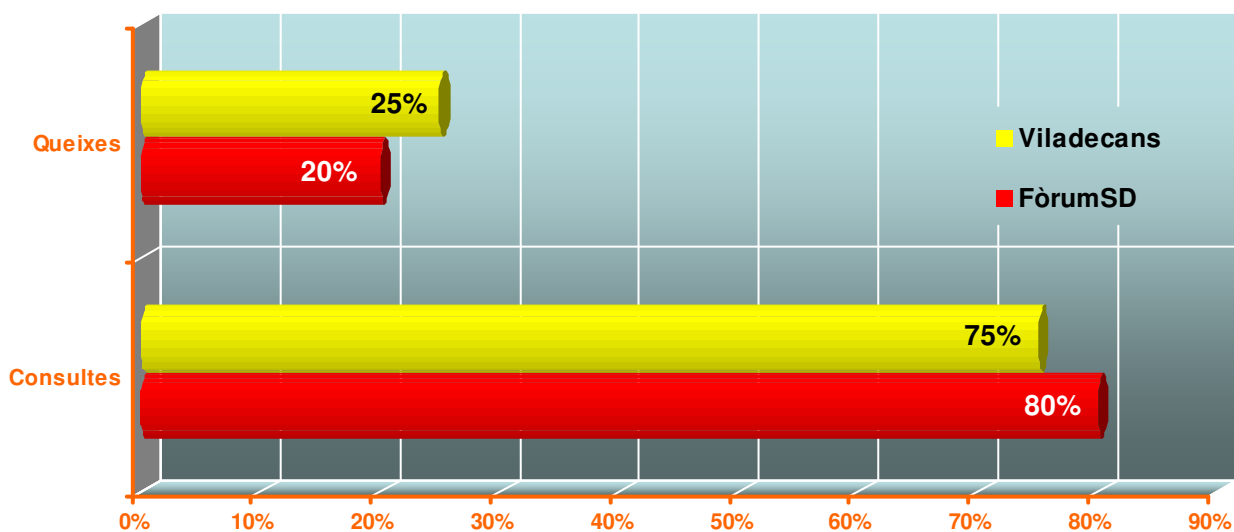
El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha **947 municipis** i una població de **7.518.903 d'habitants a l'any 2014**. Del total dels municipis de Catalunya, **38 tenen Síndic** de greuges municipal, els quals atenen a un total de 3.939.556 habitants, és a dir, el **52,39 %** dels habitants de Catalunya disposen de Síndic Local.

El FòrumSD durant l'any 2015, recull els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen **a l'any 2014**, atès que cadascun dels 38 Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2015 i un cop recopilades s'edita i publica el "VII Recull d'Informe dels Síndics Locals", que en aquest cas es va presentar al a Lleida el 14 d'octubre de 2015.



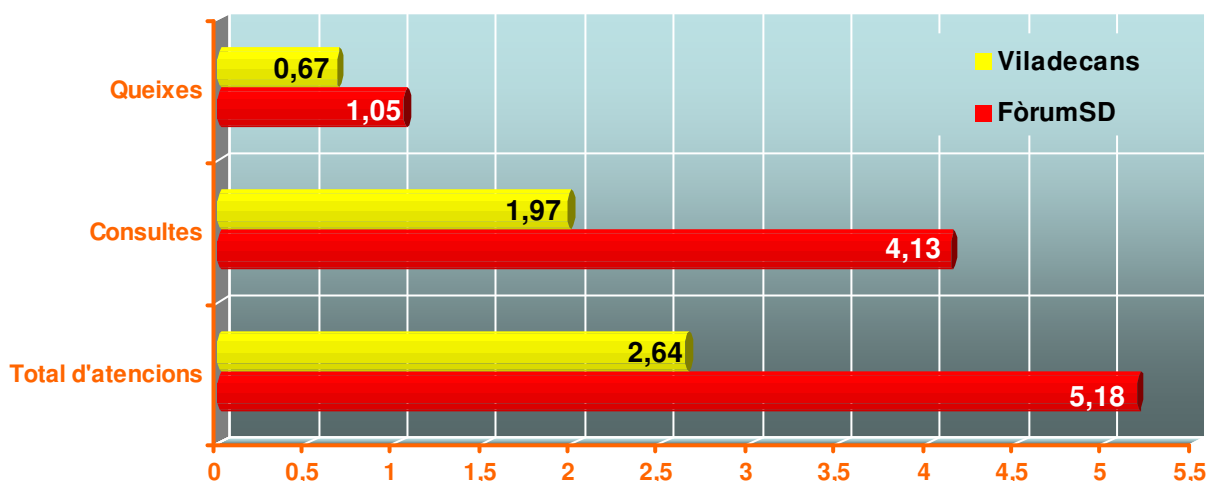
2.6.1 CONSULTES I QUEIXES

Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2014. A la gràfica es representa els valors relatius de les queixes i les consultes.



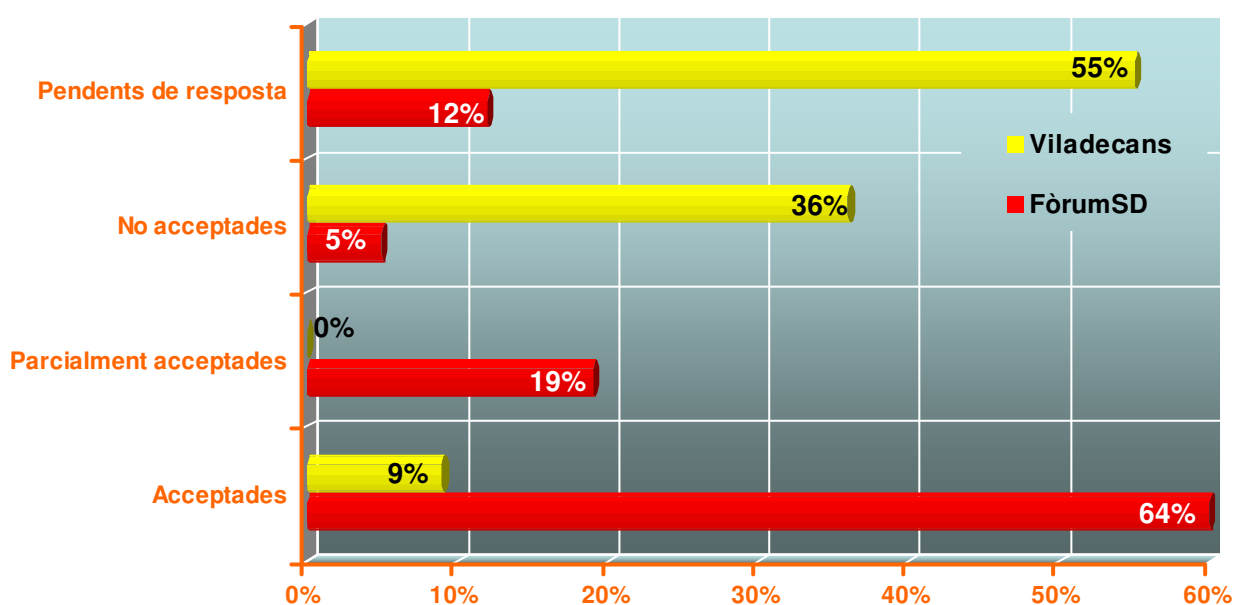
2.6.2 ATENCIONS PER MILERS D'HABITANTS

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.



2.6.3 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 2015. És a dir, 45 queixes rebudes i iniciades l'any 2015, així com les 29 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2014. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2015 **un total de 74 queixes**.

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

En el detall i descripció de les queixes gestionades que es descriuen en aquest informe, d'acord amb la següent distribució per àmbits i temàtiques, només consten 63 que són aquelles que van ser admeses a tràmit

TEMES	Subtemes	anys anteriors	2015	Total
3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				24
	3.1.1 Tributs	2	5	
	3.1.2 Sancions	3	9	
	3.1.3 Padró / registres	1		
	3.1.4 Responsabilitat patrimonial	1	1	
	3.1.5 Informació / atenció		1	
	3.1.6 Altres	1		
3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				9
	3.2.1 Obres/disciplina urbanística	1	4	
	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 Salut i benestar	2	3	
	3.3.2 Cultura i educació		1	
3.4 VIA PÚBLICA				24
	3.4.1 Manteniment	9	2	
	3.4.2 Trànsit	7	4	
	3.4.3 Seguretat ciutadana	1		
	3.4.4 Llicències		1	
3.5 DERIVADES				11
	3.5.1 Síndic de Greuges Catalunya		9	
	3.5.2 Defensor del Pueblo		2	
Totals		29	45	74

EL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ

L'ordenament jurídic senyala que *“les Administracions Públiques han de garantir en la seva actuació l'exercici i la efectivitat dels drets dels ciutadans, qualsevol que sigui el mitjà de relació”*. El dret a una bona administració trobarà una garantia fonamental en la gestió pública capaç de complir les obligacions de bona administració i, en cas de vulnerar tal dret, capaç de reaccionar front a la mateixa mitjançant els diferents mecanismes establerts a la legislació, com són els recursos administratius, revisions d'ofici, revocació. La regulació establerta a l'ordenament jurídic en relació amb el funcionament administratiu, com és l'organització administrativa, com també la selecció dels empleats públics, així com els procediments administratius, han de ser un element rellevant de garantia de la bona administració. Tanmateix, la formació dels empleats públics ha d'incorporar la bona administració com un element essencial.

Els *ombudsmen*, poden desenvolupar una tasca molt important mitjançant la investigació de les queixes presentades per la ciutadania, amb un resultat que poden derivar en recomanacions front l'administració i que es recullen mitjançant l'informe anual on es destaquen aquelles qüestions que l'administració pot millorar.

Un incompliment de les obligacions d'una bona administració constituirà, un supòsit de funcionament anormal de l'administració, la qual cosa pot donar a responsabilitat patrimonial. En aquest sentit com senyala el Catedràtic de Dret Administratiu Luis Martín Rebollo, quan el funcionament administratiu es anormal s'estaria privant al ciutadà danyat d'un dret implícit en la Constitució: el dret al bon funcionament d'una Administració que té com a funció de servir. Tanmateix indicar que la funció de la institució de la responsabilitat patrimonial no és només garantista, si més no també pedagògica, doncs a través d'ella l'administració aprèn a actuar, la qual cosa és un element pel bon funcionament administratiu.

En aquest sentit l'aprovació de **cartes de servei** poden ajudar a precisar el contingut del dret a una bona administració i de les obligacions públiques. A l'establir compromisos a les referides cartes, s'estableixen estandars d'actuació, que ajudaran, en el seu cas, a aclarir si el dany derivat de l'actuació o inactivitat administrativa ha de donar lloc a responsabilitat, per procedir d'un funcionament anormal administratiu, la qual cosa ha de permetre evitar el risc de la casuística judicial en la determinació de la vulneració o no d'una bona administració generadora de responsabilitat.

Les cartes de servei, és un instrument, que no representa cap innovació, sinó la utilització d'una eina certament una mica vella (es parla de cartes de servei des de la dècada dels noranta), tot i que realment, encara moltes administracions locals no l'utilitzen. Les cartes de Servei tenen naturalesa reglamentària, per tant el seu contingut obliga a l'administració i usuaris, i pot ser invocada en recursos o reclamacions.

Cal una millora de la qualitat normativa com un dels elements del Bon Govern. En aquest sentit l'administració local, dins de la seva activitat normativa, ha d'estar guiada pel principi de simplificació de l'ordenament jurídic; ha de consolidar ordenances que hagi modificat; ha d'elaborar memòries d'avaluació i impacte de les normes que s'hagin d'aprovar, com també incorporar mecanismes d'avaluació de l'aplicació de les normes aprovades i verificar el grau de compliment. Tanmateix s'ha de garantir la participació ciutadana en l'elaboració de les memòries d'avaluació i impacte.

La bona administració també s'identifica amb una organització transparent, de tal manera que el ciutadà pugui conèixer sense excessives dificultats quin és el funcionament intern de l'aparell administratiu.

Una bona administració és, entre d'altres, respondre a la ciutadania en el termini més curt possible, no es pot amagar darrere del silenci; en facilitar la documentació que reclama i que tingui dret a l'accés, sense posar-li obstacles. El ciutadà ha de rebre la resposta expressa i motivada. L'administració ha d'utilitzar tots el seus mitjans per fer arribar de forma efectiva als ciutadans les seves decisions.

Una bona administració és també, tenir sensibilitat davant les situacions difícils de la ciutadania, no només pel propi ajuntament, sinó també pels organismes que gestionen competències municipals.

Una bona administració i un bon govern, consisteix en escoltar les demandes que els ciutadans plantegen, per la qual cosa ha de comptar amb la participació dels ciutadans en les seves preses de decisió.

La bona administració reclama l'exigència d'una administració que doni satisfacció de forma eficaç a les necessitats dels ciutadans. S'han d'adoptar resolucions generals i individuals, per determinar els serveis que s'han de prestar i les maneres d'actuar per aconseguir que aquests serveis arribin al ciutadans amb la major qualitat possible.

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

Embargament. IBI

EXP. 2014Q356

El Síndic 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 dona 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 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 costes.

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 desampar 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 és 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 es 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 l'Ajuntament va donar resposta el **17 de febrer de 2016**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"No acceptar la recomanació ja que l'embargament practicat està totalment subjecte de dret i en funció a l'aplicació i limitacions de la Llei 1/2000 de 7 de gener, d'enjudiciament civil, llei general tributària i el reglament general de recaptació

Acceptar suggeriment donat trasllat del mateix als responsables de l'Àmbit de Serveis a la Ciutadania de l'ajuntament."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....200 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....474 dies

Compensació deute tributari

EXP. 2014Q390

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

La ciutadana va rebre una notificació de compensació de deutes emesa per l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona, pel qual li reclamaven un import de 29,94 €

Davant la disconformitat la ciutadana va presentar queixa davant la sindicatura i a la vegada va presentar un recurs de reposició en base a que la persona havia pagat tots els fraccionaments de l'IBI del 2011. La segona fracció es va abonar per duplicat i l'administració per error li havia retornat l'import de la quarta fracció. A més a més que en la notificació de compensació, li reclamen la quarta fracció amb les recàrrecs i interessos de demora, però en canvi a la quantitat abonada indegudament de la segona fracció, li compensen amb la quantitat abonada sense aplicar-li els interessos de demora corresponent per ingrés indegut des de la data que es va produir el referit ingrés.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament aporta còpia de l'expedient i un informe de resolució del recurs de reposició en el que acorda la rectificació dels càrrecs de valor del deixat de cobrar i del devolució, per la qual cosa acorda l'extinció de les obligacions tributaries de la ciutadana amb l'Ajuntament

En conseqüència i de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** el cas denunciat, atès que s'ha extingit la obligació tributària de la ciutadana amb l'ajuntament en el tràmit de la queixa.

Malgrat que està en vies de resolució, doncs no em consta la notificació de la resolució a la ciutadana, considero que l'error produït a l'any 2012, que en comptes de retornar-li l'ingrés indegut li van retornar un ingrés correctament efectuat, l'ha causat un greuge injustificable, doncs l'administració té l'obligació d'actuar amb eficiència.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **SUGGEREIX** millorar les mesures de control en la gestió dels tributs, doncs l'error comès s'hauria d'haver detectat i resolt d'ofici.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de març de 2015** i l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar el suggeriment i donar trasllat a l'Àrea corresponent."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut100 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:69 dies

Domiciliació bancària tributs. Gual

EXP. 2015Q416

El Síndic va rebre una sol·licitud l'1 de setembre de 2015 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb el recàrrec que l'han aplicat a la taxa del gual d'un domicili corresponent a l'exercici 2014, atès que d'acord amb la informació que li van donar a Viladecans Informació va realitzar una petició per fax el 31 de juliol de 2014 pel canvi de domiciliació bancària dels tributs de dos domicilis. Malgrat la petició, no va rebre cap resposta a la petició i en el mes de novembre de 2014 van girar el rebut del gual a la compte antiga, la qual cosa va provocar que en el mes de febrer de 2015 li van notificar amb recàrrec el pagament del tribut, que va pagar. Davant la disconformitat va presentar una instància en el mes de març demanant la devolució del recàrrec aplicat, atès que havia comunicat el canvi bancari per a tots els tributs. Va rebre resolució desestimant-li la petició de devolució del recàrrec atès que la data màxima pel tribut del gual, segons el calendari fiscal, era fins el 25 de juliol i ella ho va sol·licitar el 31 de juliol.

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 d'haver parlat amb el servei de "Viladecans Informació" en data 30 de juliol de 2014 per saber com procedir per canviar la domiciliació bancària dels tributs de dos domicilis, va enviar un fax en data 31 de juliol de 2014 fent la sol·licitud, aportant fotocopia dels DNI dels titulars i fotocopia de la cartilla bancària, del que no va rebre resposta.

L'ajuntament va canviar en data 1 d'agost, el 3 i 4 període de l'IBI, malgrat que la data límit de domiciliació va ser el 31 de març de 2014; l'impost metropolità va canviar per l'exercici 2015, atès que el de l'exercici 2014 ja s'havia cobrat en el mes de juliol; la taxa de gual es va fer per l'any 2015, atès que la data màxima per la domiciliació va finalitzar el 25 de juliol i la petició la va realitzar el 31 de juliol de 2014.

L'ajuntament va passar el rebut del gual del 2014 en novembre a la compte antiga i al ser retornat, va notificar el procediment de constrenyiment amb recàrrec al mes de febrer de 2015, que la ciutadana va pagar. Davant la disconformitat va presentar una instància al mes de març de 2015 per què li retornessin el recàrrec, atès que havia demanat el canvi del número de compte de tots els tributs i li tindrien que haver girant al nou compte bancari.

L'ajuntament va respondre en juny de 2015, conforme desestimaven la petició per haver sol·licitat el canvi de número fora del termini establert, és a dir, haver-ho demanat el 31-7-2014 quan la data que consta al calendari fiscal és el 25-7-2014.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat, atès que la ciutadana va realitzar una petició formal amb identificació clara i no li van donar resposta de quins tributs van canviar i amb quins efectes, qüestió que li va provocar indefensió davant la manca del canvi en la taxa de gual en el rebut més proper.

Cal considerar que la ciutadana no va realitzar una petició d'alta de domiciliació dels tributs, si més no, un canvi del número de compte d'una domiciliació existent.

En aquest sentit considero que l'ajuntament va actuar correctament en canviar les dades bancàries en l'IBI, per tal de que el 3r i 4t fraccionament es realitzin pel nou número de compte.

En canvi no va canviar la taxa de gual, malgrat que hi havia tres mesos pel cobrament des de la petició.

Considero que l'argument utilitzat per l'ajuntament relacionant la data que hi consta en el calendari fiscal "període per domiciliar el rebut" per no haver efectuat el canvi del número de compte ha estat desafortunat, doncs tal i com he indicat, la ciutadana no demanava domiciliar un rebut, si més no un canvi d'una dada, com correctament va actuar l'ajuntament amb el tribut de l'IBI sense tenir en compte la data que consta en el calendari fiscal per les altes de domiciliació de tributs.

Per la qual cosa, considero que el recàrrec que s'ha cobrat per la taxa del gual és indegut, doncs l'ajuntament tenia que haver fet el canvi de la taxa de gual, en el mateix sentit que ho va fer amb l'IBI.

També considero que tenia que haver enviat una resposta escrita a la ciutadana del canvi del número de compte en els tributs afectats i els efectes de cadascú.

En aquest sentit, convé insistir que la bona administració no solament s'ha de predicar de l'activitat administrativa formalitzada, ja que també és exigible en l'activitat material o prestacional. És important garantir als ciutadans una bona administració durant tot el procés a través del qual la prestació es fa efectiva. L'administració amb la seva actuació ha d'aconseguir la confiança dels usuaris dels seus serveis.

En aquest sentit, l'Ajuntament a més a més de facilitar a la ciutadana la presentació d'un fax per sol·licitar un canvi de número de compte per al pagament dels seus tributs, caldria haver culminat aquesta relació amb la ciutadana amb una resposta a la seva sol·licitud i una gestió adequada al context concret, la qual cosa, en aquest cas, ha provocat desconfiança, inseguretat i indefensió a la ciutadana.

Per tot això, a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** retornar l'import del recàrrec cobrat indegudament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **15 de desembre de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **17 de febrer de 2016**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"En base a la possibilitat tècnica de modificació de la domiciliació bancària fins l'enviament de l'ordre de descompte a les entitats bancàries, acceptar la recomanació proposada per part del Síndic Municipal de Greuges, i retornar el recàrrec de 6,58 € abonats per part de la persona interessada i els interessos corresponents."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....105 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....64 dies

Taxa habitatge d'ús turístic

EXP. 2015Q432

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de desembre de 2015 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta no estar d'acord amb la resolució donada per la taxa d'habitatge d'ús turístic, atès que comparant amb municipis propers existeix una gran diferència.

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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut:15 dies

3.1.2 SANCIONS

Sanció càrrega i descàrrega. Mercat

EXP. 2011Q239

El Síndic 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'

- 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.
- o **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.
- o **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 l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"En relació a la primera recomanació, NO ACCEPTAR l'anul·lació de la primera sanció per haver estat acreditats els fets.

En relació a la segona recomanació, NO ACCEPTAR l'anul·lació de la segona sanció per no suposar cap vulneració de la seguretat jurídica.

En relació a la RECOMANACIÓ, ACCEPTAR la recomanació tota vegada que l'ajuntament realitza de forma regular l'anàlisi i revisió del contingut del quadre d'infraccions.

En relació al SUGGERIMENT, valorar aquest sense perjudici del compliment de la normativa que atorga a l'agent de l'autoritat la presumpció de veracitat en l'exercici de les seves funcions."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....598 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....769 dies

Disconformitat import sanció trànsit

EXP. 2011Q246

El Síndic 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 àmplia 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 l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"En relació a la primera RECOMANACIÓ no acceptar-la tota vegada que els fets han estat acreditats.

En relació a la segona RECOMANACIÓ, acceptar-la bo i indicar a la Sindicatura que els agents denunciants realitzen la seva tasca amb un alt nivell de professionalitat, i adequant el nivell detalla a les circumstàncies.

En relació al SUGGERIMENT, no acceptar-lo."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....371 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....951 dies

Sanció zona blava. Targeta discapacitat

EXP. 2014Q388

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

El ciutadà que presenta la queixa, és el conductor del vehicle de titularitat del ciutadà que disposa una targeta de discapacitat com a **titular no conductor**

La queixa es fonamenta a que va ser sancionat per estacionar en zona blava malgrat tenir la targeta de discapacitat, i que ha presentat al·legacions i el recurs de reposició i han estat desestimats.

La motivació per part de l'ajuntament per a la desestimació de les al·legacions i del recurs, ha estat que no disposava en el moment de la denuncia cap targeta exposada de manera visible al vehicle, com així ho demostren les fotografies que consten a l'expedient, per tant, tampoc disposava de tiquet de limitació horària.

De la documentació aportada per l'ajuntament, en especial les fotografies acrediten la motivació de l'ajuntament.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE**, perquè considero que l'ajuntament ha acreditat que el vehicle estava estacionat en zona blava, on es requereix tiquet de control horari, no hi havia ni tiquet ni cap targeta de discapacitat.

Sense perjudici de la manca de greuge, no consta en la documentació facilitada, que s'informi al denunciat de que la infracció ha estat fotografiada.

En aquest sentit, considero que si s'informés d'aquesta circumstància, es garantiria al ciutadà els fets denunciats i evitaria gestions posteriors.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **SUGGEREIX** en els casos que es existeixi captació d'imatge de la infracció, s'informi al butlletí de denuncia que la infracció ha estat fotografiada. Tanmateix incloure a la notificació de la denuncia la prova fotogràfica que acredita la comissió de la infracció, o subsidiàriament indicar de com es pot accedir-hi a aquesta fotografia.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de gener de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar el suggeriment ja que actualment es realitza fotografies de totes les infraccions a la zona blava"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....52 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....125 dies

Sanció zona blava.

EXP. 2015Q393

El Síndic va rebre una sol·licitud el 21 de gener de 2015, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció per estacionar en zona blava, atès que malgrat haver presentat al·legacions i recursos en el adjuntava copia del resguard d'autorització d'estacionament, no han estimat els recursos.

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

El ciutadà és sancionat 29 de juny de 2013 a les 10:33 en zona blava per no tenir tiquet d'estacionament. Al rebre la notificació presenta al·legacions el 19 de juliol de 2013 aportant còpia del tiquet que l'Organisme de Gestió Tributaria li compulsa, on es veu una part del tiquet amb l'hora màxima d'estacionament a les 10:50, pel qual va abonar l'import d'1 euro.

A la resolució sancionadora només valoren una fotografia indicant que s'aprecia que no havia tiquet en el parabrises i indiquen que al tiquet presentat pel ciutadà no es veu l'hora d'inici de l'estacionament. Després de presentar el recurs de reposició, l'ajuntament el desestima indicant que no disposa de tiquet.

De la copia de l'expedient facilitat per l'ajuntament es desprèn que la vigilant va ratificar-se a la denuncia, però que aquestes ratificacions no van ser incloses a les resolucions. I que la fotografia utilitzada com a prova de càrrec no es pot determinar l'existència o no del tiquet, sense perjudici que la fotografia, de dolenta qualitat i feta davant del vehicle, s'aprecia a l'esquerra de la fotografia un rectangle blanc a l'alçada del parabrises que podria ser un tiquet.

La motivació final per part de l'ajuntament per a la desestimació del recurs de reposició ha estat per no acreditar disposar del corresponent tiquet.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE**, perquè les proves i els fonaments utilitzats en el procediment sancionador no acrediten la comissió de la infracció denunciada.

En primer lloc amb una fotografia de dolenta qualitat que no es pot determinar l'existència o no de tiquet en el parabrises del vehicle, doncs no s'ha realitzat de tal manera que es pugui veure tot el parabrises, si més no, des d'on es va realitzar es podria apreciar l'existència d'un tiquet per un rectangle blanc al costat esquerrà de la fotografia a l'alçada del parabrises.

En segon lloc, el ciutadà va aportar amb les seves al·legacions, davant l'ORGT **fotocòpia compulsada**, segons consta a l'expedient, que tenia autorització d'estacionament a l'hora de la denuncia 10:33. Per la qual cosa, no es pot afirmar que el ciutadà no acredita disposar del corresponent tiquet.

A més a més el tiquet aportat pel ciutadà, és una de les dues parts que conforma el tiquet, en el que no surt l'hora d'inici, però en canvi surt l'import abonat d'1€, així com l'hora de finalització de l'estacionament 10:50. Per la qual cosa, d'acord amb les tarifes actuals, equival a 50 minuts d'autorització. És a dir, que l'hora en que es va abonar el tiquet d'estacionament estava al voltant de les 10:00 h, per tant es va treure abans de l'hora de la infracció denunciada (10:33).

Cal recordar que en els procediments sancionadors l'ajuntament ha d'acreditar mitjançant proves de càrrec davant el ciutadà la comissió de la infracció, la qual cosa en aquest expedient considero que no hi consten.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** anular la sanció imposada al ciutadà, per manca de proves que acreditin la comissió de la infracció objecte de denúncia.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de febrer de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny de 2015**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Vist l'expedient, informes corresponents i el Decret elaborat al respecte de la sanció DESESTIMAR LA RECOMANACIÓ."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....37 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:..... 97 dies

Sanció tinença d'animals.

EXP. 2015Q404

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 de març de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la denuncia per la tinença d'un gos catalogat potencialment perillós, atès que no s'ajusta a dret i la sanció és desproporcionada i no s'ha tingut en compte un escrit que va presentar.

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:

A la ciutadana li van aixecar acta de denuncia en data 24 de març de 2011, per portar un Pitbull deslligat a la via pública i sense morrió.

El 4 d'octubre de 2011, passats sis mesos des de la denuncia, es proposa incoar expedient. La Junta de Govern Local ho aprova en data 2 de novembre de 2011 i notificat a la ciutadana el 15 de novembre de 2011, és a dir, quasi vuit mesos després de la denuncia.

Contra la incoació, la ciutadana presenta al·legacions en data 25 de novembre de 2011, aportant documentació de legalització i inscripció de la seva gossa de raça Mestís, efectuat en el mes de maig de 2011.

L'Ajuntament recollides les al·legacions, en desembre de 2011, es proposa imposar les sancions:

- de multa de 100 € per una falta lleu per "tenir un gos considerat potencialment perillós sense inscriure en el cens municipals",
- una multa de 150,25€ per una **falta greu** per "portar un gos potencialment perillós deslligat i sense morrió"
- una multa de 1.502,53€ per una **falta molt greu** per "tenir un gos potencialment perillós sense llicència"

Al desembre de 2011, la ciutadana presenta al·legacions contra la proposta de sancions, indicant que no és raça Pitbull contràriament al que consta a la denuncia, doncs és mestís creuat. Els pares

de la gossa eren mestissos; el pare és mestís d'un AmSttaforshire i d'una altra raça; la mare entre pastors (no considerats perillosos).

La ciutadana considera que la gossa no es potencialment perillosa, malgrat que ha tingut que fer els papers com a tal, per evitar posteriors sancions i que els fets en el moment de la denúncia no generaven inseguretat, ni cap perill, doncs manifesta que ser al Parc de Torrent Ballester, de nit, sobre les 20:00, no hi havia gent circulant. Estava asseguda en un banc amb una altre persona i la gossa tombada a 2 metres mossegant una joguina.

Al mes de gener de 2012, l'ajuntament una vegada recollides les al·legacions presentades per la ciutadana, planteja una proposta de resolució sancionadora, en el qual argumenta que *"l'animal en qüestió, segons la documentació aportada a l'expedient, és un gos mestís, creuat entre pastor Belga i Sttafordshire. [...] El fet de pertànyer a alguna d'aquestes races o als seus encreuaments, implica automàtica la determinació de gos potencialment perillós. Per aquest motiu, les al·legacions en aquest sentit no poden prosperar"*. Per la qual cosa proposa les següents sancions:

- de multa de 100 € per una **falta lleu** (art. 61.1 Ordenança Municipal), per *"tenir un gos sense inscriure en el cens municipals"*,
- una multa de 150,25€ per una **falta greu** (art. 62.30 OM) per *"portar un gos potencialment perillós deslligat i sense morrió"*
- una multa de 1.502,53€ per una **falta molt greu** (art. 63.12 OM) per *"tenir un gos potencialment perillós sense llicència"*

En el mateix sentit de la proposta sancionadora, la Comissió informativa va emetre el seu dictamen en data 20 de febrer de 2012, la Junta de Govern Local va acordar-ho en data 27 de febrer de 2012. El referit acord va ser notificat a la ciutadana en data 12 de març de 2012.

La provisió de constrenyiment es va intentar notificar en el mes de març de 2013, amb dos intents infructuosos; el primer intent el 14/03/2013 i el segon intent el 20/3/2013. Per la qual cosa va ser notificada mitjançant compareixença amb la publicació en el BOP de data 03/05/2013.

Per tot això i tenint en compte la normativa vigent detallada a l'annex normatiu, realitzo el següent:

Aclariments previs a la resolució

Primerament s'ha d'aclarir si la gossa està dins o no dels gossos potencialment perillós establerts a la normativa.

En aquest sentit indicar que de la lectura de l'expedient i de la normativa m'ha generat dubtes respecte la consideració de que la gossa estigui identificada com a potencialment perillosa, doncs l'ambigüitat i indeterminació de l'articulat normatiu no aclareix aquesta circumstància, atès que després de relacionar unes races, afegeix que també seran considerades potencialment perilloses llurs creuaments.

Per tant s'entén que els gossos mestissos que procedeixen de l'encreuament d'aquestes races també han de ser inclosos, la qüestió és si l'encreuament de la gossa en qüestió al ser mestissa només d'una part de les races descrites està inclosa o no.

No ha estat aclarit fins que, fora de l'articulat normatiu, en l'exposició de motius de la Llei 50/1999, ens indica textualment *"el concepte de gos potencialment perillós expressat en la present Llei no es refereix als quals pertanyen a una raça determinada, sinó als exemplars canins inclosos dins d'una tipologia racial concreta i que per les seves característiques morfològiques, la seva agressivitat i la seva escomesa, són emprats per a l'atac o la baralla, així com els animals nascuts de creus interracials entre qualsevol d'aquests i amb qualsevol d'altres gossos"* per tant, malgrat no estar definit en el articulat, i tenir en compte que és mestissa de mestís, doncs el pare de la gossa es mestís d'una de les races catalogades i amb una altra raça no definida, que segons la interpretació

de la normativa, el pare estaria considerat potencialment perillós. El que no queda clar quan és un creuament de creuaments amb d'altres races no catalogades com a perilloses.

Com a conseqüència de la denúncia, i per tal d'evitar futures sancions, la ciutadana va fer els tràmits administratius com si fos potencialment perillós, malgrat considerar que la seva gossa no pertany a aquest tipus de gossos.

Per tant realitzats els aclariments i de conformitat el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en la sanció imposada a la ciutadana, per diversos motius:

- Primerament per considerar prescrita la falta lleu de *"tenir un gos considerat potencialment perillós sense inscriure en el cens municipals"* (art. 61.1 de l'Ordenança reguladora de la tinença d'animals), amb una multa de 100€ ha prescrit, doncs entre la data de la denúncia (24/03/2011) i la data de notificació d'incoació de l'expedient amb el plec de càrrecs (15/11/2011) ha excedit en el termini legalment establert de 6 mesos per les infraccions (art. 132 Llei 30/92 i art. 8 Llei 10/1999), per la qual cosa no s'entra a valorar el contingut d'aquesta infracció denunciada.
- En segon lloc, per considerar defectuosa la notificació de provisió de constrenyiment en el domicili de la ciutadana en el mes de març de 2013 atès que no es van practicar conforme a l'establert a la normativa de procediment administratiu, que quan el primer intent ningú s'ha fet càrrec de la notificació, s'ha de repetir una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents, la qual cosa no es va complir entre el primer intent en data 14/3/2013 i el segon en data 20/3/2013.

En aquest sentit no em consta que la ciutadana hagi tingut coneixement de la notificació de constrenyiment ni del seu contingut, per la qual cosa s'ha de considerar que una notificació defectuosa no surt els efectes, que impedeix que la ciutadana tingui oportunitat per exercir la defensa procedent. Per tant s'ha de considerar que les notificacions defectuoses són insuficients per interrompre la prescripció.

Tenint en compte que la resolució sancionadora va ser notificada el 12 de març de 2012 i no ha quedat clar en quin moment ha tingut coneixement la ciutadana de la continuació del procediment de cobrament de les sancions, cal considerar que com a mínim la sanció greu ha prescrit i possiblement també la sanció molt greu.

Un altre qüestió és la determinació si la gossa es pot considerar potencialment perillós, doncs és un creuament de creuament, qui l'únic que té raça catalogada, per dir-ho d'alguna manera, és l'avi de la gossa, tota la resta de creuaments són gossos no contemplats a la normativa. La qual cosa em porta a aplicar el principi jurídic que *en cas de dubte a favor del ciutadà*.

Tanmateix considero que les quantitats sancionadores que hi consten a l'ordenança són excessivament elevades i no contempla com en altres procediments sancionadors, cap reducció de l'import de la sanció pels casos que el presumpte infractor adopti mesures necessàries dirigides a corregir i cessar l'acció productora de la sanció, o pel pagament voluntari en un període fixat.

En aquest sentit, també s'ha de tenir en consideració que dues de les infraccions són de situacions administratives (inscripció al cens municipal i l'assegurança) i l'altre és d'un fet (portar-ho deslligat i sense morrió), la qual cosa comporta en uns casos és una irregularitat administrativa que s'ha de corregir.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** deixar sense efectes la falta lleu per prescripció de la infracció.
- o **RECOMANA també** revisar el procediment pel que fa a la prescripció de les sancions greu i molt greu, per considerar prescrites ambdues sancions.
- o **RECOMANA subsidiàriament** anular el procediment sancionador atès que no queda clar que la gossa sancionada estigui enquadrada com a gos potencialment perillós.
- o **SUGGEREIX** que s'inclogui a l'ordenança municipal **reduccions** de l'import de les sancions quan es paguin en un període voluntari; i en els casos que correspongui, haurien d'haver regularitzat prèviament la situació administrativa infringida.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de novembre de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **8 de febrer de 2016**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"[...] els deutes derivats de les sancions imposades [...], han estat declarades com a crèdit incobrable per la resolució del Tinent d'Alcalde de l'Àrea d'Economia i Avaluació de data 10/07/2014, motiu pel qual, tenint en compte que l'anàlisi de les recomanacions efectuades pel Síndic no tindria efectes pràctics sobre l'expedient, per economia processal no és necessari esmerçar recursos públics en aquest sentit.

Acceptar el suggeriment sobre l'aprovació de reduccions de l'import de les sancions, es dóna trasllat de la proposta a l'òrgan competent."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....227 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....94 dies

Sanció accés carrer Sant Marià. Persona discapacitada

EXP. 2015Q413

El Síndic va rebre una sol·licitud el 1 de juliol de 2015 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta improcedent la sanció que l'hi van posar el 20 de gener de 2015 per accedir al carrer Sant Marià amb la finalitat d'anar al Banc de Sabadell, atès que es persona discapacitada conductora. Va presentar al·legacions adjuntat còpia de la targeta de discapacitat i l'han estat denegades.

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

El ciutadà va ser sancionat per accedir al carrer Sant Marià, el qual està restringit l'accés només per a persones autoritzades.

El ciutadà va presentar al·legacions aportant la targeta d'aparcament per a persones amb disminució, indicant que va accedir al carrer per estacionar el mes a prop possible del Banc de Sabadell que està al final del Carrer Sant Marià.

L'Ajuntament rebutja les al·legacions argumentant que el sol fet de ser persona amb disminució no li faculta per si mateix a accedir a la zona restringida de vianants

En relació a aquesta circumstància, a l'expedient obert d'ofici 2012O280 l'ajuntament va respondre al suggeriment *"que els vehicles registrats a l'Ajuntament de Viladecans de persones amb discapacitat, siguin inclosos d'ofici, a la llista de vehicles autoritzats per accedir en aquestes zones i s'informi als interessats"*, i l'ajuntament va respondre el 18 de febrer de 2014 que *"[...] si la persona amb discapacitat és usuària ja té l'autorització de pas"*.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que una persona titular amb targeta d'aparcament vol dir que té la mobilitat reduïda i necessita el vehicle com eina de desplaçament, la qual cosa la normativa vigent li autoritza a estacionar en qualsevol lloc que no pertorbi el trànsit per accedir al lloc de destinació. Per tant, si el ciutadà té el dret d'estacionar a la zona per tal d'arribar a un lloc determinat, cal considerar que ha de tenir autorització automàtica d'accés.

A més a més, l'ajuntament va acceptar el suggeriment de la resolució d'ofici **2012O280** de que les persones amb discapacitat tenen autorització de pas en els carrers amb control d'accés.

En conseqüència a l'Ajuntament se'

- **RECOMANA** Anular la sanció imposada al ciutadà per no estar ajustada a dret.
- **RECOMANA també** es reguli a l'Ordenança Municipal de Circulació l'autorització per a les zones amb control d'accés per a les persones amb disminució que tinguin la targeta d'aparcament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 d'octubre de 2015**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut97 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta), ha transcorregut:86 dies

Sanció estacionament Av. Molí

EXP. 2015Q426

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 d'octubre de 2015 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció que ha rebut per una parada que va fer el 12/5/2015 a laavinguda Molí, malgrat tenir l'autorització d'accés a la zona. Ha presentat al·legacions i recurs i han estat desestimats. La parada va estar motivada per la mobilitat reduïda del seu pare, doncs la parada va ser per acompanyar-lo a casa seva, atès que el ciutadà no és resident de la zona. Va aportar justificants metges que acrediten l'estat dels seus pares.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, 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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut:65 dies

Sanció cantonada. Xamfrà. Persona mobilitat reduïda

EXP. 2015Q429

El Síndic va rebre una sol·licitud el 2 de novembre de 2015 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la sanció que li van posar per estacionar en un pas de vianants, atès que demostra amb una fotografia que estava a la cantonada, sense obstaculitzar la circulació de les persones ni dels vehicles, i que el va deixar allà per portar a la seva mara a casa seva, la qual te mobilitat reduïda em el Grau III de dependència.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, 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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut:59 dies

Sanció càrrega i descàrrega. Vehicle ús comercial

EXP. 2015Q433

El Síndic va rebre una sol·licitud el 28 de desembre de 2015 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat per haver estat sancionada per estacionar el vehicle en zona senyalitzada per a càrrega i descàrrega el 24 d'abril de 2015. Malgrat les al·legacions i recurs presentat, indicant que el vehicle està autoritzat per l'ús comercial, han estat desestimades.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, 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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut:3 dies

3.1.3 PADRÓ I REGISTRES

Nomenament membre de taula eleccions

EXP. 2011Q257

El Síndic va rebre una sol·licitud el 25 de novembre de 2011 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat per haver estat nomenada tres vegades consecutives com a membre de taula en processos electorals.

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

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

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

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

Per tant, de conformitat amb 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 l'Ajuntament va donar resposta el **22 d'abril 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Que, seguint la seva recomanació donada en l'expedient citat, s'ha procedit per aquest Ajuntament a revisar l'aplicació informàtica que fa el sorteig de Membres de Mesa de les Eleccions, triant per a vocals del Cens electoral, les persones que tenen el codi d'estudis 02, titulació inferior a Graduat Escolar. Que segons la instrucció de la Junta Electoral Central, 2/2014. BOE 307 de 20/12/2014

s'ha aprovat com a nova causa personal que pot justificar l'excusa de qui ha estat designat membre d'una Mesa electoral. "Haver format part d'una Mesa electoral amb anterioritat, al menys en tres ocasions en els últims deu anys."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut455 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:789 dies

3.1.4 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Caiguda C. Dr. Reig, arrels arbre

EXP. 2013Q327

El Síndic 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 desestimativa 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 desestimativa, 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 l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny 2015**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"En relació a la primera RECOMANACIÓ, no acceptar-la doncs la prova ha estat correctament valorada durant la instrucció de l'expedient administratiu.

En relació a la segona RECOMANACIÓ, no acceptar-la doncs la motivació de la resolució ha estat correcta i suficient."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....177 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....524 dies

Caiguda Rb. Modolell.

EXP. 2015Q406

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 d'abril de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va caure a la Rb. Modolell per unes rajoles que sobresortien per les arrels dels arbres. Va presentar reclamació on només demanava el cost de les ulleres i l'ha vingut denegada.

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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut:252 dies

3.1.5 INFORMACIÓ / ATENCIÓ

Informació insuficient. Servei d'ocupació

EXP. 2015Q405

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 d'abril de 2015 d'una ciutadana de Viladecans pel qual manifesta que la informació i publicitat per la selecció del personal a contractar pel nou poliesportiu a Torre Roja, ha estat insuficient per part del Servei d'Ocupació de Can Calderon, atès que fa més d'un mes va demanar informació a Can Calderon i li van dir que era Viqual qui ho portava, per la qual cosa va enviar currículum a Viqual, que no l'ha donat resposta. Sense haver rebut cap informació de la selecció, a la revista del més d'abril de 2015 de l'Ajuntament apareix una notícia conforme tot es portarà des de Can Calderon. Tanmateix indica que està apuntada a Can Calderon a través de borsa d'ocupació i que cada dia ha mirat la pàgina web sense cap resultat

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

El 22 d'abril de 2015, la ciutadana presenta una queixa davant la Sindicatura de Greuges de Viladecans, plantejant la disconformitat amb la deficient informació que va rebre del Servei d'ocupació a Can Calderon, en relació a les ofertes de treball que han d'haver pel nou equipament esportiu a Torre Roja.

La ciutadana va ser atesa pel Servei d'Ocupació de Can Calderon dues vegades, una el 4 de març que li van informar del funcionament dels mitjans electrònics que disposen per difondre les ofertes i borses de treball, com també del funcionament del Servei Local d'Ocupació, així com de l'empresa que gestiona l'Atrium. El 28 d'abril es contacta amb la ciutadana i se l'informa de l'oferta

de treball corresponent a 2 places de conserge pel nou equipament de Torre Roja i que va ser oberta la difusió el dia 24 d'abril.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA MEDIACIÓ**, perquè en el tràmit de la queixa, de manera immediata, ha rebut la informació de les diferents ofertes obertes per presentar-se com a candidata.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 de maig de 2015**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut:37 dies

3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 OBRES / DISCIPLINA URBANÍSTICA

Conservació de solars

EXP 2013Q342

El Síndic 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 número 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 d'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 l'Ajuntament va donar resposta el **28 d'abril de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"S'accepta la RECOMANACIÓ proposada de millorar el temps de resposta de les instàncies per consultes o reclamacions presentades, de manera que en cas de no poder comunicar en breu al sol·licitant la resposta a la consulta, en casos de complexitat que requereixen major temps, informar de les previsions al respecte."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....172 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....368 dies

Accident camió d'escombraries. Deficient reparació palometa

EXP 2015Q392

El Síndic va rebre una sol·licitud el 19 de gener de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que degut a una deficient reparació d'una palometa de cables de la llum a la façana, que un camió d'escombraries va enganxar, se li filtra aigua a l'interior de l'habitatge i provoca humitats, la qual cosa ha manifestat a la instància que va presentar en data 24 d'octubre de 2014 i que no l'han donat resposta.

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

La ciutadana va presentar una instància el 24 d'octubre de 2014, com a conseqüència de la deficientment reparació realitzada a una palometa de la llum, produïda per l'accident per un camió que va enganxar els cables de la llum i doblegar la palometa, com a conseqüència de la deficient reparació entrava aigua a l'habitatge de la ciutadana, provocant-li humitats a l'interior.

Al no rebre resposta de la instància, ni realitzar les reparacions corresponents, va presentar una queixa al Síndic.

Del contingut de la resposta rebuda pel Síndic en el tràmit de la queixa resulta que en el mes de març de 2015 ha estat resolta la reparació exterior a la façana i els desperfectes a l'interior per la empresa responsable de la reparació de la palometa de la llum.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, atès ha quedat resolta la problemàtica plantejada per la ciutadana en el tràmit de la queixa.

Malgrat haver estat resolta la problemàtica, cal considerar el temps que ha estat la ciutadana patint un greuge en el seu habitatge sense tenir cap necessitat. Només tenint en compte des de que va presentar la instància,, ha transcorregut més de 4 mesos. La qual cosa dóna a entendre que alguna part del sistema de respostes o de resolució no ha funcionat adequadament.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **SUGGEREIX** revisar els processos de seguiment de les instàncies per tal de que no es produeixin demores injustificades en l'actuació municipal, amb la finalitat d'evitar els greuges com el cas tractat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de març de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar el suggeriment i donar trasllat a l'Àrea corresponent."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut67 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:69 dies

Perill d'obres confrontants

EXP. 2015Q415

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de juliol de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesten que han estat patint el perill que comporta els desprendiments de l'obra en construcció confrontant. Malgrat la paralització temporal degut a la denuncia presentada a l'Ajuntament, l'empresa constructora va reprendre les obres sense cap millora de seguretat i sense que les hagi fer complir per part de l'ajuntament les que hi consten al projecte d'obres.

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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut:162 dies

3.2.2 SOROLL

Soroll activitat en solar confrontant

EXP. 2015Q414

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de juliol de 2015, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que des de fa anys està patint les molèsties de soroll que provenen del solar del costat del seu habitatge. Soroll provocat per realitzar reparacions de maquinaria, camions, etc, per cops de martell, ús del generador, moladores, etc . Al juliol de 2013 els agents de la policia local van aixecar acta que acredita les molèsties. Posteriorment van acudir agents, però no van aixecar acta, malgrat el soroll. A l'agost de 2014 va presentar instància, degut a que ja no venien els agents. Malgrat la instància no contestada i les accions realitzades pel ciutadà, l'ajuntament no ha realitzat cap acció per resoldre la problemàtica plantejada que es produeix tots els dies, inclòs els festiu i a qualsevol hora.

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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut: 170 dies

3.2.3 LLICÈNCIES

Manca de resposta traspàs parada mercat ambulant

EXP 2012Q300

El Síndic 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 beneficiaria 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

- **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 l'Ajuntament va donar resposta el **8 de febrer de 2016**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"No acceptar la recomanació de retornar 500 € en concepte de transmissió de la parada a tercers previst en l'article 13.2 de la vigent ordenança municipal reguladora del mercat setmanal de venda no sedentària de Viladecans"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....493 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:..... 654 dies

Llicència ascensor en pati de llums

EXP 2015Q394

El Síndic va rebre una sol·licitud 26 de gener de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la llicència concedida a la comunitat de propietaris per la instal·lació d'un ascensor en el pati de llums, doncs considera que no compleix la normativa en qüestió de distàncies reals de separació entre l'ascensor i les façanes del pati, com també el tema de ventilació de l'ascensor.

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

L'ajuntament concedeix llicència d'obres menors per a la instal·lació d'un ascensor al pati de llums d'acord amb la petició realitzada pels representats de la comunitat, per donar compliment a l'acord de la comunitat de propietaris.

La ciutadana davant la disconformitat de la instal·lació del referit ascensor en el pati de llums on gaudeix de l'ús privatiu de part del pati de llums, presenta instàncies a l'Ajuntament al·legant diversos motius.

Entre els motius al·legats estan les condicions d'habitabilitat, el valor del mercat de l'habitatge, problemes de ventilació, contaminació acústica i manca de llum, errors en amidaments, alternatives per ubicar l'ascensor en un altre lloc.

L'ajuntament ha donat resposta a les instàncies i ha atès totes les qüestions plantejades per la ciutadana amb arguments legals i tècnics.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** per diverses consideracions i aspectes:

Considero que l'ajuntament ha donat resposta als requeriments de la ciutadana i que la seva gestió s'ha realitzat d'acord amb la normativa vigent per la instal·lació d'aparells elevadors en edificis ja construïts.

La normativa i les administracions públiques han de garantir que els habitatges existents puguin adaptar-se a les noves necessitats, fonamentalment per resoldre situacions que s'estan presentant en molts habitatges amb persones grans, o amb problemes de mobilitat.

També s'ha de considerar que és difícil mantenir un equilibri entre els drets individuals i els drets generals, que en aquest cas es concreta entre la instal·lació d'un ascensor i l'ús privatiu d'un pati comunitari interior. Atès que la ciutadana ha de cedir parcial i forçosament l'ús privatiu del pati de llum en benefici de la resta del veïnat per tal de gaudir l'accessibilitat amb la supressió de barreres arquitectòniques en l'edifici mitjançant la col·locació d'un elevador.

Per tant cal concloure en aquest cas, que han de prevaldre els drets d'interès general per sobre dels drets individuals, sempre i quan es garanteixin els mínims d'habitabilitat establerts a la normativa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de febrer de 2015**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut:32 dies

3.2.4 HABITATGE

Gestió Via Urbana

EXP 2015Q395

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 de gener de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel qual manifesta al seva disconformitat amb el servei que està rebent del Servei de Suport a les Comunitats de Veïns (SSCV), atès que considera que el servei està realitzant gestions de gestoria i ha intervingut directament en la gestió dels comandaments i els ha lliurat de forma gratuïta a propietaris que no estan al corrent de pagament i a d'altres propietaris, quan l'objectiu inicial del comandament de l'ascensor és limitar

l'ús de les persones que no estan al corrent de pagament i els que estan hauran d'abonar el preu corresponent del comandament.

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 queixa davant la Sindicatura de Greuges de Viladecans, plantejant la disconformitat amb el Servei de Suport a les Comunitats de Veïns (SSCV), indicant que intervé directament en la gestió de l'administrador, entre d'altres en la recepció i lliurament de comandaments per l'ascensor de la comunitat. Els comandaments tenien la finalitat de que s'atorgarien, previ pagament del cost del mateix, a només als propietaris corrent de pagament o estiguin en procés de regularització. El motiu de la queixa ha estat que Viurbana, empresa municipal que realitza el Servei de Suport a les Comunitats de Veïns, ha lliurat directament sense cobrar el cost del comandament a propietaris que estiguin al corrent de pagament ni estiguin gestionant la seva regularització. Per tant, la ciutadana considera que Viurbana excedeix en les seves funcions d'assessorament i suport a les comunitats de forma objectiva.

En el tràmit de la queixa, la ciutadana aporta correus adreçats a la presidenta, manifestant la seva disconformitat amb l'acta rebuda de 22 de gener de 2015, indicant entre d'altres que no es va realitzar la reunió a la comunitat, per això van assistir pocs propietaris (7 dels 27 existents). Que el primer punt corresponent a la valoració de canvi d'administrador, manquen les 10 mesures esposades i aprovades de compliment per l'administrador.

L'ajuntament en resposta de la queixa, aporta Informe de Viurbana, un certificat de la presidenta de la comunitat amb data 5 de febrer de 2015, una acta del 8 d'abril de 2014 i una altra del 22 de gener de 2015. A la primera acta indica que es va acordar a descodificar els comandaments a ordre del president, d'aquells veïns que no compleixen els acords i no paguen les quotes de la comunitat. A la segona acta indica que es va realitzar la reunió al local de la Associació de Veïns, que es va aprovar, entre d'altres que es canviarà d'administrador a la seva finalització del contracte per 4 vots a favor dels 7 assistents. Al certificat fet a Viurbana i signat per la presidenta ve a manifestar la imparcialitat del servei de suport que rep la comunitat i els hi eximeix de responsabilitat en les gestions.

Tanmateix a l'informe de Viurbana indica que s'han proporcionat els comandaments a veïns/es que no estaven al corrent del pagament de les quotes de manera consensuada amb la comunitat, l'administrador, i fins i tot, amb l'associació de veïns/es, amb l'objectiu de millorar la convivència a la comunitat.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que HI HA GREUGE**, perquè considero que el Servei de Suport a les Comunitats de Veïns (SSCV), ha de deixar que les gestions pròpies de la comunitat es portin a terme entre els representants de la comunitat i l'administrador contractat. Aquesta participació directa en la gestió i el repartiment dels comandaments per l'ascensor pot provocar la pèrdua de la visió transversal i per tant una desviació de la funció principal del Servei, la de millorar la convivència a la comunitat.

Dins d'aquesta convivència, ha de promoure que entre les parts hi hagi una comunicació clara i transparent, per tal de que el president o en el seu defecte l'administrador faciliti tota la informació demanada per la propietària.

Considero que l'implementació del sistema de comandament per tal de que només ho puguin utilitzar les persones al corrent de pagament, ha estat una despesa innecessària, per la qual cosa ha hagut en menys d'un any un canvi de criteri en el que ara tots els propietaris disposen del comandament sense haver abonat les quotes i tampoc el preu del comandament, situació que no ajuda a la convivència, doncs genera greuges comparatius atès que alguns suporten les despeses d'uns serveis que utilitzen tots.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** que el Servei de Suport a les Comunitats de Veïns promogui i vetlli per tal de que el president o en el seu defecte l'administrador faciliti la informació demanda pels propietaris, per tal de

donar compliment a una bona gestió de transparència, tant en lo referent a la problemàtica dels comandaments de l'ascensor, com d'altres que pugui tenir.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 d'abril de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **12 de maig de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"procedim tanmateix a ACCEPTAR aquesta RECOMANACIÓ la qual aplicarem com a norma general en les intervencions a les comunitats de veïns/es on donem servei"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut88 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut: 18 dies

3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 SALUT I BENESTAR

Atenció Serveis Socials. Problemes veïnals

EXP 2014Q347

El Síndic 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 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 es presenta davant el Síndic manifestant diverses problemàtiques veïnals, indicant que els veïns pugen per la nit al terrat de l'edifici i fan soroll per a molestar-la. Malgrat que van marxar els veïns i van venir d'altres, la ciutadana indica que continuen venint, sense saber per on entren al terrat.

En el tràmit de l'expedient, el Síndic manté contacte amb els serveis socials i amb el Servei de Mediació Municipal de l'Ajuntament, per tal de comprovar i verificar el conflicte plantejat.

Els serveis socials i el Servei de mediació han prestat servei a la ciutadana, fins i tot acompanyant-la al metge. No han pogut acreditar les versions de la ciutadana, respecte el soroll que escolta, ni dels fets de que els veïns pugin al terrat per la nit.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que NO HI HA GREUGE** a la problemàtica plantejada, atès els Serveis Socials i el Servei de Mediació han realitzat un seguiment per verificar, contrastar i mediar per aclarir els fets declarats per la ciutadana.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 de maig de 2015**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut:506 dies

Manca de resposta instància. Entrada Àtrium

EXP 2014Q380

El Síndic 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 altre que va presentat a l'Àtrium.

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 preinscripció per l'abonament de les instal·lacions esportives d'Atrium Viladecans al setembre de 2012.

Com no va rebre resposta va presentar una instància a l'Ajuntament al novembre de 2013 queixant-se per considerar que no havien tramitat la seva sol·licitud, per no haver obtingut una resposta.

Al no rebre resposta de la instància, va presentar una queixa al Síndic.

Del contingut de la resposta rebuda pel Síndic en el tràmit de la queixa resulta el ciutadà va ser atès en dues vegades pel servei de recepció de les instal·lacions d'Atrium per aclarir la seva situació d'estar en llista d'espera i en la segona opció va ser per un altre petició d'accedir a les instal·lacions de forma preferent per la seva condició de discapacitat i voler tenir un preu reduït.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** el cas denunciat, atès una preinscripció d'un abonament per una instal·lació esportiva municipal no genera una obligació de respondre-la.

En canvi la presentació de la instància, l'Ajuntament si té l'obligació de respondre, sempre i quan no sigui una mera comunicació la qual no requereix una resposta.

El cas tractat, la instància planteja una situació, que malgrat haver-li donat les explicacions verbalment del que suposa una preinscripció, s'hauria d'haver donat resposta en un breu termini a aquesta instància, atès que no presenta cap dificultat tècnica que justifiqui una demora en la resposta. Per tant amb una resposta a temps, la ciutadania se sent escoltada i atesa.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- o **RECORDA** que davant les peticions dels ciutadans cal respondre-les.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de març de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **3 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar el recordatori del Síndic de Greuges Municipal i donar trasllat a l'Àrea corresponent"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut..... 143 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....68 dies

Venda nínxol cementiri

EXP 2015Q408

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 de maig de 2015, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que va vendre a l'ajuntament el nínxol de la seva mare al novembre del 2013 el qual el va adquirir per herència. El nínxol està ocupat i no l'han abonat el preu de venda acordat. Va presentar una instància el 12 de desembre de 2014 per reclamar l'import i tampoc ha rebut resposta.

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

El ciutadà va vendre, al mes de novembre de 2013, el nínxol que va heretar de la seva mare i que al no rebre cap cobrament, va presentar una instància al desembre de 2014 per reclamar les quantitats pactades.

Al no rebre cap resposta a la instància, ni tampoc el cobrament de la compravenda, va presentar queixa davant la sindicatura en el mes de maig de 2015.

En el tràmit de la queixa, en el mes de juliol de 2015, el ciutadà ha cobrat l'import de la venda, circumstància que va ser informada al Síndic, pel ciutadà i l'ajuntament, en el mes d'octubre de 2015.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, en el cas denunciat, atès que en el tràmit de la queixa el ciutadà va cobrar l'import de la venda.

Malgrat la mediació, vull destacar que el ciutadà ha tingut que presentar una queixa al Síndic per resoldre la seva problemàtica, doncs dos mesos després de presentar-la va cobrar, però ha tingut que passar 20 mesos des de que es va fer la venda. A més a més l'ajuntament no ha donat resposta a la instància que va presentar en el mes de desembre de 2014.

Per la qual cosa, considero que ha hagut una manca d'eficàcia pel temps transcorregut i sobretot una manca d'eficiència atès que s'ha dedicat un temps on els costos de gestió de la problemàtica plantejada pel ciutadà ha estat superior a l'import abonat.

Tanmateix, considero que per una millor gestió de les propietats dels nínxols en cas de renúncia en règim de propietat manca regulació específica que reguli el preu i el sistema de càlcul en funció de la seva ubicació, i el termini de pagament.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** garantir una eficàcia en el compliment dels acords adquirits, atès que ha durat 20 mesos i executar-ho amb eficiència tenint en compte l'import.
- **SUGGEREIX** que reguli mitjançant ordenança el sistema de càlcul del preu del nínxol en cas de renúncia de propietat per part del titular, amb indicació del termini de pagament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de novembre de 2015**, i a la finalització de l'informe està **pendent** de rebre una resposta per part de l'Ajuntament.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut172 dies

Des de la resolució del Síndic i fins fi de l'any (pendent de resposta), ha transcorregut:55 dies

Normes d'ús instal·lacions Pòdium

EXP. 2015Q418

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de setembre de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resposta rebuda per la seva queixa que va presentar a Pòdium, atès que es contradiu amb fets, doncs han prohibit als usuaris menjar a la piscina per motius d'higiene, en canvi els casals d'estiu van fer-ho durant tot el mes de juliol. La ciutadana considera que en comptes de prohibir es deuria d'habilitar zones a les instal·lacions pels que porten menjar de fora, doncs ara tenen que sortir de la instal·lació per dinar i tornar a entrar després, amb el greuge dels que no són socis i que han pagat l'entrada puntual, si surten per dinar han de pagar una altra vegada per tornar a entrar.

En l'estudi del contingut dels fets relatats, 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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut:113 dies

3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 MANTENIMENT

Conservació col·lector C. Lluís Companys

EXP 2013Q312

El Síndic 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'unies 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 entre 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 l'Ajuntament va donar resposta el **9 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar la recomanació proposada i donar trasllat de la mateixa a l'Àrea corresponent"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....205 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....620 dies

Soroll reixa aigües pluvials via pública. C. Fiveller

EXP 2013Q320

El Síndic 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 l'Ajuntament va donar resposta el **9 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar els suggeriments proposats i donar trasllat dels mateixos a l'Àrea corresponent"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....126 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....620 dies

Molèsties soroll camions escombraries

EXP 2013Q346

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

La ciutadana presenta una queixa davant la Sindicatura de Greuges de Viladecans, plantejant una problemàtica de soroll provocat pels camions del servei de recollida d'escombraries al passar pel seu carrer, indicant que tant el soroll del camió, com el xiulet que fa el camió quan fa marxa enrere, molesten molt, atesa les hores nocturnes en què es realitza.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament va retirar dues pilones i una paperera per tal de facilitar el gir del camió al carrer Sant Marià al carrer Mare de deu de Montserrat.

L'Ajuntament també va aclarir que el servei de recollida de residus tenen prohibit circular marxa enrere, i que en tot cas, de forma puntual i per causes externes al servei, poden realitzar maniobres que impliqui fer marxa enrere i que les actuacions portades a terme al gir del carrer Sant Marià amb Mare de Deu de Montserrat fa que es garanteixi el gir sense dificultat i sense la necessitat de realitzar maniobres.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada, atès que en la tramitació de l'expedient, l'ajuntament ha pres mesures per tal que el camió que fa el servei de recollida d'escombraries, no tingui que fer maniobres cap enrere en el gir del Sant Marià amb Mare de Deu de Montserrat, per la qual cosa s'evita el soroll que provoca aquesta maniobra

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 de maig de 2015**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut:534 dies

Soroll camió recollida de vidres

EXP 2014Q366

El Síndic 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 l'Ajuntament va donar resposta el **9 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar la recomanació i donar trasllat de la mateixa a l'Àrea corresponent"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut101 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:256 dies

Marquesines parades d'autobús

EXP 2014Q375

El Síndic 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 parades d'autobús de Viladecans, li van dir que era competència de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i quan s'ha adreçat amb ells, aquestos 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, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

El ciutadà presenta una queixa a l'Àrea Metropolitana via telemàtica respecte a la petició de marquesines a les parades d'autobús a Viladecans.

L'Àrea Metropolitana respon al ciutadà que la instal·lació és competència de l'Ajuntament.

El ciutadà presenta una instància a l'Ajuntament exposant els antecedents, que d'acord amb les indicacions del tècnic li va dir que l'instal·lar marquesines tenia que ser l'Àrea Metropolitana, per això va adreçar la petició a l'Àrea Metropolitana i els hi demana la instal·lació de marquesines.

El ciutadà rep resposta de l'Ajuntament, indicant-li que la instal·lació de marquesines està sotmesa a l'explotació publicitària.

De la resposta que ha rebut el Síndic per part de l'ajuntament, indiquen que el ciutadà no va comentar res a les converses personals que van tenir i a més indica que no es poden col·locar marquesines a les parades existents atès l'espai de secció del carrer que no ho permet.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** el cas denunciat, atès que no ha quedat acreditat que els serveis tècnics li haguessin dit que la col·locació de les marquesines depenia de l'Àrea Metropolitana, sense perjudici de considerar que un ciutadà unilateralment no s'adreça directament a l'Àrea Metropolitana per demanar marquesines.

Malgrat això, considero que la resposta que va rebre el ciutadà no ha estat encertada, doncs la ciutadania no els hi preocupa si hi ha explotació publicitària o no per col·locar les marquesines, el que els hi preocupa són les necessitats d'estar protegits i tenir un mínim de condicions durant el temps d'estada a la parada.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** que les respostes han d'estar motivades, que en el cas tractat s'hauria d'haver especificat les dificultats tècniques, així com condicions que es tenen en consideració per instal·lar-les.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **27 de març de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **3 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar el recordatori del Síndic de Greuges Municipal i donar trasllat a l'Àrea corresponent"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....206 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:..... 68 dies

Reparació de clavegueram. Taxes

EXP 2014Q376

El Síndic 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 al 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 l'Ajuntament va donar resposta el **9 de juny de 2015**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Vist els informes elaborats i lliurats al propi interessat, porta l'explicació dels fets i de les actuacions portades al respecte, essent la totalitat del contingut de l'expedient, motiu de les obres urgents realitzades i posades en coneixement verbal als propietaris de la finca afectada no acceptar aquesta recomanació"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....101 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....172 dies

Punt de poda. Incompliment del servei

EXP 2014Q378

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

La ciutadana és la segona vegada que ha presentat una queixa pel mateix motiu, és a dir, pel punt de poda existent davant de casa seva i que per la seva ubicació i per l'incompliment de la prestació del servei i l'incivisme li provoca molèsties d'accés al seu habitatge de salubritat i seguretat, per la qual cosa demana el canvi de lloc.

De les fotografies aportades per la ciutadana s'acredita novament que les molèsties persisteixen en el temps.

Existeix una contradicció entre la informació del senyal dels dies de recollida i del dia en que realment es fa.

A l'anterior resolució, entre d'altres, es va fer el suggeriment a l'ajuntament que es delimités verticalment les zones dels punts de recollida, per evitar el desbocament dels abocaments i que l'alcaldia va acceptar.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, per considerar que les accions que hagi realitzat per part de l'ajuntament no han resolt la problemàtica plantejada per la ciutadana, doncs continua patint l'abocament descontrolat de residus vegetals de la poda i d'altres que no ho són, com també un incivisme per part dels que fan l'abocament i del servei que no es realitza amb la regularitat establerta.

Considero que el punt de poda, tal i com està dissenyat i ubicat, a més a més de causar perjudicis directes a la ciutadana, també causa un greuge a la ciutadania per la degradació de l'entorn pel perill de salubritat i seguretat de la zona.

Una ciutat moderna que ha de prestar serveis públics efectius i eficients amb garantia de seguretat i qualitat, no han de causar més perjudicis que beneficis. Una ciutat sostenible no pot acceptar que l'abocament de qualsevol residu es realitzi directament a la via pública i no pot permetre la degradació de l'entorn.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** posar contenidors en els punts de recollida de qualsevol tipus de residus, per evitar l'abocament directe a la via pública.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de novembre de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta el **23 de febrer de 2016**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"No acceptar la recomanació pels motius exposats donat que la instal·lació de contenidors oberts per a la recollida de restes vegetals és totalment contraproductiu ja que es converteixen en abocadors incontrolats que impossibiliten la correcta gestió de les restes vegetals."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut382 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:109 dies

Paviment de formigó reliscant. Pl. Europa

EXP 2014Q381

El Síndic 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 l'Ajuntament va donar resposta el **9 de juny de 2015**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

“Acceptar la recomanació i suggeriment donar trasllat de la mateixa a l'Àrea corresponent”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut44 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:172 dies

Plataforma de parada d'autobús. Soroll

EXP 2014Q389

El Síndic 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 acollats a la plataforma de l'autobús del carrer Mare de Deu de Sales, davant els números 27-29-31. Els soroll 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, així com, de la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament es desprèn el següent:

La ciutadana presenta una instància en el mes de juliol sol·licitant una solució per evitar un soroll que provoca uns ferros que estan a la plataforma de la parada de l'autobús.

La ciutadana al no rebre resposta i tampoc han solucionat el soroll, presenta queixa davant la sindicatura.

L'ajuntament, en resposta a la queixa presentada per la ciutadana, informa al Síndic que en el mes de novembre van actuar els serveis municipals col·locant unes peces de goma i després d'haver rebut la queixa presentada per la ciutadana a la sindicatura, van comprovar que la solució que havien pres en el mes de novembre no havia resolt la problemàtica, per tant realitzarien una altra actuació més efectiva.

El 29 de desembre la ciutadana informa al Síndic que l'Ajuntament l'ha trucat i ha resolt les molèsties del soroll. Fet que és constatat per l'ajuntament posteriorment.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, atès que ha estat resolt allò que provocava el soroll en el tràmit de la queixa.

Malgrat la resolució del soroll, considero que els serveis municipals i els serveis de control han de ser més eficients, en el sentit de donar una solució més immediata, en especial quan és tracta d'un tema de soroll i afecta a la ciutadania.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de gener de 2015**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut: 51 dies

Conservació vorera qual. Ús indegut camions

EXP 2015Q424

El Síndic va rebre una sol·licitud el 6 d'octubre de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la reparació de la vorera que van realitzar el personal de l'ajuntament, relacionat amb un esvoranc provocat per l'estacionament indegut de camions pesats, entre d'altres, camions de serveis públics municipals. Demana que reparin adequadament la vorera, doncs la reparació que van fer està deteriorada. Tanmateix demana una solució per evitar l'ús indegut d'estacionament a la vorera per part dels camions i així evitar el deteriorament de la vorera.

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

La ciutadana va presentar una instància denunciant l'estat de la vorera, davant el seu gual, per un esvoranc provocat per uns camions.

Posterior a la instància reben una notificació d'una proposta de resolució, pel que se'ls ordena la reparació de la vorera per ús del gual.

Davant la disconformitat, la ciutadana presenta al·legacions, aportant fotografies conforme l'esvoranc no ha estat produït per l'ús, si més no, per camions pesats, entre d'altres de la Brigada de Parc i Jardins

Al no rebre cap resposta a les al·legacions va presentar queixa davant el Síndic.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament ho ha resolt en pocs dies, indicant que en valoració de les proves aportades per la ciutadana, ha acceptat les al·legacions i deixa sense efectes la proposta de resolució que els ordenava la reparació, atès que el mal estat de la vorera no és imputable al seu ús de gual.

L'ajuntament també informa que posarà els mitjans necessaris per evitar l'accés a la vorera de vehicles pesats i així evitar nous enfonsaments que poden provocar danys als vianants.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, atès ha quedat resolta la problemàtica plantejada per la ciutadana en el tràmit de la queixa. Amb la satisfacció de que la resolució per part de l'ajuntament ha estat ràpida i eficaç.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **15 de desembre de 2015**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut:70 dies

Entrada i sortides de vehicles gual. Dificultat per fanal

EXP 2015Q427

El Síndic va rebre una sol·licitud el 2 de novembre de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, en representació d'una comunitat de propietaris, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància que va presentar l'11 de juny de 2015, relacionat a la dificultat que tenen els vehicles de fer un ús normal del gual, degut a la ubicació d'un fanal.

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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut:59 dies

3.4.2 TRÀNSIT

Incivisme d'aparcament. Plaça Santaella

EXP 2011Q243

El Síndic 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 dona resposta al ciutadà en el que proposen posar obstacles sempre i quan perduri la molèstia en el temps, per tant la policia local actuarà per evitar l'aparcament sobre la vorera.

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

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

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

Per tant, de conformitat amb 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

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

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 d'abril de 2013**, i l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR el suggeriment i donar trasllat a l'Àrea corresponent"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut584 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....769 dies

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 l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR la recomanació i el suggeriment, ja que dins del Pla de Mobilitat Urbana i de Seguretat Viària s'ha contemplat."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....340 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....734 dies

Càrrega i descàrrega c. Mare de Deu de Sales

EXP 2012Q293

El Síndic 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 és aixecar la vorera, quan el perill és l'aparcament de vehicles industrials i de gran grandària tenint una vorera tan estreta que dificulta la circulació dels vianants i un perill per aquestos.

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

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

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

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

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

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

Per tant, de conformitat amb 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 l'Ajuntament va donar resposta el **9 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar el suggeriment del Síndic de Greuges Municipal donat que s'ha tingut en consideració dins del Pla de Mobilitat Urbana Municipal"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut372 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:620 dies

Revocació de llicència de reserva d'estacionament discapacitat

EXP 2014Q364

El Síndic 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 altra 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 motiví la seva denegació.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de setembre de 2014**, i l'Ajuntament va donar resposta el **9 de juny de 2015**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Vist els informes elaborats per la Comissió de Valoració al respecte de la concessió feta una posterior revisió essent rebutjada i denegada novament per aquesta i notificat per Decret el resultat de la petició, no acceptar la recomanació."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....113 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....256 dies

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 fulletó 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 excepció, 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 l'Ajuntament va donar resposta el **9 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"acceptem la recomanació però no es acceptat el suggeriment donat que resulta innecessari si és justificat."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....86 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....256 dies

Abandonament de vehicle. Sanció

EXP 2014Q373

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

La policia fa un control del vehicle en data 4 de març de 2014 i es retira al dia següent 5 de març de 2014 per símptomes d'abandó.

El 14 de març de 2014 es notifica al ciutadà una sanció per abandonament del vehicle. Per la qual cosa el ciutadà el 14 d'abril de 2014 presenta al·legacions, que són desestimades per l'Ajuntament mitjançant resolució de data 27 de juny de 2014, i l'indiquen que per la retirada del vehicle haurà de fer el pagament previ de la sanció i de les taxes per retirada i dipòsit del vehicle.

Es notifica al ciutadà en data 26 de maig de 2014 que el seu vehicle està en el dipòsit mes de 30 dies naturals en estat d'abandó i se'l requereix formalment perquè procedeixi a la seva retirada en un termini deu dies.

En data 12 de juny de 2014 es trasllada el vehicle del dipòsit al centre autoritzat per procedir a la seva destrucció definitiva i tramitar la baixa definitiva, que es va realitzar el 17 de juliol de 2014.

El ciutadà presenta instància el 24 de juliol de 2014, manifestant la seva disconformitat amb la resolució sancionadora i reitera que el vehicle no estava abandonat al carrer i que li retornin el vehicle i que no pot pagar ni la multa ni el dipòsit.

El 29 de juliol de 2014, el ciutadà presenta la queixa davant el Síndic.

El Síndic en l'anàlisi de la documentació troba que el document que va iniciar el procediment de vehicle abandonat, de data 4 de març de 2014, conté mancances que determini el temps d'estada del vehicle a la via publica i tampoc hi ha cap indicació dels desperfectes i elements que manquen en el vehicle imprescindibles per iniciar el tràmit. Tampoc existeix dates de col·locació d'adhesiu d'avis, ni la data del primer control.

Consta que al dia següent del control del vehicle, és a dir el 5 de març de 2014, es va retirar de la via pública i traslladat al dipòsit municipal.

Consta que la primera notificació que va rebre el ciutadà en relació a la retirada del vehicle i traslladat al dipòsit municipal va ser quasi de 3 mesos després (entre el 5-3-2014 i el 26-5-2014) en el qual se'l dona 10 dies naturals per al·legacions.

Consten diferències identificatives entre l'informe de consulta a l'arxiu de la Direcció General de Trànsit (DGT) del vehicle efectuat pels mossos d'esquadra en data 4/3/2014 i la sol·licitud de baixa definitiva per CAT, entre d'altres la data de matriculació del vehicle, el nom del titular, la data de naixement i el CIF del propietari.

De l'informe emès pel policia en data 5-12-2014, detalla els aspectes i detalls (brutícia, teles d'aranya, terra a les rodes, rodes desinflatades..) que van determinar que l'estat del vehicle presentava una evident manca de conservació que va permetre presumir racionalment una situació d'abandonament. Tanmateix l'agent indica que va col·locar l'adhesiu verd d'abandonament, sense indicar la data, ni aportar fotografia. Justifica que el fet de no assenyalar aquests defectes al full de control, va ser probablement per un descuit.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per considerar que no s'ha seguit el procediment legalment establert per la retirada dipòsit i desballestament del vehicle.

En aquest sentit cal destacar principalment que el document que inicia el procediment per considerar que el vehicle està en una situació d'abandó, no acredita cap dels supòsits previstos legalment per retirar el vehicle de la via publica per aquesta circumstància. Per la qual cosa tampoc existeix motivació per sancionar al titular del vehicle per aquest motiu.

L'OMC estableix, entre d'altres, que el vehicle hagi estat estacionat en la via publica durant un període superior a un mes en el mateix lloc (art. 55.1 OMC) o que el vehicle presenti desperfectes que permeti presumir racionalment la situació d'abandonament, impossibilitat de moviment o un deteriorament tal que la seva circulació suposi un perill (art. 55.2 OMC). Aspectes que no hi consten al document d'inici del procediment i que a l'informe jurídic emès per l'ajuntament reconeix quan indica "Efectivament a l'acta

de la Policia no es recullen aquestes dades i s'hauria d'indicar als agents de la necessitat de fer constar aquestes dades en totes les seves actes de control de vehicles abandonats"

Aquesta manca d'acreditació de la comissió de la infracció, provoca la nul·litat en ple dret de tot el procés portat a terme, tant en la retirada del vehicle, com l'expedient sancionador.

Sense perjudici de que hi ha suficient argument per considerar la nul·litat de ple dret de tot el procediment, cal indicar també que quan la policia se'n porta un vehicle en compliment dels requisits previstos, sigui per permanència o per desperfectes tal que la seva circulació en aquell estat suposaria un perill o un risc per a la seguretat viaria, les persones o els bens, s'ha de comunicar en el termini de 24 hores de la retirada i dipòsit del vehicle (art. 85.3 RDL 339/1990), i notificar-li aquesta situació concedint-li 10 dies perquè se'n faci càrrec (art. 57.2 OMC). Aspectes que no hi consten que s'hagin realitzat en aquest cas, doncs l'única notificació que es va practicar al ciutadà, en relació a la retirada del vehicle, va ser de quasi tres mesos després de la retirada i dipòsit, donant-li en aquest cas el termini de 10 dies per presentar al·legacions.

Sense perjudici de que l'agent ha justificat en un informe en desembre de 2014, sis mesos després d'haver finalitzat el procediment, de quins van ser els motius i el detall que presentava el vehicle per considerar-ho abandonat i que van servir objectivament per retirar-ho de la via pública, no es poden tenir en consideració, atès que no ha format part del procediment.

El procediment és el camí formal de la sèrie d'actes en què es concreta l'actuació administrativa per a la consecució d'un fi. L'exigència que l'Administració segueixi un procediment a l'hora de portar a terme la seva actuació respon a una doble idea: constitueix una garantia per als drets i interessos dels ciutadans i constitueix també una garantia per a la consecució de l'interès públic.

Per tot això, cal concloure que no s'ha seguit el procediment establert per vehicles abandonats la qual cosa fa que la retirada del vehicle, el desballestament i la infracció sancionada siguin del tot nul·les en ple dret, resumit entre d'altres per:

- No haver notificat al ciutadà, prèviament a la retirada del vehicle, ni en el seu domicili ni en el vehicle amb un adhesiu, del control del vehicle que s'estava fent, doncs entre el control i la retirada va ser d'un dia per un altre.
- No haver acreditat la urgència per retirar el vehicle sense esperar el termini establert d'un mes estacionat en el mateix lloc.
- No haver comunicat al ciutadà la retirada del vehicle en el termini de 24 hores posteriors, doncs de forma oficial va tenir el primer comunicat quasi tres mesos després de que el seu vehicle estava al dipòsit.

Per tot això, a l'Ajuntament se'l

- o **RECOMANA** Indemnitzar al ciutadà el valor venal del vehicle desballestat, per l'incompliment del procediment establert a la normativa vigent, la qual cosa ha provocat la nul·litat de ple dret.
- o **RECOMANA també** deixar sense efectes la sanció imposada per la nul·litat de ple dret de tot el procediment.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 d'octubre de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta **11 de febrer de 2016**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"No accepta la primera recomanació ja que es va seguir el procediment establert i no accepta la segona recomanació imposició ja que la sanció i la imposició de la multa ha estat correcta i ajustada a dret."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....434 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....128 dies

Càrrega i descàrrega. Molèsties soroll

EXP 2014Q391

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

El ciutadà presenta una queixa al Síndic després d'haver trucat en nombroses vegades 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 establert i en lloc no habilitat per fer el servei.

El mateix dia de la presentació de la queixa ha presentat una instància expressant la problemàtica plantejada.

Després de diversos requeriments l'ajuntament respon, adjuntant una còpia de la resposta que se l'ha donat al ciutadà, conforme la Policia Local incrementarà la vigilància per evitar les situacions incíviques.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, a la queixa plantejada pel ciutadà, atès que l'ajuntament l'ha donat una resposta motivada, explicant les accions que prendran per evitar la problemàtica plantejada pel ciutadà, en el sentit de incrementar la vigilància per evitar les situacions incíviques.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 d'octubre de 2015**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut:288 dies

Aparcament davant de gual

EXP 2015Q401

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de març de 2015, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat per la manca d'actuació per part de la policia local per resoldre la problemàtica de que li aparquen vehicles ocupant parcialment el gual i li dificulta l'entrada i la sortida del vehicle.

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

El ciutadà presenta una queixa al Síndic per considerar que ha hagut una manca d'actuació per part de la policia local en la problemàtica plantejada de que li ocupen parcialment dos vehicles el gual i li dificulta fer un ús normal del mateix, per això presenta unes fotografies realitzades de prop, que s'aprecien que existeixen dos línies a cada banda del gual, una blanca de limitació de l'aparcament i una altra groga de limitació del gual i s'aprecia que una part dels vehicles sobrepassen la línia del gual (grogua) encara que les rodes estiguin dins del límit de la línia d'aparcament (blanca).

L'ajuntament respon a la queixa mitjançant un informe de l'agent que indica cap dels vehicles sobrepassen els límits de la porta del gual i que les fotografies aportades pel ciutadà no s'ajusta a la realitat per haver-les fet d'un angle determinat i considera que la fotografia s'ha de realitzar des del front i del mig de la porta. Aporta una fotografia de lluny, realitzada en el mateix moment que ho fer el ciutadà, però del centre de la porta i que no es veuen les línies blanques ni grogues

L'agent va recomanar al ciutadà perquè demani una senyalització vertical o d'abalisament per ampliar l'amplada del gual.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE**, perquè les proves aportades pel ciutadà, visualitza millor les limitacions de senyalització horitzontal amb línees blanques per l'aparcament i de línies grogues pel gual. Per tant no s'ha de tenir en compte l'amplada de la porta si més no respectar els senyals horitzontals del gual, les línees grogues.

En aquest sentit he trobat a faltar en l'informe de l'agent alguna indicació a les marques vials que han de servir com a valors objectius per determinar si existeix infracció o no. I en tot cas s'han d'evitar valors subjectius alhora de determinar els fets.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECORDA** el dret que tenen els que disposen de reserva de gual a que es respecti i es compleix l'espai reservat i senyalitzat horitzontalment al paviment mitjançant línees grogues.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 d'abril de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta **3 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"Acceptar el recordatori del Síndic de Greuges Municipal i donar trasllat a l'Àrea corresponent"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut46 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:40 dies

Retirada de vehicle abandonat

EXP 2015Q407

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de maig de 2015, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'han retirat el seu vehicle de la via pública, el passat 3 de febrer de 2015, sense cap avís previ ni cap notificació al respecte, li van dir que era per abandonament. Davant la seva disconformitat va presentar una instància el 2 de març de 2015, que no l'han donat resposta.

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.

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit), ha transcorregut:241 dies

Marquesina parada d'autobús cementiri-tanatori

EXP 2015Q409

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 de maig de 2015, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda per la demanda de dues marquesines a les parets de bus properes al nou tanatori de Viladecans, doncs s'ha arreglat la zona pel tanatori, han posat les parets d'autobús i no han col·locat marquesines per protegir del temps a les persones usuàries que s'ha vist incrementat. L'ajuntament justifica que la instal·lació està vinculada a la concessió per a l'explotació publicitària vigent des de l'any 2000 i, segons el ciutadà, el tècnic li va respondre verbalment que fins l'any 2017 no podran instal·lar cap.

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

El ciutadà presenta una instància a l'Ajuntament sol·licitant unes marquesines per les parades d'autobús ubicades a prop del nou tanatori, per protegir als nous usuaris de les inclemències del temps.

L'ajuntament respon que la instal·lació de les marquesines està vinculada a una concessió per l'explotació de publicitat de les mateixes vigent des de l'any 2000. Que s'han instal·lat la totalitat de marquesines associades a la concessió i per tant no disposen per atendre la petició.

En el tràmit de la queixa el tècnic municipal informa al Síndic que buscarà una solució per instal·lar la marquesina a la parada del tanatori.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** el cas denunciat, atès que s'ha trobat una solució per resoldre la problemàtica plantejada.

He considerat en tot moment que aquesta problemàtica no deuria d'haver existit, atès que la construcció del tanatori, que ha comportat la remodelació de l'entorn i la implementació d'una parada d'autobús per donar servei al tanatori, caldria haver previst inicialment aquesta mesura per donar un millor servei.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **15 de desembre de 2015**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut:203 dies

Cobrament taxa zona blava en dia festiu

EXP 2015Q421

El Síndic va rebre una sol·licitud el 28 de setembre de 2015, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la gestió que s'ha donat al parquímetres de la zona blava el dia festiu 8 de setembre de 2015, doncs malgrat tenir que ser gratuït, el parquímetre acceptava el pagament pel mateix dia. Per aquest motiu ha presentat una instància el 18 de setembre de 2015.

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 comprovar el 8 de setembre de 2015, dia festiu local a Viladecans, que els parquímetres de la zona blava funcionament com a dia normal i la gent treia tiquets per estacionar.

Davant aquesta circumstància va treure un tiquet com a mostra i va presentar una instància a l'ajuntament. Dies després va presentar queixa al Síndic

De la resposta rebuda de l'ajuntament, és evident el que ha quedat acreditat i posaran en marxa una sèrie de mesures, entre d'altres

- la comprovació de si ha estat un fet puntual d'uns parquímetres o de tots,
- un balanç del volum de tiquets pagats aquell dia.
- retirar del cobrament tot pagament en targeta bancària
- habilitar un punt de retorn dels diners pagats en metàl·lic.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, en el cas denunciat, atès que en el tràmit de la queixa l'ajuntament s'ha compromet a prendre mesures per avaluar l'error de cobrament en un dia festiu i retornar els diners cobrats indegudament.

Considero que el retorn dels diners cobrats indegudament a les persones que es poden identificar per haver pagat en targeta, és una mesura raonable de l'ajuntament que ha de quantificar i agilitzar el tràmit el més aviat possible.

Per una altra banda, pels que van pagar en metàl·lic, l'Ajuntament manifesta que posarà, com a mesura, un punt de retorn. Considero que davant la dificultat d'identificació dels titulars, caldria plantejar altres alternatives, consistent en destinar-ho a fins socials per la població de Viladecans.

Tanmateix, si l'error ha estat per una programació individualitzada dels parquímetres, és possible que també hagi passat en altres dies festius d'aquest any. Per la qual cosa considero que les mesures preses per l'ajuntament amb la comprovació només del dia 8 de setembre, és insuficient i caldria ampliar la comprovació a tots els dies que hagi pogut succeir el mateix. És a dir, aquells festius que no són diumenges de l'any 2015.

En conseqüència a l'Ajuntament se'l

- **RECOMANA** fer un seguiment de comprovació per evitar que es reiteri aquesta situació en un futur.
- **RECOMANA també** ampliar les mesures de comprovació i avaluació de la circumstància denunciada pel dia 8 de setembre, a tots els dies festius que no són diumenge corresponent a l'any 2015.
- **RECOMANA també** és realitzi en un termini màxim d'un mes les gestions de devolució dels que van pagar amb targeta, tant pels del dia 8 de setembre com dels altres dies festius que no són diumenges de l'any 2015 cobrats indegudament.
- **RECOMANA també** que es destini a fins socials per la població de Viladecans la recaptació que es va realitzar en **metàl·lic** tant pels del dia 8 de setembre com dels altres dies festius que no són diumenges cobrats indegudament de l'any 2015.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **6 de novembre de 2015**, i l'Ajuntament va donar resposta **8 de febrer de 2016**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs va indicar:

"Acceptar la recomanació de fer un seguiment de comprovació per evitar que es reiteri aquesta situació en un futur.

Acceptar la recomanació també d'ampliar les mesures de comprovació i avaluació de la circumstància denunciada pel dia 8 de setembre, a tots el dies festius que no són diumenge a l'any 2015.

Acceptar la recomanació també es realitzi en un termini màxim d'un mes les gestions de devolució dels que van pagar amb targeta, tant pels del dia 8 de setembre com dels altres dies festius que no són diumenges de l'any 2015 cobrats indegudament.

No acceptar la recomanació de que es destini a fins socials per la població de Viladecans la recaptació que es va realitzar en metàl·lic pels del dia 8 de setembre com dels altres dies festius que no són diumenges cobrats indegudament de l'any 2015.

En relació a la ultima recomanació no es viable ja que no existeix constància dels imports cobrats en metàl·lic al respecte del dia 8 de setembre donat que la recaptació que es realitza a les màquines no determina els dies de cobrament i per tant es desconeix els imports cobrats durant aquesta jornada com s'explica a l'informe adjunt."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut.....39 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:.....94 dies

3.4.3 SEGURETAT CIUTADANA

Accident carrer Sant Josep

EXP 2013Q305

El Síndic 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 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 publica, 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 publiques.
- **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 l'Ajuntament va donar resposta **4 de juny de 2015**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs va indicar:

"ACCEPTAR les recomanacions i donar trasllat a l'Àrea corresponent"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic, ha transcorregut50 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament, ha transcorregut:832 dies

3.5 QUEIXES DERIVADES

S'han derivat un total de 11 queixes de les queixes que he rebut a la Sindicatura al llarg de l'any, les quals 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 9 queixes per no ser matèria de competència de l'Ajuntament de Viladecans, que entre d'altres han estat relacionats amb la dependència, ajuts de fill a càrrec, prestacions per familiars, sancions i atenció a l'Hospital.

3.5.2 DEFENSOR DEL PUEBLO

Dos casos enviats al defensor del Pueblo, un per matèria d'embargament per l'Agència Tributària i l'altre d'un Ajuntament madrileny sense defensor local.

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 12 de gener de 2015, assistència a la presentació del VI Recull d'Informes dels Síndics i Defensors locals de Catalunya, corresponent a l'any 2013, que es va realitzar al Parlament Catalunya.

El 25 i 26 de febrer de 2015, Jornades de celebració dels XXV anys de sindicatures locals a Catalunya a la ciutat de Lleida. Es va tractar entre d'altres els temes de "Sindicatures locals, drets de la ciutadania i democràcia de proximitat", "Ajuntaments, transparència i sindicatures locals".

El 26 de març de 2015, assistència a la XVII Trobada Assemblea general ordinària del FòrumSd, celebrat a Lleida.

El 29 de setembre de 2015, assistència a l'acte de celebració del **Patró de la Policia Local**, celebrat a les dependències de la Policia Local de Viladecans.

El 30 de setembre de 2015, Ciutats defensores dels Drets Humans a Santa Coloma de Gramenet.

El 14 d'octubre de 2015, assistència a la Fira Municipalia on el FòrumSD organitza una sessió informativa amb el títol de "**Sindicatures Municipals. Defensa de les persones des de la proximitat i compromís per la transparència i bon govern**". Es va fer la presentació del VII Recull de Formació 2014 i el Recull d'Informes de l'any 2014.

El 25 i 26 novembre de 2015, assistència a la X Jornada de Formació del FòrumSD: Transparència i Bon Govern, la Crisi dels refugiats. A la facultat de dret de la Universitat Autònoma de Barcelona a Bellaterra.



ANNEXOS

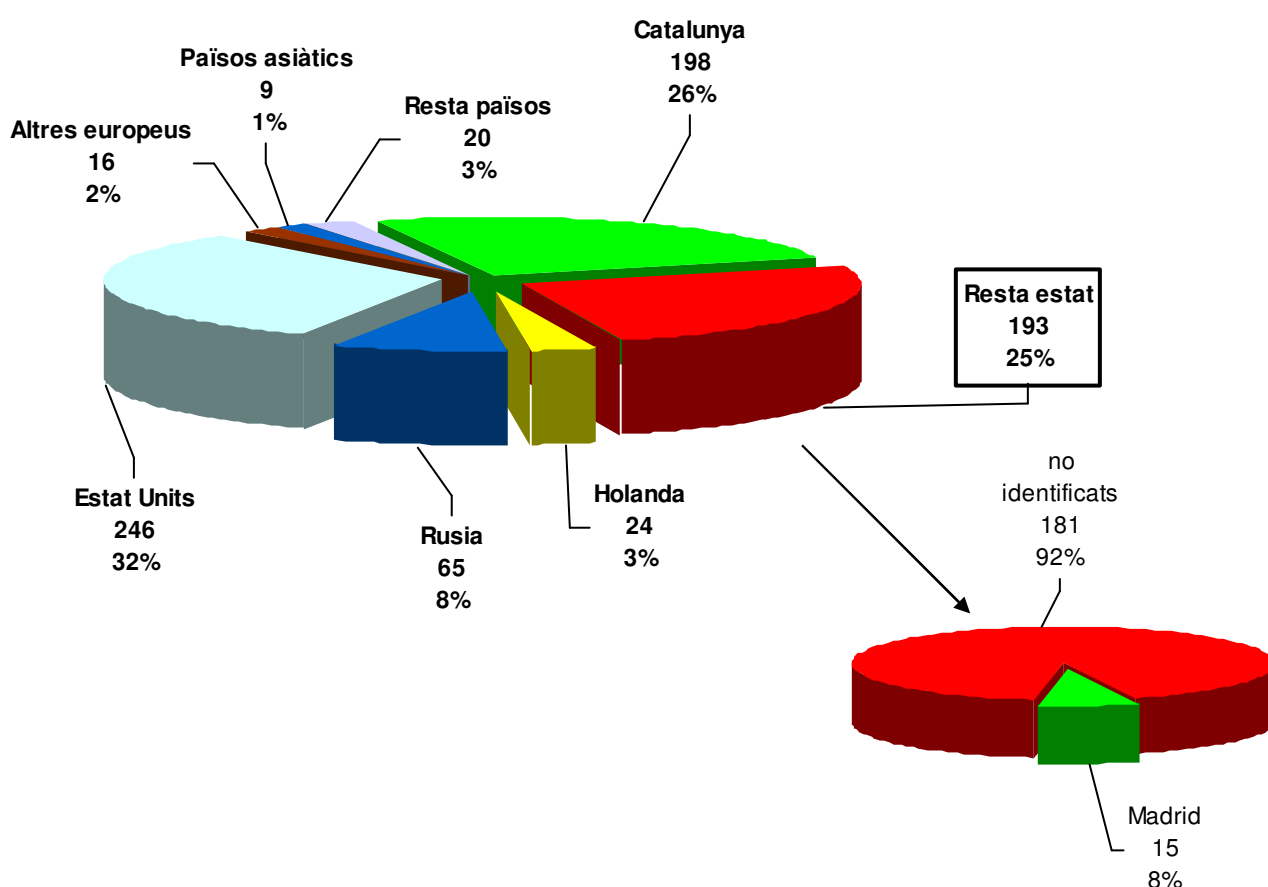
I. Pàgina web

A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va publicar la pàgina web www.sindicatura.viladecans.cat, on es pot passejar a través d'un índex per diferents planes, on informa a la ciutadania, que és la Sindicatura, qui és 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 2015 hem tingut un total de **831 visites** front les **464 visites** de l'any passat, el que suposa un augment del 79,09%. Han visitat 1.629 pàgines front les 1.124 pàgines de l'any anterior, amb un promig de 1,96 pàgines per visita.

Durant el 2015, el dia de més **visites** han estat el 2 d'abril i el 4 de maig amb 48 visites cadascun, i el dia amb el màxim de pàgines visitades, va ser el 4 de maig amb 83 pàgines.

De les **831 visites** que hem tingut durant l'any 2015, 425 han estat directament des del territori espanyol i les altres 406 han estat des de diversos països del món. De les 425 visites del territori espanyol, 198 han estat des de Catalunya i les 193 visites restants provenen de diverses ciutats. De entre totes les visites, 702 han estat realitzades des d'un ordinador, 94 des del mòbil i 35 visites des d'una tablet.



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.

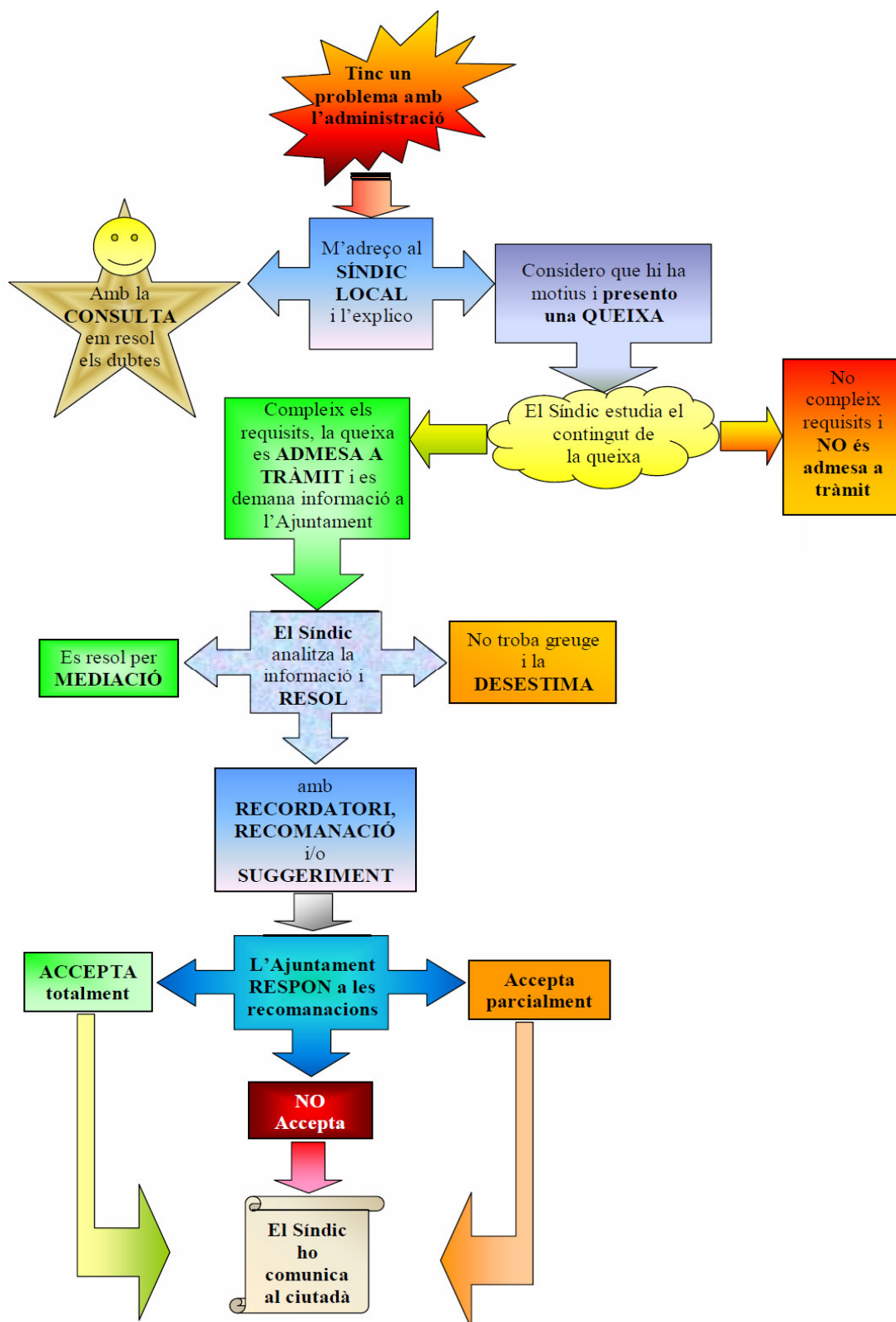
Una vegada admesa la queixa, des de la Sindicatura s'iniciaran les actuacions oportunes amb l'entitat o dependència municipal que resulti afectada per l'esclariment dels fets exposats amb la petició, que haurà de resoldre i notificar la resolució que adopti en el termini màxim de tres mesos; en cas de 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 edad/d:	anys / años	
En representació/n (si s'escau/en su caso):			
Domicili/ or:			
Població/r:			
Tel: / /		E-mail:	
Descripció dels fets / Descripción de los hechos			
Sol·licitud / Solicitude			
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'inclouran en el fitxer "Gestió sindicatura municipal de Greuges", titularitat de l'Ajuntament de Viladecans,quina finalitat és el control i gestió dels expedients de queixes i consultes; i podreu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant del mateix òrgan responsable del fitxer (C/ Jaume Abril, núm. 2 08840 Viladecans)			

III. Tràmit d'una queixa



AJUNTAMENT DE **VILADECANS**



Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

Vicenç Mazón - Síndic municipal

José Luis Castañé - Atenció a les persones

Núria A. Valero – Assessora jurídica

Can Modolell
c/ Jaume Abril, 2
08840 – Viladecans

Telèfon: 93 635 18 17

Fax: 93 658 05 51

sindicatura@viladecans.cat

www.sindicatura.viladecans.cat