



INFORME 2021

Punt de vacunació al Casal de Barri Montserratina de Viladecans
Punt de vacunació massiva contra la COVID-19

Fotografia: Ajuntament de Viladecans

Sumari

pàgina

INTRODUCCIÓ	1
DIGITALITZACIÓ I DRETS DE LA CIUTADANIA	2
1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	4
2. DADES ESTADÍSTIQUES	5
2.1 Actuacions realitzades	5
2.1.1 Tipus d'actuacions	
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	8
2.2.1 Classificació per competència	
2.2.2 Classificació per àmbit municipal	
2.3 Queixes rebudes	9
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	11
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	13
2.5.1 Propostes acumulades	
2.6 Comparativa amb el FòrumSD any 2020	14
2.6.1 Consultes i queixes	
2.6.2 Actuacions per milers d'habitants	
2.6.3 Respostes a les recomanacions	

3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA	16
Dades numèriques	
3.1 Administració general	17
3.1.1 Tributs	
3.1.2 Sancions	
3.1.3 Padró / registres	
3.1.4 Responsabilitat patrimonial	
3.1.5 Altres	
3.2 Ordenació del territori	33
3.2.1 Medi ambient	
3.2.2 Obres / disciplina urbanística	
3.2.3 Soroll	
3.2.4 Llicències	
3.2.5 Activitat econòmica	
3.3 Serveis a les persones	41
3.3.1 Habitatge	
3.3.2 Salut i Benestar	
3.4 Via pública	49
3.4.1 Trànsit	
3.4.2 Seguretat ciutadana	
3.5 Alcaldia	52
3.5.1 Altres	
3.6 Queixes derivades	53
3.6.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	54
ANNEXOS	55
I. Pàgina web	
II. Enquesta de qualitat	
III. Full de queixa i requisits	
IV. Tràmit d'una queixa	

INTRODUCCIÓ

Es fa públic el catorzè informe anual que correspon a l'any 2021. Inclou l'activitat portada a terme durant l'any des de la Sindicatura, recull les actuacions 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 actuacions 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 2020.
- 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 i una enquesta de qualitat.

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 ha canviat en funció dels diferents àmbits d'actuació.

La Sindicatura treballa a proposta de les queixes presentades per la ciutadania 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 ha configurat un espai d'apropament entre l'administració i la ciutadania.

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

DIGITALITZACIÓ I DRETS DE LA CIUTADANIA

Des del començament de la pandèmia al març de 2020 seguint durant l'any 2021, la forma de relació de la ciutadania amb l'administració en moltes ocasions **ha estat digital**. Aquest procés, que ja hauria d'estar implantat de fa anys, s'ha vist accelerat com a conseqüència de la covid i les **dificultats d'accedir presencialment a les oficines públiques** per fer qualsevol gestió. Aquest canvi, imparable, està essent difícil per una part de la població.

Per una altra part, però, està essent impossible. No disposar de mitjans per connectar-se a internet, no disposar de documentació identificativa, o certificats electrònics o, senzillament, no tenir les habilitats suficients per accedir a aquest nou món digital, està provocant que es facin encara més vulnerables aquestes persones. I això comporta que no puguin exercir els seus drets bàsics de ciutadania per la impossibilitat, simplement, de no poder parlar amb algú que els resolgui, els formi o els informi sobre com accedir a aquest nou món digital.

Situació actual. Dificultats.

L'increment de tràmits en línia, les cites prèvies, l'atenció telefònica i la manca d'interlocutors, entre d'altres, **generen inseguretat i indefensió**. També provoquen **frustració i impotència**. I poden acabant comportant processos i tràmits més llargs que en l'entorn presencial.

Observem que hi ha problemes tant socials com culturals, econòmics i tecnològics que incideixen en aquesta nova situació:

- Falta de formació de part de la societat en matèria de noves tecnologies.
- Manca de confiança en la utilització dels mitjans digitals.
- Manca d'informació respecte a què és l'administració electrònica i com pot beneficiar a la ciutadania.
- Dificultats econòmiques i manca de recursos personals.
- Disfuncions tecnològiques, comunicatives i procedimentals que afecten de manera transversal a tothom.

Valoracions.

Cal una digitalització a l'abast de tothom, comprensible, amable i que no deixi fora del sistema ni deixi d'atendre a qui hi estigui al marge.

Estem davant d'un nou repte i és normal que, en aquest procés i amb la velocitat amb la qual s'ha produït, hi hagi problemes i aspectes a corregir. Però precisament per això cal exigir a tots nivells que es faci tot allò necessari per esmenar aquestes situacions a fi de **garantir que es compleixi el principi d'equitat** i s'eviti **convertir en vulnerables** alguns ciutadans o col·lectius, a més de no **incrementar la desigualtat** d'oportunitats entre persones. I més tenint en compte que, per les deficiències tecnològiques, aquest acaba sent un tema transversal que pot afectar a qualsevol persona i deixar-la en **indefensió**.

Alguns dels problemes no són només dels usuaris sinó del disseny dels sistemes i procediments digitalitzats. En aquest context, cal prestar especial atenció als drets d'aquells col·lectius que, per diferents circumstàncies, poden quedar al marge de les noves tecnologies que l'administració utilitza per relacionar-se amb la ciutadania.

I és en aquest punt on cal fer referència especialment a les **persones que convertim en vulnerables pel fet de no comptar amb els recursos més oportuns** (ordinadors, mòbils, xarxa wifi, etcètera). Cal destacar que un dels majors problemes que planteja l'administració electrònica és la discriminació que es produeix en relació amb aquelles persones que es troben en una de les següents situacions:

- Persones que no poden accedir, per **raons geogràfiques, tècniques o econòmiques** als mitjans tècnics necessaris per poder relacionar-se amb l'administració de forma telemàtica.
- Persones que, tot i tenir accés a aquests mitjans, no disposen dels **coneixements suficients** o són incapaços de manejar les noves tecnologies, degut a l'edat, a una discapacitat, etcètera.
- Persones amb tota la formació i els recursos, però que **no entenen el tràmit, els passos a fer ni el llenguatge** del que se'ls demana en el procediment. O que, tot i entenent-ho, el procediment és tan **poc intuïtiu i** complex, que no saps completar-lo o acabar-lo.

S'ha de remarcar que **la gent gran és considerada un usuari vulnerable** que, a més de no tenir en moltes ocasions els coneixements necessaris per a l'ús d'internet i eines digitals, pot tenir limitacions físiques o psicològiques associades a l'edat.

Aquesta realitat s'agreuja si s'hi afegeixen els **problemes de naturalesa interna de la mateixa administració**, que en alguns casos, constitueix una important barrera per al funcionament de l'administració electrònica:

- Cal assegurar la formació dels funcionaris públics i
- Cal incentivar l'ús de les noves tecnologies accessibles i sòlides.

Propostes. Mesures i possibles solucions

Per tot això, demanem als diversos interlocutors que posin mesures per evitar els greuges derivats de l'accessibilitat a l'àmbit digital. Hi poden haver moltes solucions i nosaltres, com a síndics, síndiques, defensors i defensores locals proposem un seguit de mesures i possibles solucions:

1. A les **entitats financeres (i al govern perquè ho exigeixi com a servei fonamental)** els demanem assegurar l'atenció presencial a clients que ho sol·licitin sense traves així com caixers i punts d'atenció suficients arreu.
2. A les **empreses de subministraments** (gas, electricitat, telefonia..) els demanem serveis humans d'atenció a la ciutadania i assegurar sempre l'opció de l'atenció presencial sense posar-hi traves.
3. Als **serveis de Salut**, recuperar la presencialitat i assegurar l'atenció a col·lectius exclosos de les vies digitals.
4. **Als ajuntaments:**
 - disposar d'oficines d'atenció al ciutadà per que ningú es quedi sense poder exercir cap dret i garantir sempre l'accés a qualsevol tràmit de manera presencial.
 - disposar d'ordinadors i internet a punts de la població per facilitar l'accés i garantir que totes les aplicacions desenvolupades tenen accessibilitat per a tot tipus de discapacitats.
 - tenir punts suficients de wifi gratuïts i de qualitat que permetin fer totes les gestions.
5. **Als ajuntaments i a totes les administracions en general:**
 - fer una avaluació del que ha suposat el teletreball, davant l'establiment de reglaments de treball virtual a fi que, mantenint els drets dels treballadors, s'asseguri que no es manllevin drets dels ciutadans ja sovint aquest darrers estan fora dels processos de construcció de les noves realitats.
 - fer realment accessibles els tràmits administratius digitals. Actualment, per afrontar-ne alguns cal ser autèntic expert. En d'altres casos, són incompatibles amb alguns navegadors o críptics en el llenguatge utilitzat.
6. Al **govern central**, fer els canvis oportuns a la llei 39/15 que assegurin els drets de la ciutadania.

Textos extrets de l'informe del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya sobre les "[Digitalització i drets de la ciutadania](#)" (octubre 2021)

1. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS

A les trobades i reunions del **FòrumSD** (síndics, síndiques, 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 2021.

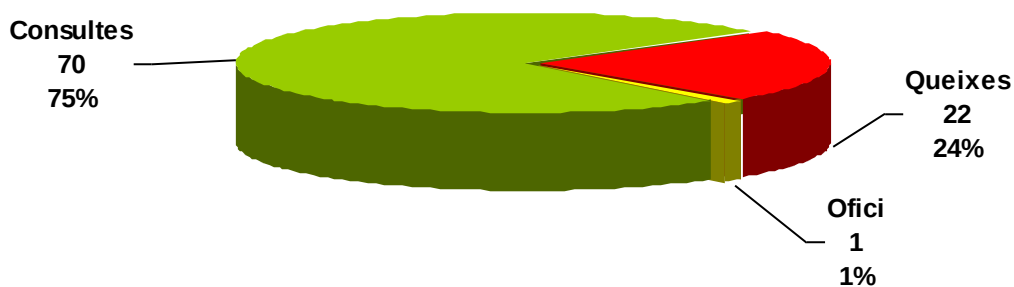
Consultes, Informació, Assessorament			TOTAL	70
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo			0
	Síndic de Greuges de Catalunya			2
	Altres defensors			0
	Altres derivacions			0
	TOTAL DERIVADES			2
Queixes àmbit municipal	Mediació - Solució amistosa			4
	Estimades amb recomanació	Acceptada total		3
		Acceptada parcialment		0
		NO acceptada		3
		Pendent de Resposta		1
	Admeses	Desestimades		5
		Arxivades sense greuge		1
		Arxivades per desistiment		1
		En tràmit		2
	NO admesa			0
	TOTAL QUEIXES			20
Actuacions d'ofici	Acceptada total			0
	Amb recomanació	Acceptada parcial		0
		No acceptada		0
		Pendent de resposta		0
	Arxivada sense recomanació			0
	En tràmit			1
	TOTAL ACTUACIONS D'OFICI			1
TOTAL ACTUACIONS			93	

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ACTUACIONS REALITZADES

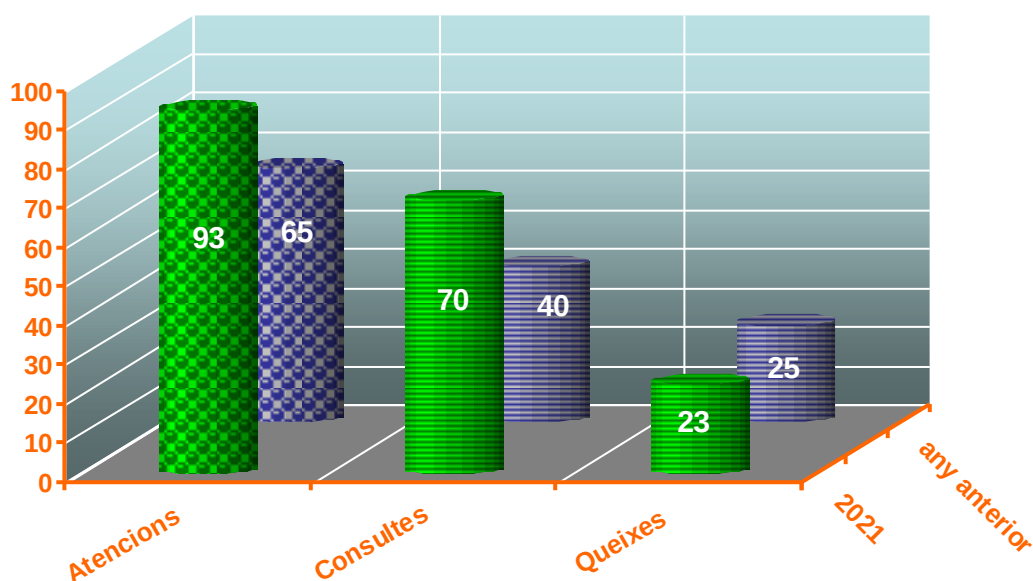
2.1.1 TIPUS D'ACTUACIONS

Han estat 93 actuacions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2021. De les quals, 70 són consultes i 22 ha estat considerades queixes envers l'administració i 1 expedient obert d'ofici



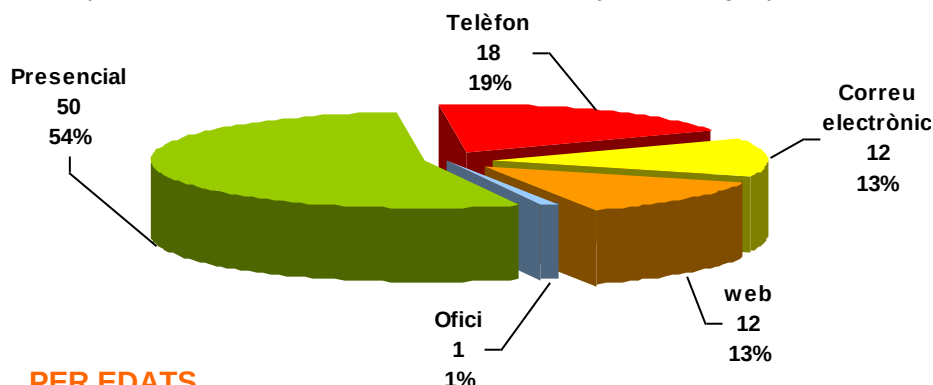
2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2021 amb l'any anterior. Es comprova que ha augmentat un 43 % en el número d'actuacions, però ha baixat lleugerament en les queixes un 8%.



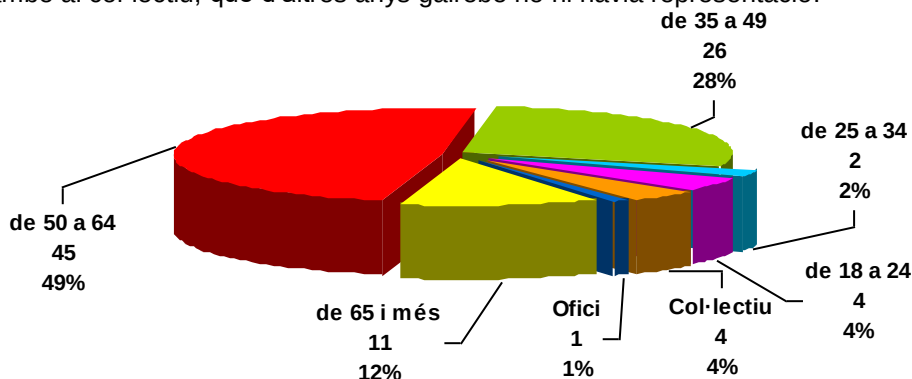
2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

De les 93 actuacions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, com cada any, ha estat l'atenció presencial a l'oficina amb un 54% (56% any anterior). Respecte l'any anterior, aquest any ha augmentat el mitja d'atenció per telèfon que ha passat d'un 11% al 19%, en detriment del web que ha baixat del 18% al 13%. Els altres mitjans ha hagut poca variació.

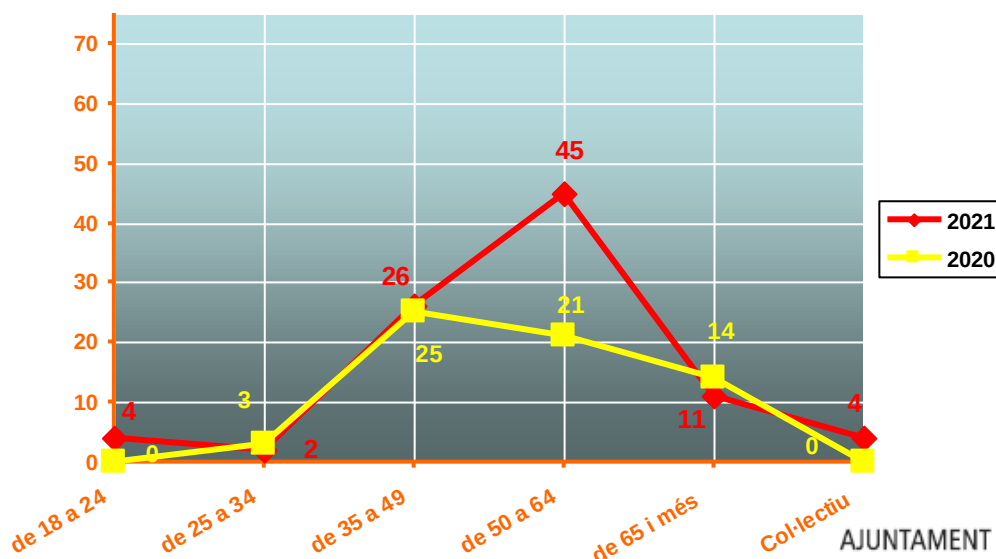


2.1.3 PER EDATS

De les 93 actuacions (queixes, ofici i consultes), existeix una major presència de la franja els de 50 al 64 anys amb un 49%, seguidament els de 35 a 49 anys amb un 28%. Aquest any ha hagut un 4% als de 18 a 24 anys i també al col·lectiu, que d'altres anys gairebé no hi havia representació.

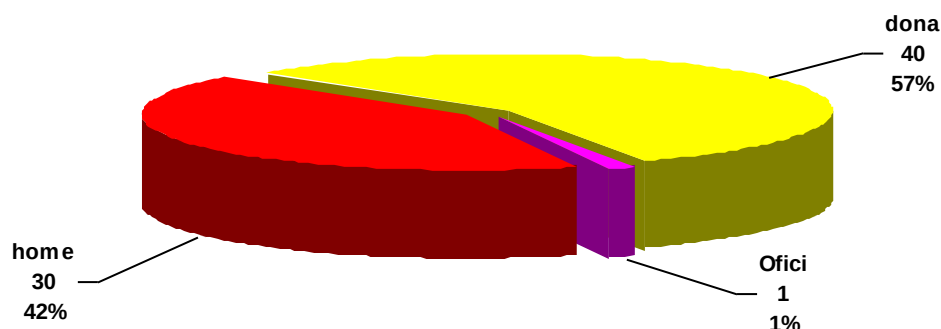


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre els anys 2020 i el 2021. Es destaca el manteniment de quasi tots els trams, i l'augment del tram de "50 a 64".



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

A diferència d'anys anteriors que va existir un equilibri de paritat en la presència de la dona i l'home alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura, l'any passat i aquest any es manté una major presència de la dona amb un 57% front al 42% dels homes.



2.1.5 PER DISTRICTES

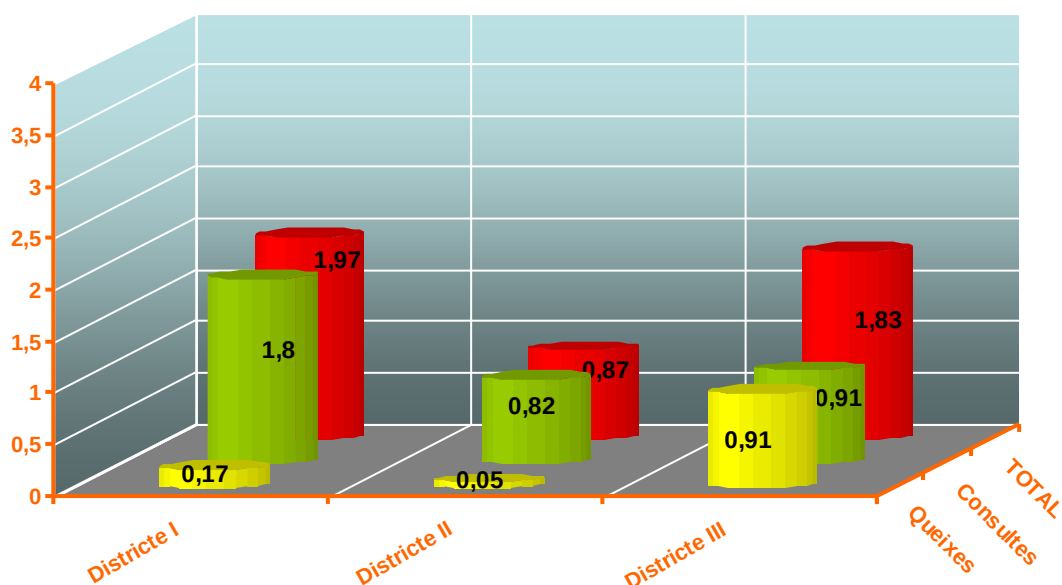
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'actuacions que es va realitzar **per cada miler d'habitants** de cada districte.

De la població total de cada districte s'ha tingut en compte per realitzar aquest rati els **majors de 18 anys**. En aquest sentit en actuacions per cada miler d'habitants el **districte I** ha hagut 1,97. Per tant, respecte l'any anterior (1,52), la presència en aquest districte ha augmentat un 12,96 %. En el **districte II** ha hagut un rati de 0,87, augmenta un 20,55% respecte l'any anterior (0,73) i en el **districte III** ha hagut un rati d'1,83. És a dir, un augment d'un 152,78% respecte l'any anterior (0,72).

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.

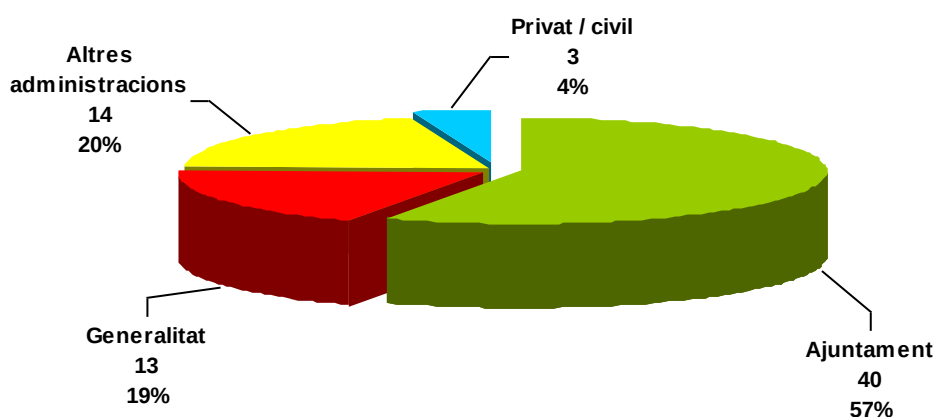


2.2 CONSULTES REBUDES

Per la seva importància, cal destacar la tasca de les actuacions que realitza la Sindicatura, doncs en l'atenció a la persona en la seva problemàtica, s'analitza i en molts casos es resol mitjançant un orientació d'accions prèvies a presentar una queixa o un aclariment de la problemàtica plantejada. Per això es fa un anàlisi i es classifica per l'àmbit competencial.

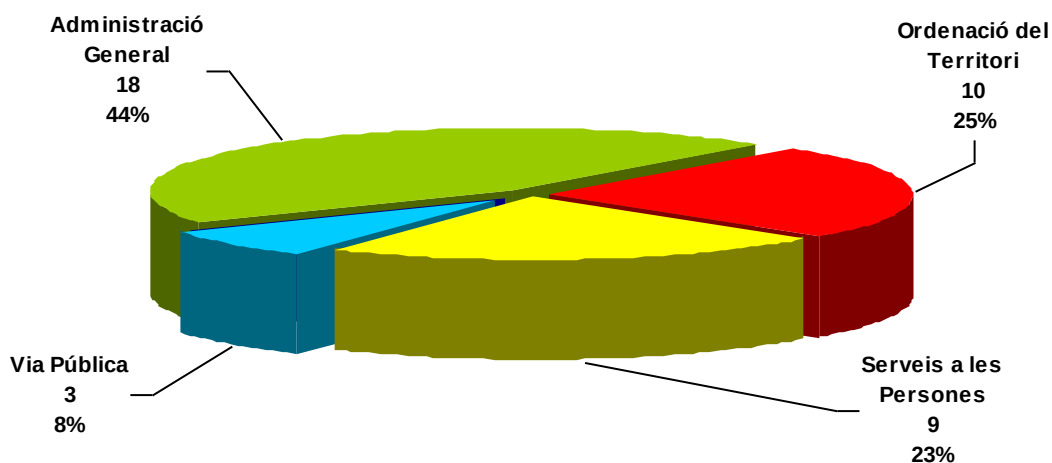
2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

Les 70 consultes ha estat classificades per competència. Destacar que el 57% van ser de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 19 % de competència de la **Generalitat**, un 20 % de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 4% ha estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 40 consultes classificades de competència municipal, aquest any ha estat classificat en cinc temàtiques de l'Ajuntament de Viladecans. Aquest any es comprova que l'àmbit **d'Administració General** ha passat d'un 35% de l'any anterior, a un 44% aquest any. En canvi els temes relacionats amb **Serveis a les Persones**, ha passat d'un 49 % l'any anterior a un 23% aquest any.

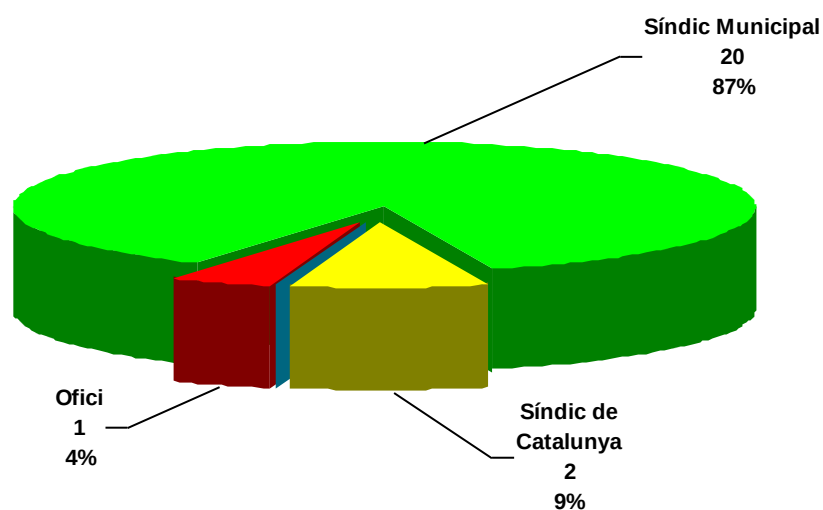


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les actuacions realitzades, s'ha tramitat com a **queixes** un total de **23**. Una d'elles ha estat d'ofici.

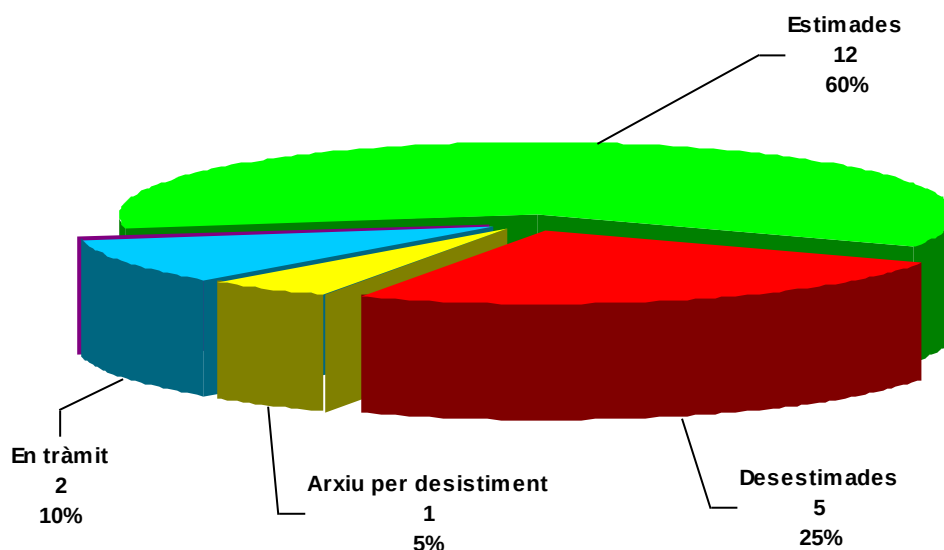
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels **23** expedients de queixa, majoritàriament són de **competència municipal** (inclosa la d'ofici) amb un **91%** i la resta, el 9%, ha estat **derivades** al Síndic de Catalunya.



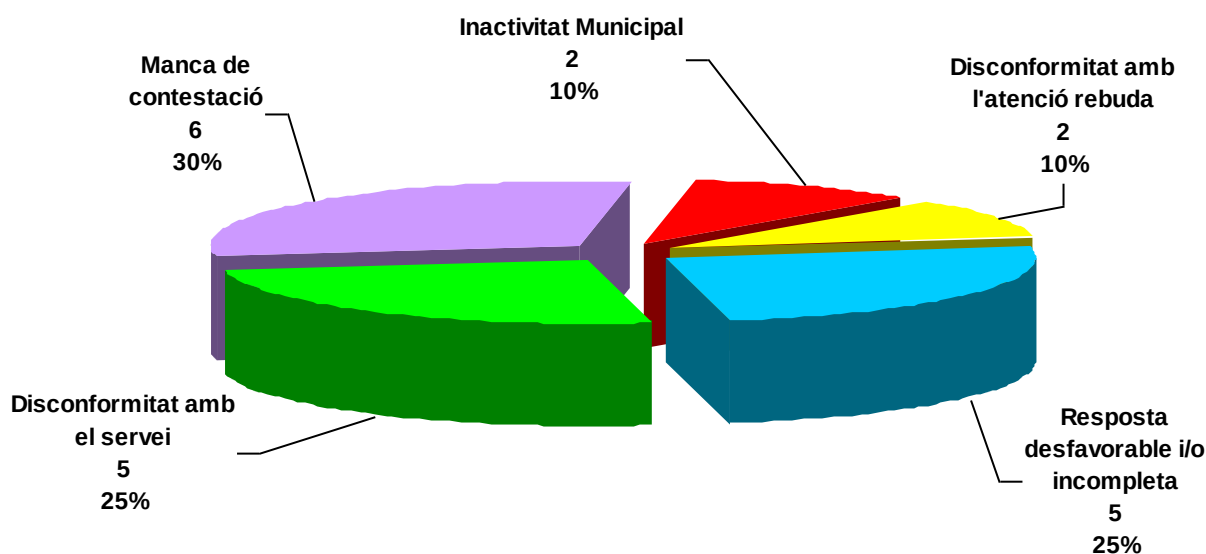
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les 20 queixes **d'àmbit municipal**, sense incloure els expedients d'ofici, s'ha **resolt 18 queixes**, de les quals, 12 ha estat estimades, 5 han estat desestimades i 1 ha estat desistida. En conseqüència, 2 queixes ha quedat en tràmit a final d'any.



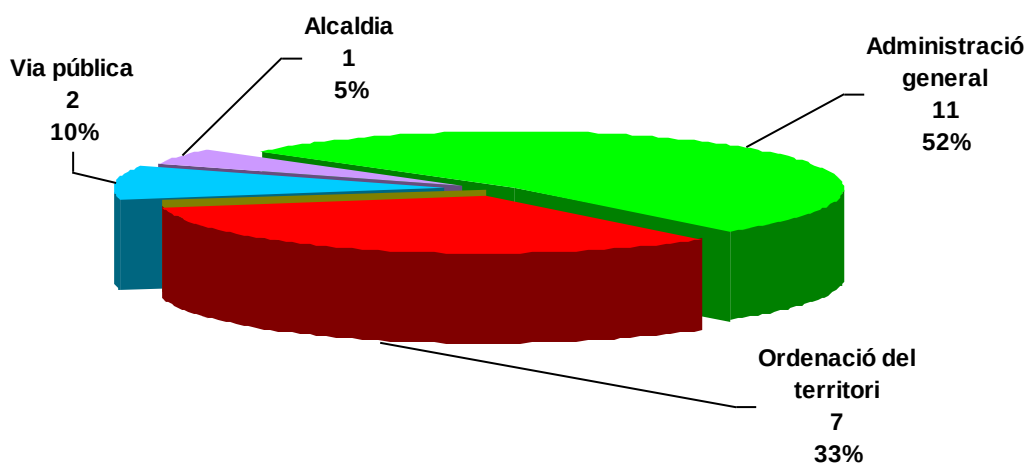
2.3.2.1 Motivació principal

De les 20 queixes d'àmbit municipal (excloses les d'ofici), la causa principal que va motivar la queixa, majoritàriament són per la **"manca de contestació"** amb un 30% front l'11% de l'any anterior. Seguidament amb un 25% estan **"resposta desfavorable i/o incompleta"**, així com **disconformitat amb el servei**. La **"inactivitat municipal"** i la **"disconformitat amb l'atenció rebuda"** es queden amb un 10% cadascuna.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

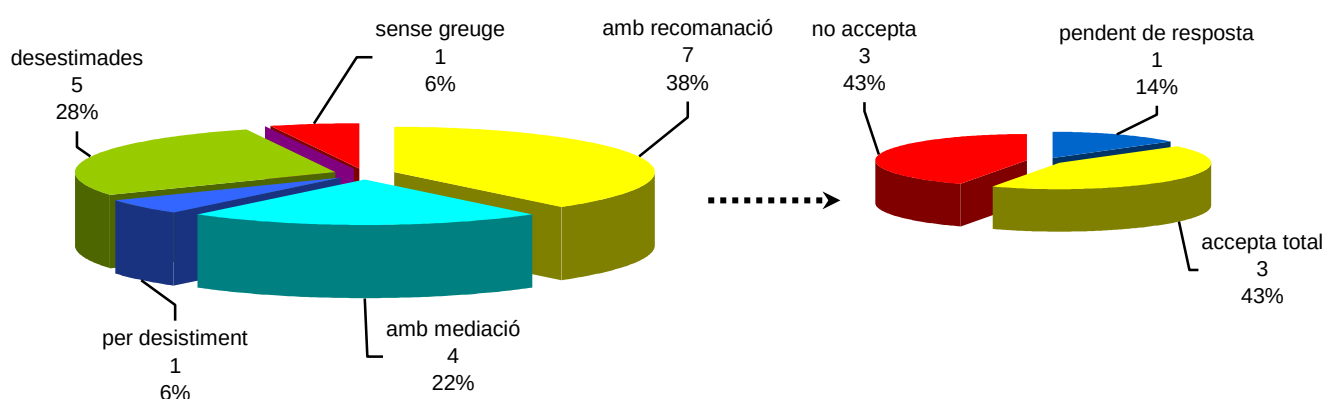
En aquesta gràfica es classifiquen les 20 queixes i 1 d'ofici, en cinc temàtiques de competència municipal, que ha aquest any no ha hagut cap queixa envers Serveis a les persones.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 21 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2021, 3 queixes estan en tràmit, inclosa 1 d'ofici. Per tant, ha estat **resoltes 18 queixes**, de les quals un total de **7 queixes ha tingut propostes** (recomanacions, suggeriments i/o recordatoris). La qual cosa representa un 38% de les resolucions efectuades. A més, 4 de les resolucions han estat resoltes per mediació. Les mediacions són aquelles que s'ha resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable per la ciutadania.

De les 7 queixes amb propostes, l'ajuntament no accepta 3 queixes, accepta totalment 3 queixes. Per tant, queden 1 queixa pendent de resposta a les propostes plantejades (recomanacions)

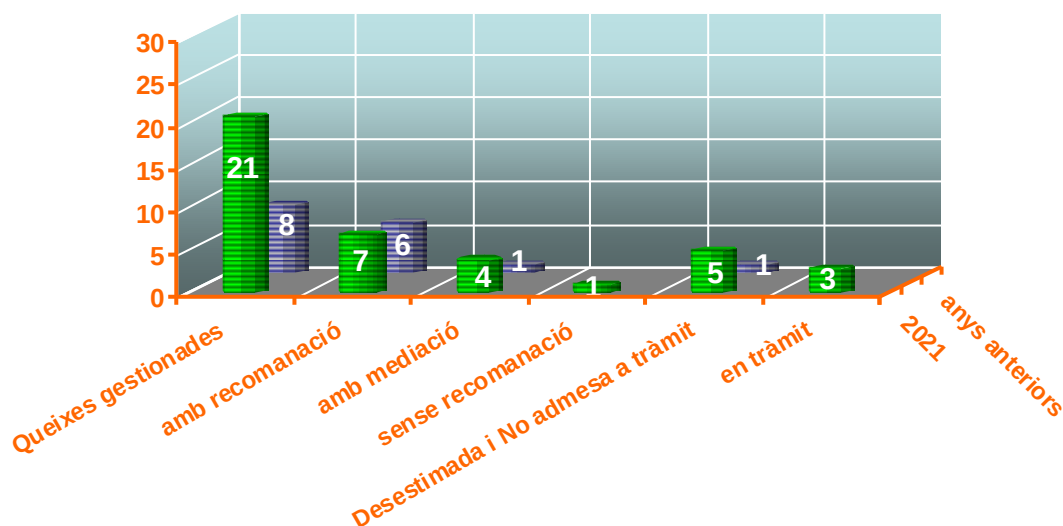


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2021 s'ha gestionat **en l'àmbit municipal** un total de **31** queixes, 23 de l'any 2021 i 8 d'anys anteriors. Són aquelles que s'ha 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

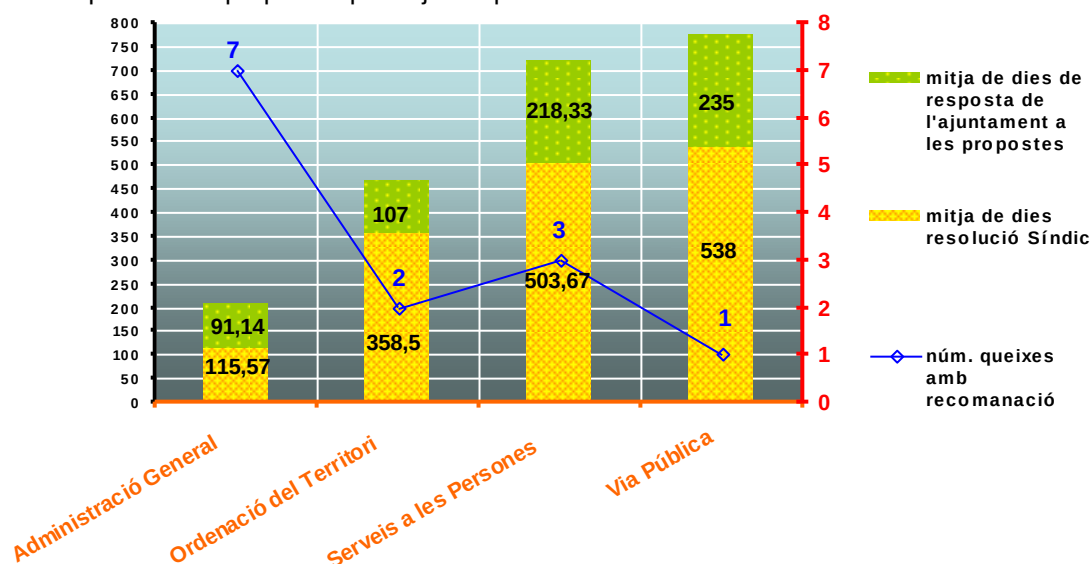
De les 29 queixes gestionades d'àmbit municipal, 13 han tingut propostes de recomanacions, 5 ha estat resoltes per mediació, 1 sense cap recomanació i 3 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució, totes són de l'any 2021. Les altres 7 queixes, 6 van ser desestimades i 1 va desistir el promotor de la queixa.



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.

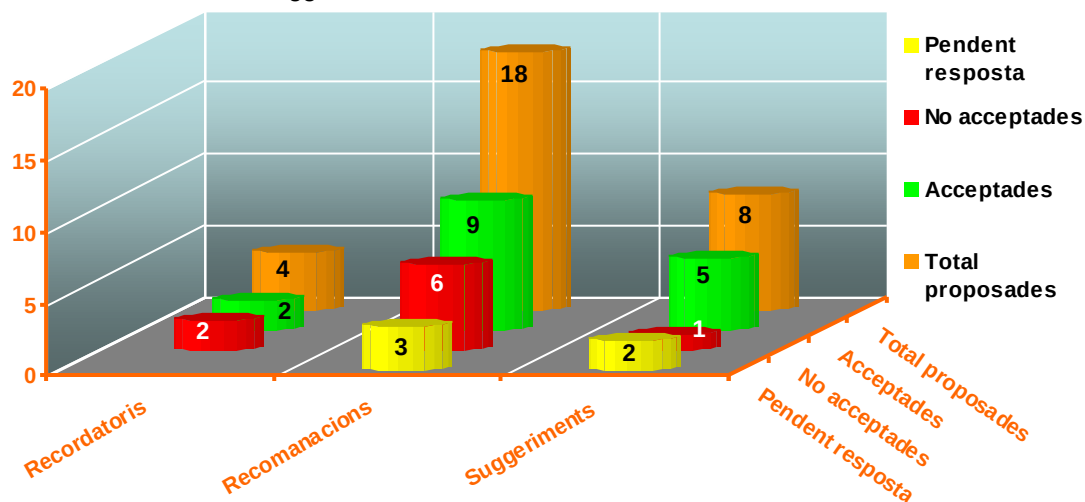
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que ha estat en el tràmit de les **13 queixes** que han tingut propostes, que d'acord amb la gràfica anterior 7 corresponen a l'any 2021 i 6 d'anys anteriors. Han estat classificades per àmbit municipal. Així com la mitja de dies que l'ajuntament ha trigat en donar resposta a les propostes plantejades pel Síndic.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **13 queixes** amb propostes, contenen un total de **30 propostes**, desglossades en 4 recordatoris, 18 recomanacions i 8 suggeriments. És a dir, 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. Es pot veure que de les 30 propostes realitzades, **ha acceptat** 2 recordatoris, 9 recomanacions i 5 suggeriments; **no ha acceptat** 2 recordatoris, 6 recomanacions i 1 suggeriment. Queda pendent de resposta 3 recomanacions i 2 suggeriments.

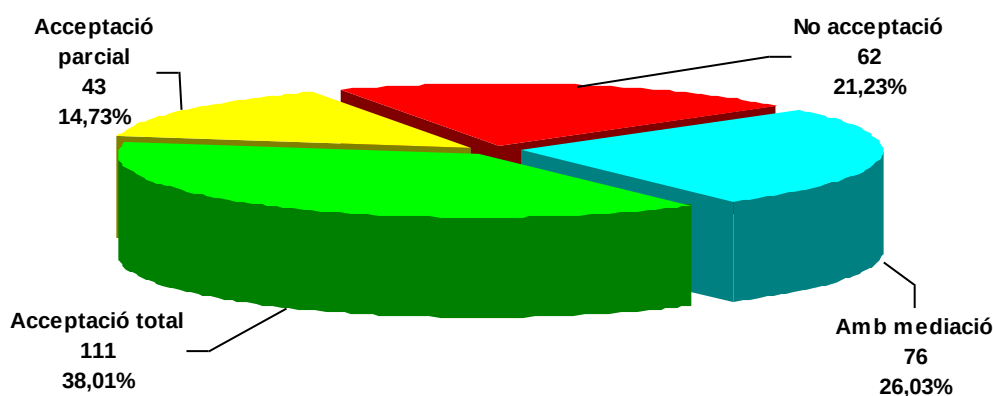


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2021 l'ajuntament **ha donat resposta a 216** queixes del total de **218** que ha hagut propostes per part del Síndic. És a dir, han quedat 2 queixes amb propostes estan pendent resposta a la presentació de l'informe. Han estat **acceptades totalment 111 queixes**. És a dir, un **38,01%**.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb recomanacions, en aquest mateix període s'ha resolt **per mediació** un total de **76** queixes, les quals representa un **26,03 %** que s'ha resolt favorablement per la ciutadania en el tràmit de la queixa.

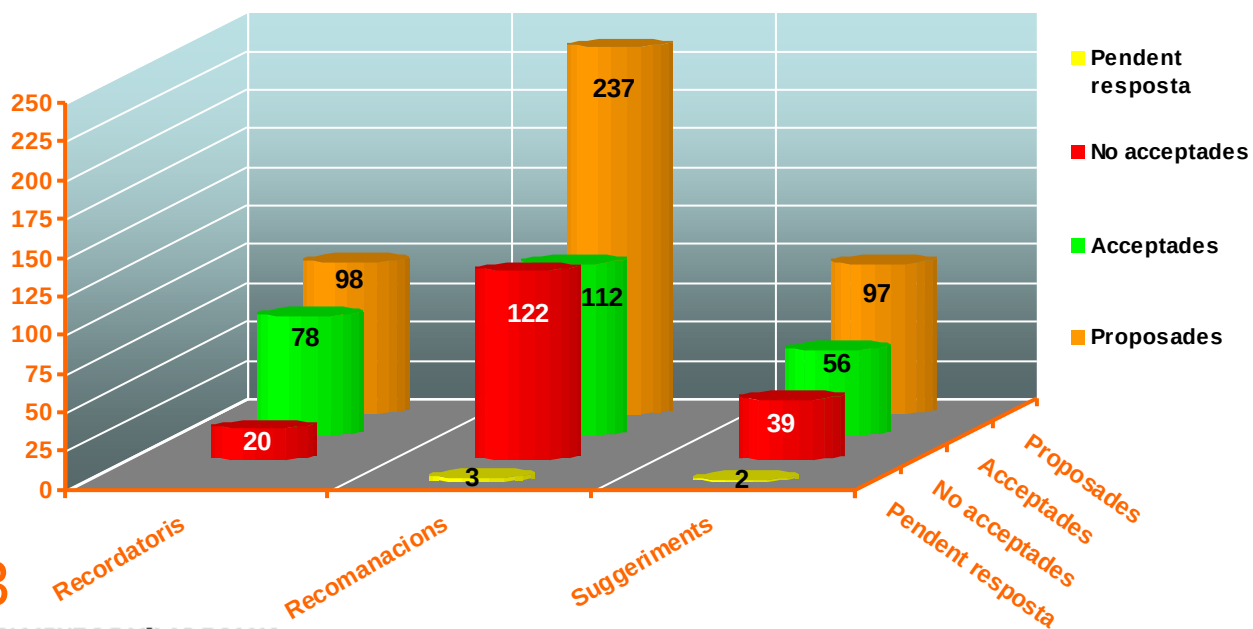
En conseqüència, un **64,04%** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat **favorable per a la ciutadania**, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge es manté equilibrat respecte l'any passat.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les **218 queixes** amb propostes des del 2007 fins el 2021, contenen un total de **432 propostes**, desglossades en 98 recordatoris, 237 recomanacions i 97 suggeriments. Ha estat acceptades un total de 246 propostes (78 recordatoris, 112 recomanacions i 56 suggeriments), que representa el **56,94%** de les propostes presentades.

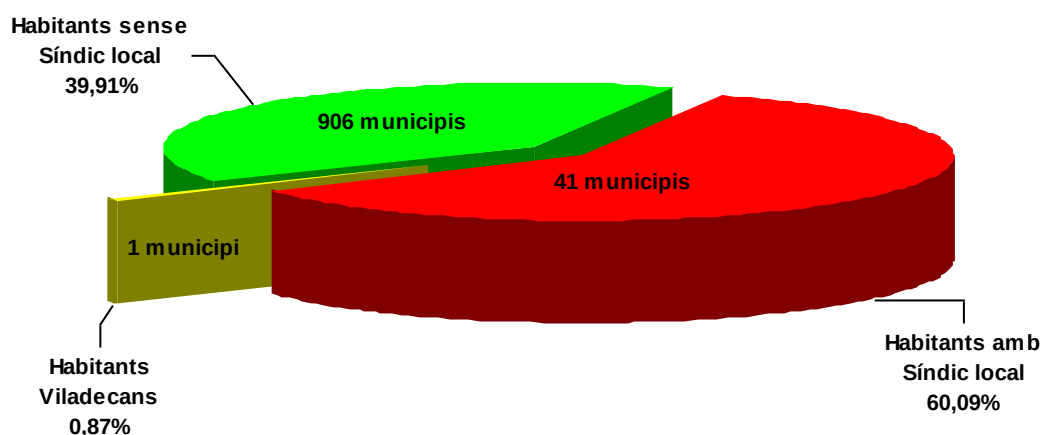
En aquesta gràfica es representen les diferents propostes (recordatoris, recomanacions i suggeriments) en les següents modalitats: proposades, acceptades, no acceptades i pendent de resposta.



2.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2020

El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha **947 municipis** i una població de **7.722.203 d'habitants a l'any 2020**. Del total dels municipis de Catalunya, **42 tenen Síndic de greuges municipal**, els quals atenen a un total de 4.639.923 habitants. És a dir, el **60,96 %** dels habitants de Catalunya disposen de Síndic Local de proximitat. Entre els quals Viladecans ha tingut l'any 2020 una població de 66.707 habitants

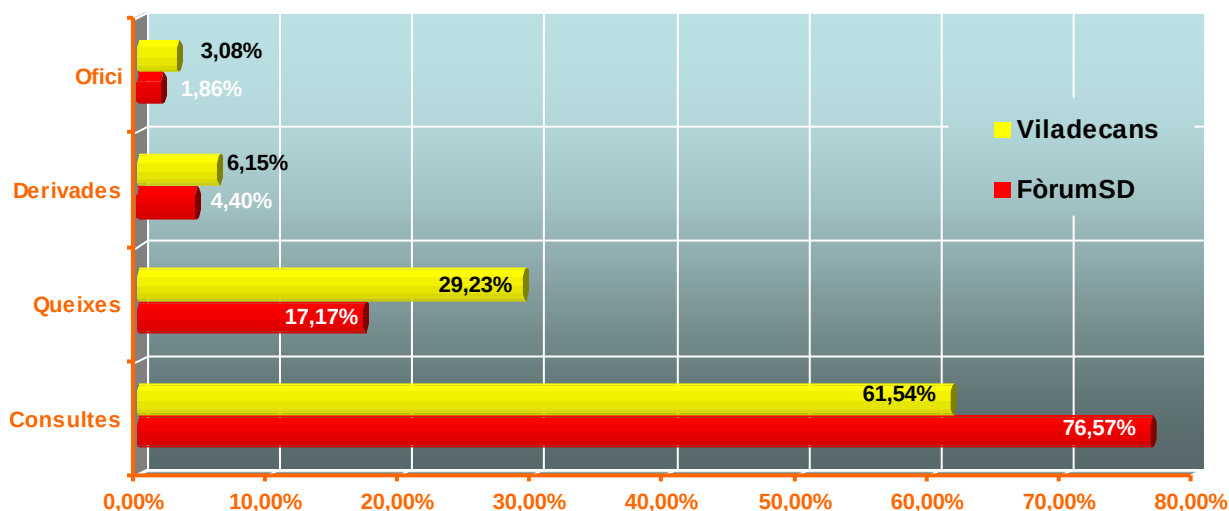
El FòrumSD durant l'any 2021, ha recollit els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen **a l'any 2020**, atès que cadascun dels Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2021 i un cop recopilades s'edita i publica el "Recull d'Informe dels Síndics Locals".



2.6.1 CONSULTES I QUEIXES

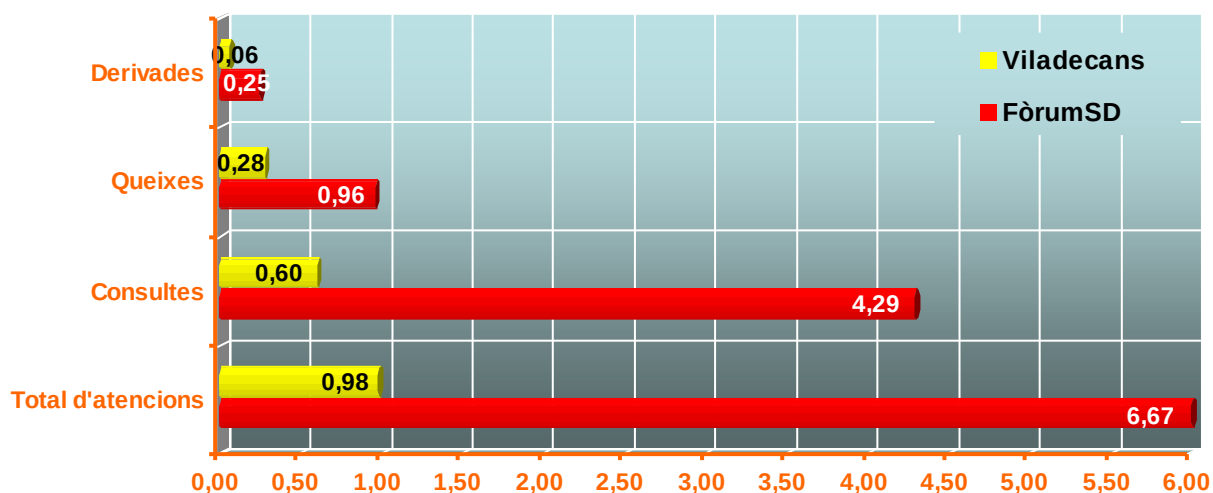
Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2020. A la gràfica es representa els valors relatius de les queixes, les consultes, els expedients d'ofici i les queixes derivades a d'altres Síndics o defensors, en relació a la totalitat d'actuacions realitzades. És a dir, la proporció que cada actuació representa al total de les actuacions.

En aquest sentit, es pot veure que el pes de l'activitat de les queixes a Viladecans representa poc més d'un 29% del total, en canvi la mitja de la resta de Sindicatures/defensories locals representa un 17%



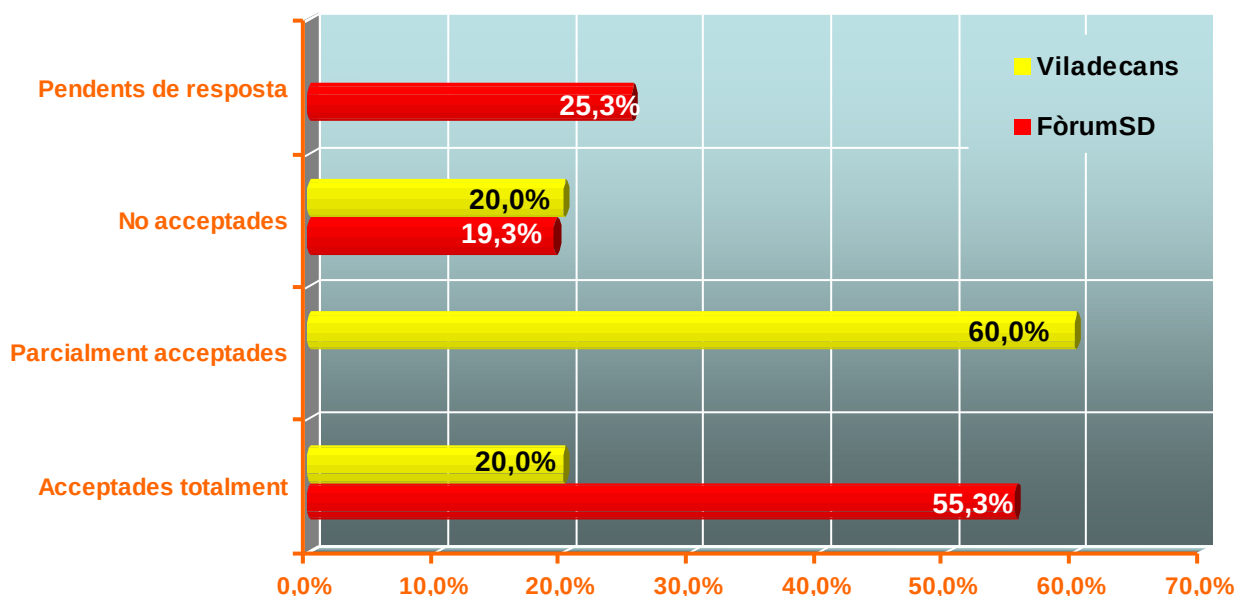
2.6.2 ACTUACIONS PER MILERS D'HABITANTS

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



2.6.3 RESPOSTES A LES RECOMANACIONS

En aquesta gràfica recull el percentatge de les respostes que s'ha 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'altra 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 2021. És a dir, 31 queixes, incloses les 2 d'ofici, així com les 8 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2020. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2021 **un total de 31 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.

TEMES	Subtemes	anys anterioris	2021	Total
3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL				13
	3.1.1 Tributs	1	4	
	3.1.2 Sancions	1	3	
	3.1.3 Padró / registres		1	
	3.1.4 Responsabilitat patrimonial		2	
	3.1.5 Altres		1	
3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				8
	3.2.1 Medi ambient		1	
	3.2.2 Obres / disciplina urbanística	1	2	
	3.2.3 Soroll		2	
	3.2.4 Llicències		1	
	3.2.5 Activitat econòmica		1	
3.3 SERVEIS A LES PERSONES				3
	3.3.1 Habitatge	1		
	3.3.2 Salut i benestar	2		
3.4 VIA PÚBLICA				3
	3.4.1 Trànsit	1	1	
	3.4.2 Seguretat ciutadana		1	
3.5 ALCALDIA				1
	3.5.1 Altres		1	
3.6 DERIVADES				3
	3.6.1 Altres	1		
	3.6.2 Síndic de Greuges Catalunya		2	
Totals		8	23	31

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

Impost Bens Immobles (IBI) cobrament indegut. Herència

EXP. 2020Q600

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 de novembre de 2020 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'han embargat en data 20-11-2019 corresponent a l'IBI dels anys 2012 i fins el 2017 per un import total 24.550,64 corresponent al 100% de la propietat, quan només és titular del 50% de la propietat. Que malgrat la documentació aportada i que consta a l'ajuntament, no han requerit a l'altre titular de la finca. Ha presentat escrits que no m'han donat resposta. Ha demanat còpia de l'expedient per verificar si ha hagut algun requeriment i no l'han donat. A més li envien reclamacions de l'Impost d'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana que va a nom d'una empresa.

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

La ciutadana presenta queixa davant el Síndic, per una situació de la relació tributaria amb una herència rebuda del 50% amb un altre hereu, net del difunt.

El difunt va morir en 1994, però fins el 16-11-2018 no va poder acceptar l'herència amb protocol notarial número 957, per haver estat impugnada pel fill del difunt.

El mateix dia 16-11-2018, amb protocol notarial número 958, la ciutadana va vendre el dret successori de l'herència rebuda.

Amb anterioritat de l'acceptació de l'herència per part de la ciutadana, l'Ajuntament va emetre **un requeriment als hereus testamentaris**, en data 27-08-2015 per tal de que manifestin si havien acceptat l'herència o no.

Aquest requeriment va ser notificada a la ciutadana amb intents fallits el 4 i 7 de setembre de 2015 i posteriorment publicat al BOE en data 18-09-2015.

No consten dades de la notificació a l'altre hereu.

Es va cursar un segon requeriment a la ciutadana en data 23-05-2018, amb intents fallits com absent els dies 5 i 8 de juny 2018 i posterior publicació al BOE el 06-07-2018.

A l'altre hereu es va cursar un requeriment en data 30-11-2018, notificat el 17-12-2018 amb resultat **desconegut**, i posterior publicació al BOE l'11 de gener de 2019.

Una vegada **acceptada l'herència en data 16-11-2018** per part de la ciutadana, presenta sol·licitud en data **02-12-2018** del document dels deutes pendents amb d'hisenda municipal i aporta escriptura d'acceptació d'herència.

En conseqüència, l'ajuntament va dictar en data **09-01-2019** una **provisió de continuació del requeriment del pagament dels deutes contrets pel difunt i continuar amb la ciutadana el cobrament**. Que va ser notificat a la ciutadana en data **14-02-2019**.

La ciutadana va presentar recurs en data 21-02-2021, conforme havia venut la propietat amb protocol número 958 en data 16-11-2018 i el comprador l'havia retingut la quantitat de 13.090,97 euros per satisfer la part proporcional dels IBIs de la vivenda.

Anàlisi previ

El fet que el deute tributari no estigui liquidada a la data de la mort de el causant no impedeix la transmissió als successors o hereus de les obligacions i deutes tributaris meritats. En aquest cas, les actuacions s'entendran amb qualsevol dels successors i s'haurà de notificar la liquidació resultant, a tots i cadascun dels interessats que constin a l'expedient.

Per a la declaració de responsable subsidiari es fa necessari que prèviament es declari fallit al deutor principal i dels altres responsables solidaris.

En el cas dels responsables solidaris, aquests respondran no només de la part per la qual siguin directament responsables, sinó de la satisfacció de tota l'obligació tributària.

De l'anterior es desprèn que l'acte de derivació de responsabilitat té una naturalesa declarativa i no constitutiva, tota vegada que es requereix d'un acte administratiu previ que estableixi la responsabilitat tributària.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per no haver-ne acreditat per part de l'ajuntament, el compliment del procediment de reclamació solidària establert per normativa. Com tampoc s'acredita haver notificat a l'altre hereu a les adreces que l'ORGT disposi, com de les dades facilitades per la ciutadana, amb la finalitat de citar a l'altre cohereu.

El dret dels creditors de reclamar la totalitat del deute contret contra qualsevol dels hereus ha de ser harmonitzat amb el dret d'aquests de no pagar sinó en la part proporcional a la seva quota hereditària.

D'aquí els dos següents drets:

1r.- L'hereu demandat pot fer citar als seus cohereus tret que per disposició hagués quedat ell només obligat al pagament art 1084 del CC.

2n.- El cohereu que hagi pagat més del que li correspongui pot reclamar als altres la seva part proporcional. Això mateix s'observarà quan, per ser el deute hipotecari o consistir en cos determinat, l'hagués pagat íntegrament. L'adjudicatari, en aquest cas, podrà reclamar dels seus cohereus només la part proporcional, encara que el creditor li hagi cedit les seves accions i subrogant-li en el seu lloc, art 1085 del Codi Civil.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECORDO** el deure del compliment de la normativa vigent, en especial al procediment administratiu establert per la reclamació solidària dels hereus, així com el deure d'informar dels drets dels hereus al qui li reclamen la totalitat del deute, quan hi ha altres cohereus que s'ha de citar com a responsables dels referits deutes.
- **RECOMANO** revisar d'ofici l'expedient de reclamació solidària, i retrotraure les actuacions al punt en que la ciutadana sol·licita la citació de l'altre cohereu, al domicili facilitat, amb la finalitat de complir allò establert a la norma.
- **RECOMANO també**, facilitar còpia dels documents sol·licitats per la ciutadana, en relació a les notificacions efectuades a l'altre cohereu.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de maig de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de juliol de 2021**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

"[...] en data 31 de maig de 2021 la senyora [...] va recollir les còpies dels documents sol·licitats per ella de l'expedient objecte de reclamació a l'oficina de Sant Pere de Ribes.

[...] el procediment que s'ha seguit ha sigut correcte, s'ajusta a les normatives d'aplicació, disposicions i requisits seguits en el procediment. S'agraeixen les recomanacions i esposaran en coneixement de la prefectura d'aquesta Unitat de recaptació."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 188 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 56 dies

Impost Increment Valor Terreny Naturalesa Urbana (IIVTNU) Plusvàlua

EXP. 2021Q604

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 de gener de 2021 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no va rebre la liquidació inicial de l'Impost sobre l'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana (IIVTNU) i ara li reclamen amb recàrrec. Quan va anar a l'ajuntament el 14 de juny de 2018 per comunicar que la seva parella i ella havien venut l'habitatge, l'ajuntament li van indicar que ja rebrien notícies atès que el tema de les plusvàlues estava aturat. La primera notícia que va tenir, va ser al **setembre de 2020** conforme li reclamaven una liquidació amb un 5% de constrenyiment. Al estar en desacord amb aquesta reclamació, va presentar en el mateix mes, un recurs aportant les escriptures conforme s'havia venut per sota del preu de compra. El 19 de gener de 2021 va rebre un segon requeriment de pagament amb un 20% de recàrrec. Va trucar al Organisme de Gestió Tributària, i li van indicar que la resolució al recurs es va intentar notificar al desembre de 2020. Al no haver rebut cap notificació, en les dates indicades, li van enviar per notificació electrònica que va rebre el 21 de gener de 2021.

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 un requeriment de pagament d'una liquidació de l'Impost sobre l'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana, amb un 5% de recàrrec, va presentar recurs, per no haver rebut cap notificació prèvia. A més, l'habitatge transmès havia estat venut per sota del preu d'adquisició, per això considera improcedent la liquidació de l'impost.

L'ajuntament li va notificar resolució pel que no admeten a tràmit el recurs presentat per considerar-ho extemporani.

Per això, la ciutadana va presentar queixa davant la Sindicatura.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament aporta copia de l'expedient, on s'acredita la inexistència de plusvàlua en la transmissió efectuada per la ciutadana i l'altre propietari. És a dir, l'habitatge el van adquirir per **357.399 €** i el va vendre per **290.000 €**.

També consta que l'ajuntament va intentar notificar la liquidació al domicili de la ciutadana en dos intents a l'octubre de 2019, amb resultat fallit per absència i publicació al BOE en dat 25-11-2019.

Consideracions prèvies

La ciutadana acredita la manca de inexistència de plusvàlua quan rep un requeriment de pagament de la liquidació de l'impost amb recàrrec del 5%, aportant les escriptures d'adquisició i venda, adduint la manca de notificació de la liquidació inicial.

L'ajuntament ha acreditat que es van fer els dos intents de notificació de la liquidació inicial i posterior publicació al BOE per haver estat fallits els intents per escrit.

L'ajuntament va resoldre la no admissió a tràmit de les al·legacions presentades per la ciutadana, per considerar-les extemporànies, per això, la ciutadana va presentar un recurs de reposició contra aquesta resolució, tal i com s'indica al peu de recurs de la notificació rebuda.

Com a conseqüència d'aquest recurs, l'ajuntament arxiva l'expedient per considerar que no hi cap més recurs en via administrativa.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la ciutadana per haver acreditat l'ajuntament els dos intents de notificació en paper de les liquidacions de la plusvàlua, previ a la publicació en el BOE per compareixença.

Malgrat això, considero que una vegada presentades les escriptures per part de la ciutadana, que acrediten la manca de plusvàlua, s'ha de considerar que la instància presentada per la ciutadana com un recurs **extraordinari de revisió** previst a l'article 113 en virtut de les circumstàncies previstes a l'article 125.1 b) de la LPAC que evidencien l'error en emetre una liquidació quan es demostra que el terreny no ha

experimentat un augment de valor i, per tant, que no s'ha produït el naixement de l'obligació tributària principal corresponent al IIVTNU.

En aquest sentit, considero per equitat que, mantenir una liquidació d'un impost, sustentada en un article declarat inconstitucional, suposa una anomalia jurídica contrària a l'article 24.1 de la CE que estableix que totes les persones tenen dret a obtenir la tutela efectiva dels jutges i tribunals en l'exercici dels seus drets i interessos legítims, sense que, en cap cas, pugui produir-se indefensió", tutela que no seria efectiva i produiria indefensió si declarada nul·la la norma, es mantingués l'atropellament.

És per tant, l'administració qui, en virtut de les proves presentades per la ciutadana, si acredita la inexistència d'increment del valor dels bens transmes, hauria de resoldre satisfactòriament a favor de la ciutadana.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECOMANO** revisar d'ofici l'expedient sobre l'IIVTNU, tenint en compte les proves aportades a la instància de data 14/09/2020 i considerar-lo com un **recurs extraordinari de revisió** previst a l'article 113 en virtut de les circumstàncies previstes a l'article 125.1 b) de la LPAC que evidencien l'error en emetre una liquidació quan es demostra que el terreny no ha experimentat un augment de valor i, per tant, que no s'ha produït el naixement de l'obligació tributària principal corresponent al IIVTNU. En virtut d'aquesta revisió, resoldre favorablement i conseqüentment retornar a la ciutadana l'import abonat, amb els interessos de demora que corresponguin.
- **SUGGEREIXO** que ares d'un bon govern i una bona administració, d'acord amb els principis d'eficiència i eficàcia, en les sol·licituds que rebin per motiu d'una transmissió d'un bé immoble, se'ls hi demani, abans de emetre les liquidacions que pugui resultar, totes dues escriptures, la d'adquisició i la de transmissió, a fi i efectes de valorar si neix o no l'obligació tributària de l'IIVTNU.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de maig de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **4 de juny de 2021**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"PRIMER.- NO PODEM ADMETRE la recomanació de revisió d'ofici l'expedient i considerar-lo un recurs extraordinari de revisió, presentat per la ciutadana, ja que el primer recurs presentat s'ha presentat fora del termini establert, sent considerant extemporani i el segon s'han tornat a presentar com recurs de reposició, quan la via administrativa quedava esgotada amb el recurs de reposició interposat anteriorment, segons la normativa vigent.

SEGON.- indicar a aquesta sindicatura que degut al volum de recursos presentats contra la Plusvàlua, actualment de manera continuada, s'estan revisant i resolent aquest recurs amb la major celeritat possible. A més estem requerint la documentació necessària, per tal que aportin les proves que consideren oportunes a la seva petició."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 119 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 10 dies

Impost Increment Valor Terreny Natural Urbana (IIVTNU) Plusvàlua

EXP. 2021Q609

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 de març de 2021 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que el 25 de març de 2019 va presentar les escriptures de l'habitatge venut en data 22 de març de 2019. La persona que els va atendre al registre, els hi va dir que si no hi havia increment no haurien de pagar. A mitjans d'any del 2020, en mig de les restriccions de mobilitat i confinament, van rebre unes liquidacions. Van trucar per telèfon i els van dir que no es preocupessin, que segurament no haurien de pagar. En veure que no van rebre cap resposta que els indiqués que no pagar, va presentar un escrit en data 01-03-2021.

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 data 13 de maig de 2010, l'interessat i altra persona van adquirir conjuntament l'immoble, amb una hipoteca de **242.027,57 €**.

El 22 de març de 2019, van vendre l'immoble amb subrogació d'hipoteca per import de **200.000 €**

En data 25 de març de 2019 es va presentar instància per sol·licitar la liquidació de la plusvàlua, on només va aportar l'escriptura de la venda.

En data 9 de març de 2020, l'ajuntament va emetre liquidacions als dos transmissors, on cadascun dels copropietaris havien d'abonar **1.637,98€** en concepte de plusvàlues. Van ser notificades en dates 1 i 8 d'abril de 2020 respectivament. Malgrat que consta de la documentació aportada que la recepció per part del ciutadà va ser l'1 de març de 2020, considero que és un error, atès que les liquidacions són de data 9 de març (data posterior a la recepció), i a més l'1 de març de 2020 va ser diumenge, per això he considerat que la data real de notificació al ciutadà va ser l'1 d'abril de 2020.

En data **22 de juny de 2020**, l'ajuntament va emetre novament les mateixes liquidacions amb el mateix import, sense que acrediti la recepció de les referides liquidacions

Davant la disconformitat amb les liquidacions l'interessat presenta instància a l'Organisme de Gestió Tributària en data **1 de març de 2021**, adjuntant l'escriptura d'adquisició a l'any 2010, demanant l'anul·lació d'aquestes liquidacions.

En data 24 de març de 2021, el ciutadà presenta queixa davant el Síndic.

En data **23 d'abril de 2021**, l'ajuntament emet noves liquidacions per a cadascun amb un increment de la quantia del 5% de la base imposable 1.637,98 €. És a dir, **1.719,88€** en total.

Davant aquests fets, faig unes consideracions prèvies:

Davant la instància del ciutadà en data 25 de març de 2019 conforme havien venut una propietat, on només aporten l'escriptura de venda. L'ajuntament emet les primeres liquidacions en data 09 de març de 2020, amb un import de **1.637,98€** per cadascú dels venedors. Liquidacions que van ser notificades en dates 1 i 8 d'abril de 2020. Per tant, més d'un any després de la presentació de la instància.

Em sorprèn que l'ajuntament en data 22 de juny de 2020, emet novament les liquidacions pel mateix import.

Finalment l'ajuntament, en data posterior a l'inici de la present queixa, emet noves liquidacions per un import de **1.719,88€**, el qual considero que inclou un recàrrec de constrenyiment d'un 5% malgrat que no consta a les pròpies liquidacions, si més no he hagut de calcular-ho per arribar a aquesta conclusió.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat, atès que he detectat un incompliment en el procediment legalment establert per les liquidacions de l'impost de l'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana (IIVTNU).

En primer lloc per practicar liquidacions sense tenir tots els elements **imprescindibles i necessàries** per valorar l'existència o no del naixement del deute tributari, pel qual l'ajuntament no va requerir als obligats tributaris, l'esmena de la declaració amb la finalitat que aportin també l'escriptura d'adquisició, abans d'emetre les liquidacions.

En segon lloc per haver emès un acte administratiu (liquidacions) quan aquestes ja havien **caducat**, per haver exhaurit el termini màxim de sis mesos establert a la normativa vigent. Per tant, anul·lable l'acte administratiu mitjançant una declaració de caducitat.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECORDO** que l'ajuntament és el primer obligat en el compliment del procediment establert a la normativa vigent com garant dels actes administratius.
- **RECOMANO** revisar d'ofici el procediment de les liquidacions, amb la finalitat de formalitzar una declaració de caducitat d'aquestes. Sense perjudici que l'Administració tributària pugui iniciar de

nou aquest procediment dins del termini de prescripció, d'acord amb l'establert a la normativa vigent.

- **RECOMANO també** que abans de emetre les liquidacions del tribut, l'ajuntament requereixi als obligats tributaris tots els elements **imprescindibles i necessàries**, com són en aquest cas, totes dues escriptures, tant l'adquisició com la de transmissió per ponderant-les i valorar si neix l'obligació o no del tribut.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **23 de juny de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **29 de setembre de 2021**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

“L'Ajuntament ha actuat segons el procediment establert a la normativa vigent per garantir els actes administratius, segons es desprèn del contingut de l'expedient 527/2019/IIVTNU.

NO PODEM ADMETRE la recomanació de revisar d'ofici el procediment de les liquidacions, amb la finalitat de formalitzar una declaració de caducitat d'aquestes, ja que l'Ajuntament de Viladecans, tal com estableix a la seva ordenança fiscal núm. 1.05 reguladora de l'impost, al seu Article 11.- Règim de gestió, punt 1. Indica que els subjectes passius estan obligats a presentar davant d'aquest Ajuntament tota la documentació y les dades que hi contindran els elements tributaris imprescindibles per practicar la liquidació corresponent, fet que s'ha produït en el cas que ens ocupa, a més, segons s'estableix a l'article 66 de la Llei General Tributària, terminis de prescripció, al seu punt a) Prescriurà als quatre anys el dret de l'Administració per determinar el deute tributaria, mitjançant la corresponent liquidació.

NO PODEM ADMETRE la recomanació, de abans de emetre les liquidacions del tribut, l'ajuntament requereixi als obligats tributaris tots els elements imprescindibles i necessàries, com son en aquest cas, totes dues escriptures, tant de l'adquisició com la de transmissió per ponderant-les i valorar si neix l'obligació o no del tribut:

1- Les liquidacions han estat emeses amb tots els elements imprescindibles i necessaris, tal com indica l'article 110 de Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, fet que s'ha produït amb la comunicació de la transmissió de la finca, segons instància presentada (RE 9186, 25/03/2019)

2- Segons la Sentència del Tribunal Suprem 2499/2018, de 9 de juliol de 2018, al punt cinquè indica que: Corresponde al sujeto pasivo del IIVTNU probar la inexistencia de una plusvalía real conforme a las normas generales sobre la carga de la prueba previstas en a la Ley 28/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.” ... “2.- Para acreditar que no ha existido la plusvalía gravada por el IIVTNU podrá el sujeto pasivo (a) ofrecer cualquier principio de prueba, que al menos indiciariamente permita apreciarla. ... (b) optar por una prueba pericial que confirme tales indicios. ... (c) emplear cualquier otro medio probatorio ex artículo 106.1 LGT que ponga de manifiesto el decremento del valor del terreno transmitido y la consiguiente improcedencia de girar liquidación por el IIVTNU.”

... “3.- Aportada –según hemos dicho, por cualquier medio- por el obligado tributario la prueba de que el terreno no ha aumentado el valor, deberá ser la Administración la que pruebe en contra de dichas pretensiones para poder aplicar los preceptos del TRLHL que el fallo de la STC 59/2017 ha dejado en vigor en caso de plusvalía.”. Fet que no s'ha produït, fins el 01/03/2021, recurs que actualment estem tramitant..”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 91 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 98 dies

Manca resposta tributs pendents

EXP. 2021Q613

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 de maig de 2021 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han contestat a la instància presentada amb registre d'entrada número 9955 de en data 4 de maig de 2020, pel que demana llistat de tots el rebuts tributaris pendents de pagament.

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

La ciutadana va presentar una instància en data 4 de maig de 2020, sol·licitat un informe dels tributs pendents.

Davant la manca de resposta, la ciutadana presenta queixa davant el Síndic.

Com a conseqüència de les actuacions del Síndic, l'ajuntament ha donat resposta d'informes negatius en data 25 d'octubre de 2021.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que s'ha procedit a donar resposta en el tràmit de la queixa.

Malgrat aquesta mediació, considero que és inacceptable s'hagi trigat més de 17 mesos en donar resposta a una instància.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- o **RECOMANO** establir mecanismes que puguin detectar les instàncies /sol·licituds que manquen per respondre i evitar dilatacions en el temps per tal que la persona interessada obtingui la resposta a la seva petició.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de novembre de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **16 de febrer de 2022**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Actualment tenim mecanismes interns per controlar totes les sol·licituds que entren a la nostra Unitat mitjançant Registre d'Entrada"

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 189 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 92 dies

Impost Increment Valor Terreny Naturalesa Urbana (IIVTNU) Plusvàlua

EXP. 2021Q623

El Síndic va rebre una sol·licitud el 12 de juliol de 2021 d'un ciutadà de Viladecans en representació de la seva mare, pel que manifesta que després d'haver abonat la liquidació de l'Impost d'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana (IIVTNU) el 24 d'agost de 2020, va presentar un recurs presentat en data 26 d'agost de 2020, aportant totes dues escriptures d'adquisició i de transmissió conforme no ha havia benefici en la transmissió efectuada i demana la devolució de les quantitats abonades. Sense haver obtingut cap resposta al respecte.

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 vendre un habitatge en data 27-01-2020 del que tenia el ple domini. És a dir el 100% de la propietat per un import de 301.000 €

L'habitatge venut va ser adquirit en data 14-12-2005 amb una titularitat per la ciutadana del 50% i del seu cònjuge amb l'altre 50%, per un import total de 254.900 €

De l'escriptura de venda, es desprèn que la ciutadana va adquirir per herència el 50% del seu cònjuge en data 05-10-2011.

L'ajuntament va emetre la liquidació ID-1736624-2020 en data 21-07-2020, sense acreditar la data de notificació a la ciutadana, per una transmissió de compra venda en data 27-01-2020 i amb una titularitat pel càlcul del tribut de 8 anys, amb un import de la liquidació de 3.997,17 €.

La ciutadana va abonar l'import de la liquidació en data 24-08-2020

Malgrat haver abonat la liquidació la ciutadana en data 26-08-2020 va presentar un recurs contra la liquidació, aportant entre d'altres dues escriptures: la d'adquisició 14-12-2005 i la venda 27-01-2020, que a data d'aquesta resolució encara no ha estat resolt.

Consideracions prèvies

D'acord amb la documentació analitzada la titularitat de la propietat per part de la ciutadana **té dos recorreguts**:

- **El primer** és quan la ciutadana va ser titular del seu 50% des del **14-12-2005** (data en que va adquirir l'habitatge amb el seu cònjuge) fins el **27-01-2020** que s'ha transmès (venut) la propietat.
- **El segon** recorregut és quan la ciutadana va adquirir l'altre 50% per l'acceptació d'herència per la defunció del seu cònjuge des del **05-10-2011** i fins el **27-01-2020**, data que va vendre la propietat.

En aquest sentit considero que si fos el cas d'existir el deure de tributar pel tribut de l'Impost d'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana, caldria analitzar els dos recorreguts de titularitat de la propietat venuda el 27-01-2020 i en tot cas confeccionar dues liquidacions.

L'ajuntament va emetre una liquidació d'una plusvàlua amb només l'escriptura de venda de l'habitatge (27-01-2020) amb un càlcul del 100 % de domini de 8 anys. És a dir, des de la data que la ciutadana va acceptar el 50% del seu cònjuge per herència el 05-10-2011.

En aquest sentit considero que l'ajuntament, hagués tingut totes les escriptures, adquisició, herència i venda, podria haver valorat l'existència o no de plusvàlua. Tant la del 50% de titularitat de la ciutadana des de la data d'adquisició, com de l'altre 50% obtingut per herència del seu marit.

Per tant, considero que la liquidació **ID-1736624-2020 s'ha emès indegudament** per imputar el 100% a la ciutadana des de l'any 2011, quan només, en aquest període, es tenia que haver realitzat per un 50% corresponent al període de domini per l'herència. I en el supòsit de haver hagut plusvàlua, una liquidació de l'altre 50% de domini des del 14-12-2005 fins el 27-01-2020, període de titularitat des de l'adquisició inicial.

La ciutadana en el seu recurs presentat en data 26-08-2020, aportant les escriptures d'adquisició i venda **acredita la manca de inexistència de plusvàlua** atès que es va adquirir per un import de 301.000 € en data 14-12-2005 i es va vendre per 254.900€ en data 27-01-2020. Per tant, en el 50% que la ciutadana ha estat titular des de l'adquisició no hauria de néixer cap liquidació.

Però en canvi, al no disposar de l'escriptura d'herència de data 05-10-2011, es desconeix el valor atorgat d'adquisició, per poder valorar si ha nascut o no el deure tributari. Títol que l'ajuntament hauria de conèixer i tenir, atès que segurament es va comunicar aquesta transmissió per herència l'any 2011.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pels següents motius:

En primer lloc per practicar liquidacions **sense tenir tots els elements imprescindibles i necessàries** per valorar l'existència o no del naixement del deute tributari, pel qual l'ajuntament no va requerir als obligats tributaris, l'esmena de la declaració amb la finalitat que aportin també l'escriptura d'adquisició i d'herència, abans d'emetre les liquidacions, si correspon.

En segon lloc **per haver emès una liquidació improcedent del 100% per 8 anys**, quan en aquest període de 8 anys, en el supòsit que hi hagi nascut el deure tributari, tenia que haver estat del **50%** corresponent a la titularitat adquirida per herència.

Considero **per equitat** que no es pot mantenir una liquidació d'un impost, sustentada en un article declarat inconstitucional, suposa una anomalia jurídica contraria a l'article 24.1 de la CE que estableix que totes les persones tenen dret a obtenir la tutela efectiva dels jutges i tribunals en l'exercici dels seus drets i interessos legítims, sense que, en cap cas, pugui produir-se indefensió", tutela que no seria efectiva i produiria indefensió si declarada nul·la la norma.

En aquest sentit, mantenir una liquidació sense haver existit del deure tributari de la plusvàlua, es contrari a l'**article 31 de la Constitució Espanyola**. Per tant, una vulneració d'un dret constitucional, atès que es pot considerar que **hi ha confiscatorietat per part de l'administració**.

És per tant, l'administració qui, en virtut de les proves presentades per la ciutadana i les que li manquen per aportar, si acredita la inexistència d'increment del valor dels bens transmes, hauria de resoldre satisfactòriament a favor de la ciutadana.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECOMANO revisar d'ofici** l'expedient sobre l'IIVTNU, tenint en compte les proves aportades a la instància de data 26-08-2020. En virtut d'aquesta revisió, anul·lar la liquidació **ID-1736624-2020 per ser improcedent**, conseqüentment retornar a la ciutadana l'import abonat, amb els interessos de demora que corresponguin.
- **RECOMANO també, requerir** a la ciutadana l'escriptura d'herència de data 05-10-2011, en el supòsit que no hi consti a l'expedient tributari de l'any 2011, per valorar si del 50% que ha estat titular des de l'herència existeix o no el deure tributari.
- **SUGGEREIXO** que en ares **d'un bon govern i una bona administració**, d'acord amb els principis d'eficiència i eficàcia, **en les sol·licituds que rebin per motiu d'una transmissió** d'un bé immoble, **se'ls hi demani**, abans de emetre les liquidacions que pugui resultar, **totes les escriptures que puguin ser d'aplicació**, com **imprescindibles i necessaris** a fi i efectes de valorar si neix o no el deure tributari de l'IIVTNU.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 d'octubre de 2021**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 98 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 74 dies

3.1.2 SANCIONS

Acta policia conduir patinet un menor d'edat

EXP. 2020Q602

El Síndic va rebre una sol·licitud el 15 de desembre de 2020 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que vol que es revisi l'expedient d'un acta emesa per la policia local en data 4 de març de 2020 conforme el seu fill menor d'edat, conduïa un vehicle (patinet elèctric) d'una potencia per la qual és necessari haver obtingut autorització administrativa per conduir. A més manifesta que no consta en lloc resolució del jutjat, ni comunicació per part d'aquest i no s'ha tingut en compte la declaració del menor, ni la seva. I que revisat l'expedient s'ha d'interposar qualsevol sanció que no sigui econòmica, ja que la persona denunciada no té recursos econòmics per fer front.

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

La ciutadana va presentar una queixa davant el Síndic amb la documentació d'un acta i informació per uns fets succeïts el 4 de març de 2020, presumptament comesos pel seu fill menor d'edat, en el sentit de conduir un patinet elèctric que per la seva potència, requereix permís o autorització administrativa de circulació.

De la documentació complementaria aportada, es desprèn que hi ha dos expedients sancionadors per dos motius diferents. Un emès pel Servei Català de Trànsit pels fets en data 04-3-2020 per conduir un patinet elèctric que per la seva potencia requereix autorització administrativa per conduir-ho. L'altre, emès pel Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, pels fets presumptament succeïts en data 17/05/2020 per circular per la via publica fora dels supòsits previstos a la normativa que es declara l'estat d'alarma per la pandèmia del COVID-19.

Anàlisi de la documentació aportada:

La primera denuncia, emesa pel Servei Català de Trànsit per uns presumptes fets del **4-3-2020 a les 20:00 h** que segons la notificació és per "conduir un vehicle a motor o ciclomotor sense haver obtingut mai permís o llicència de conducció" que segons indiquen la normativa infringida és l'article 1.1 del Reglament General de Conductors, amb la qualificació de MOLT GREU, amb un import de 500€ de sanció i fins el 29-12-2020 pot abonar-la amb reducció, per un import de 250€.

En aquest cas, es desconeix quin tipus de vehicle exactament presumptament portava el menor d'edat per determinar si requereix permís o no. Per tant, és la ciutadana qui ha de valorar presentar al·legacions o no per indicar si el vehicle que portava necessita permís o no.

L'article 4 del mateix [Reglament General de Conductors](#) estableix els tipus de permís en funció del vehicle:

Article 4. Classes de permís de conducció i edat requerida per a obtenir-ho.

1. Totes les classes de permís de conducció de les quals sigui titular una persona hauran de constar en un únic document amb expressió de les categories de vehicles la conducció dels quals autoritzen.
2. El permís de conducció serà de les següents classes:

Clase de permiso	Vehículos que autoriza a conducir	Edad: años cumplidos	Excepciones
AM	1. Ciclomotores de dos o tres ruedas y cuatriciclos ligeros. Podrá estar limitado a la conducción de ciclomotores de tres ruedas y cuatriciclos ligeros. 2. Vehículos para personas de movilidad reducida.	15	
A1	1. Motocicletas con una cilindrada máxima de 125 cm ³ , una potencia máxima de 11 kW y una relación potencia/peso máxima de 0,1 kW/kg y triciclos de motor cuya potencia máxima no exceda de 15 kW. 2. Vehículos para personas de movilidad reducida.	16	
A2	Motocicletas con una potencia máxima de 35 kW y una relación potencia/peso máxima de 0,2 kW/kg y no derivadas de un vehículo con más del doble de su potencia.	18	

En relació a la **Segona denuncia**, ha estat emesa pel **Departament d'Interior** de la Generalitat de Catalunya, per uns presumptes fets succeïts el **17-05-2020 a les 11:34**, que segons indica el menor estava circulant per la plaça Santaella, fora dels casos previstos a l'article 7.1 del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19. És a dir, que el van trobar al carrer i la finalitat no era cap de les previstes al citat article. Amb la qualificació de LLEU, per un import de **300 €**.

Article 7. Limitació de la llibertat de circulació de les persones.

Segons la documentació aportada, li van notificar aquesta denuncia el 12/11/2020, a partir del dia següent disposava de 15 dies hàbils per presentar al·legacions. També l'indica que podia efectuar amb pagament voluntari amb reducció de la sanció, que **pot aplicar fins un 40% de reducció. És a dir 180 €**. Disposa d'uns documents per comunicar la seva decisió.

El regim sancionador està regulat al Capítol V de la Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de salut pública entre l'article 66 i 80.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **DESESTIMAR** en el cas denunciat, atès que encara està oberta la via administrativa per presentar al·legacions, si ho considera, en defensa dels presumptes fets que l'imputen al seu fill menor d'edat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **19 de gener de 2021**, 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: 35 dies

Sancions per no identificar al conductor

EXP. 2021Q607

El Síndic va rebre una sol·licitud el 3 de febrer de 2021 d'una ciutadana de Viladecans en representació d'una empresa, pel que manifesta que q ha rebut dos notificacions d'expedients sancionadors per no identificar al conductor, sense haver rebut cap notificació al respecte. En aquest sentit aporta captura de pantalla de la bústia de notificacions electròniques. També manifesta que sempre que rep una denuncia, identifica al conductor per tal que paguin ells les sancions. Que si l'hagués rebut, ho hauria notificat com sempre ho fa.

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 representant de l'empresa sancionada va presentar queixa davant d'aquesta Sindicatura per haver rebut dues denúncies per no notificar al conductor corresponent a dues infraccions succeïdes el 19 de febrer de 2020 i 31 de març de 2020. Fet que comportava com a sanció el triple de l'import de la infracció de circulació. Una de 900 € i l'altre de 300€.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha aportat dos resolucions estimatòries de les al·legacions presentades per l'empresa i ha arxivat els dos expedients sancionadors de manca d'identificació dels conductors de les dues infraccions de circulació.

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, l'ajuntament ha resolt arxivar els dos expedients sancionadors acceptant les al·legacions presentades per l'empresa denunciada.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de juny de 2021**, 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: 133 dies

Sancions circulació

EXP. 2021Q624

El Síndic va rebre una sol·licitud el 8 de setembre de 2021 d'un ciutadà de Viladecans en representació d'una entitat, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada amb numero de registre d'entrada 4021 de data 10 de febrer de 2021

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: 114 dies

Sancions circulació

EXP. 2021Q625

El Síndic va rebre una sol·licitud el 28 de setembre de 2021 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que l'ajuntament de Viladecans ha desestimat les al·legacions presentades en dos expedients sancionadors en contra de la seva persona per un vehicle del qual no és ni titular ni conductor.

En relació a la queixa presentada i dels tràmits realitzats, ha quedat constatat els següents fets:

El ciutadà presenta queixa davant el Síndic per disconformitat amb expedients sancionadors de circulació.

El Síndic reclama al ciutadà documentació relacionada que avaluï la seva queixa. Sense que s'hagi obtingut resposta per part del ciutadà.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** arxivar la queixa per **DESISTIMENT** en el cas denunciat.

Aquesta resolució va ser lliurada al ciutadà el **18 d'octubre de 2021** sense cap tràmit addicional.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 20 dies

3.1.3 PADRÓ / REGISTRES

Empadronament

EXP. 2021Q619

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de juny de 2021 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va presentar una instància en data 11 de gener de 2021 per empadronar-se ella i la seva parella a un pis que estan vivint des de desembre de 2020 i encara no els han empadronat i tampoc han rebut cap resposta, malgrat que durant el mes de maig van tenir la visita de la policia local per comprovar l'efectiva residència al habitatge indicat.

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 data 11 de gener de 2021, sol·licitat l'empadronament per ella i per la seva parella, del que no havia rebut cap resposta i tampoc se'ls havia empadronat.

Davant la manca de resposta, la ciutadana presenta queixa davant el Síndic per la manca d'empadronament.

Com a conseqüència de les actuacions del Síndic, l'ajuntament ha donat d'alta a la ciutadana i a la seva parella en data 19-07-2021.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA MEDIACIÓ** en la queixa plantejada pel ciutadà, atès que s'ha procedit a l'empadronament en el tràmit de la queixa.

Com he manifestat en d'altres casos, per fer la inscripció al padró, una vegada la persona ha aportat els documents necessaris, s'ha d'inscriure en el moment de la sol·licitud.

En els casos especials, l'ajuntament ordenarà els actes de tràmit necessaris per comprovar la veracitat de les dades consignades en la sol·licitud, per tant només realitzarà les comprovacions pertinents per verificar l'efectiva residència en el municipi de la persona sol·licitant, amb completa independència que el legítim propietari exerciti els seus drets davant les autoritats o tribunals competents, que mai seran els gestors del Padró

El termini màxim per resoldre l'empadronament és de tres mesos a partir de la sol·licitud, segons l'establert en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Significar que en el supòsit **d'excedir-se del termini màxim de tres mesos** per resoldre, el silenci administratiu, **es considerat estimatòria**, segons l'article 24 de la Llei 39/2015. I una resolució expressa posterior a la producció de l'acte **només podrà dictar-ne de ser confirmatòria** del mateix.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de juliol de 2021**, 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: 47 dies

3.1.4 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Responsabilitat patrimonial.

EXP. 2021Q603

El Síndic va rebre una sol·licitud el 12 de gener de 2021 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no ha rebut resolució a la reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar per una caiguda soferta el 18 de setembre de 2018.

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

El ciutadà va presentar una instància en data 03-10-2018 per una caiguda soferta a la via pública en data 18-09-2018, pel que demanava la reparació del paviment, atès que li havien dit que havien hagut més caigudes. I que quan tingués estabilitzada la lesió i concretades les seqüeles presentarà la reclamació corresponent.

El ciutadà va presentar una nova instància per correus en data 06-07-2020 amb registre número 16896 de data 10-07-2020, on aporta una explicació dels fets i fa una valoració econòmica dels danys reclamats.

El 10 d'agost l'ajuntament va iniciar l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial amb notificació al ciutadà el 20 d'agost de 2020.

El ciutadà al no rebre resolució de la reclamació va presentar una instància en data 28-12-2020 i posteriorment una queixa a la Sindicatura de Greuges de Viladecans en data 12-01-2021

Després del tràmit de la queixa, l'ajuntament ha emès una **proposta de resolució** en data 03-02-2021 desestimant la reclamació per considerar que no existeix relació de causalitat entre el funcionament, normal o anormal, dels serveis públics municipals i els perjudicis que es reclamen.

El ciutadà ha pogut exercir el dret de presentar al·legacions i l'ajuntament ha prosseguit amb el tràmit de resoldre l'expedient notificant-li al ciutadà.

Per tant, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ**, perquè l'ajuntament durant el tràmit de la queixa ha prosseguit amb el tràmit de la reclamació de responsabilitat patrimonial notificant una proposta de resolució, per la qual cosa el ciutadà ha pogut presentar al·legacions i finalment l'ajuntament ha resolt l'expedient de manera expressa. Malgrat haver transcorregut mes dels sis mesos màxims establerts a la normativa per resoldre i que exhaurit aquest termini, el silenci és desestimatori.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **10 de maig de 2021**, 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: 118 dies

Responsabilitat patrimonial. Running

EXP. 2021Q612

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 de maig de 2021 d'una ciutadana de Viladecans en representació d'un ciutadà, pel que manifesta la seva disconformitat amb la desestimació de la reclamació

de responsabilitat patrimonial, pels danys soferts per la caiguda soferta en data 29/11/2019, fent “running” pel Passeig de la Marina.

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 davant l'ajuntament una reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys i lesions soferts donat que va patir una caiguda al Passeig de la Marina en data 29 de novembre de 2019. La seva postura al respecte és que en ser l'ajuntament el responsable del manteniment en bon estat de la via pública, i donat que hauria caigut pel mal estat d'aquesta, li atribueix doncs aquesta responsabilitat patrimonial.

Al respecte, l'ajuntament argumenta que no consta relació de causalitat entre el mal estat del paviment i la caiguda del ciutadà. A més atribueix que en tenir la vorera una amplada considerable, el vianant no hauria de veure's obligat a circular per aquell tros en mal estat.

El ciutadà respon que a l'informe policial s'explica que *“la patrulla observa com una persona que estava corrent ensopega i cau en la vorera de passeig de la Marina amb carrer Parellades. Comunica la patrulla que la caiguda s'ha produït pel mal estat dels panots”*. (traduït literalment del castellà). També indica que en aquell moment aquell tros del passeig es trobava molt transitat per l'hora de sortida de les escoles, de manera que va haver de cercar un camí lliure de gent amb la fi de poder continuar corrent.

L'ajuntament posa en qüestió el recorregut que el ciutadà hauria seguit abans de caure en el punt on ho va fer. Que el ciutadà aclareix en les seves al·legacions, aportant fotografies descriptives conforme va creuar el pas de vianants abans de girar per incorporar-se al Passeig de la Marina, i l'administració municipal extreu que va ser un cop recorregut un cert tram d'aquest carrer, versió la qual és refusada amb posterioritat pel ciutadà.

L'ajuntament denega la reclamació de responsabilitat patrimonial, adduint la manca de relació de causalitat entre els danys soferts i l'estat del paviment i a més de considerar que el ciutadà no ha utilitzat una diligència mitjana en el trànsit de vianants; diligència que sembla dubtosa en el cas del reclamant, que corria i tractava d'evitar a altres usuaris que no anaven tant ràpid com ell. Indicant també que els suposat desperfectes són ubicats a l'extrem de la zona de jardí, zona no apta per a la circulació de vianants.

Davant d'aquests fets, plantejo les següents consideracions:

En base a l'article 139.1 del Reglament General de Circulació, és responsabilitat de l'administració competent de la via *“mantenir (respecte d'aquesta) les millors condicions possibles de seguretat per a la circulació”*. L'article 26.1.a de la Llei de Bases del Règim Local estableix que és competència dels respectius ajuntaments el manteniment d'aquestes condicions en referència a la pavimentació de la via pública.

Així doncs, donada la caiguda del ciutadà, l'ajuntament serà responsable en cas de que les condicions dels fets s'ajustin als criteris establerts per la llei. Aquests es poden trobar a l'article 139 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i el Procediment Administratiu Comú: que el dany sigui conseqüència del funcionament normal o anormal del servei públic, entès aquest com qualsevol actuació o inactivitat en aquells casos en que tingui el dret d'actuar; l'existència d'una relació de causalitat entre el dany i el funcionament del servei públic; que no s'hagi produït per força major; que el dany sigui efectiu, avaluable econòmicament i individualitzable en relació a la persona (o grup de persones) afectada; i que la lesió sigui antijurídica, en el sentit de que el particular no tingui el deure legal de suportar el dany.

Respecte aquesta qüestió, les diverses fotografies que mostren l'estat del paviment evidencien que, efectivament, es trobava en un estat deteriorat que podria donar lloc a caigudes dels vianants, de manera que suposa una reducció de la **seguretat de circulació** a la que tot ciutadà té dret, independentment de l'amplada d'aquesta, que per altra banda no implica, com exposa el ciutadà, que en tot moment garanteixi

un camí alternatiu a aquell que es correspon amb el tros en mal estat de la via, donat que pot estar concorregut per un alt volum de vianants en un moment determinat.

A més, el fet que l'informe policial estableixi que **la patrulla observa com una persona que estava corrent ensopega i cau en la vorera de passeig de la Marina amb carrer Parellades. Comunica la patrulla que la caiguda s'ha produït pel mal estat dels panots**" la patrulla va comunicar que **"la caiguda s'ha produït pel mal estat dels panots"** constitueix un **testimoni qualificat** com agents d'autoritat, que ha de ser tenir en compte a l'hora de valorar l'existència de la relació de causalitat entre el fet i el mal estat de la via. **Aquest és un fet clau en el cas**, donat que en l'actuació de l'administració, la discrecionalitat només pot ser exercida quan comproven i verifiquen fidelment els **fets determinants**.



Al respecte de la puntualització de l'ajuntament, que consisteix a assenyalar una suposada contradicció o correcció en el relat dels fets del ciutadà en relació amb el recorregut que aquest va fer abans de caure, no he trobat cap contradicció al respecte, atès que el relat que l'administració local expressa haver entès no es correspon amb allò exposat pel ciutadà. Sense perjudici d'aquesta apreciació, considero que quan un paviment està en mal estat i una persona ensopega, pot passar en qualsevol direcció del camí.

Considero inapropiat que a les resolucions **s'intenti minimitzar** els desperfectes constatats pels informes tècnics, fotografies i informe policial, tractant com **"suposats"** als desperfectes de les baladoses a la vorera.

En aquest sentit també trobo inapropiat que per desestimar la reclamació plantejada pel ciutadà, indicant que la caiguda ha estat com a causa, **segons la part**, del mal estat de la vorera, **obviant l'informe policial** que determina que la causa va ser aquesta.

Considero greu la omissió municipal, que davant el fet de conèixer les deficiències i no les hagués senyalitzat per evitar accidents als vianants. Per tant, considero que és evident que incumbeix l'Ajuntament titular de l'espai públic en prendre mesures per a evitar situacions totalment previsible, com la que finalment va ocórrer, produint-se una caiguda amb danys que la ciutadania no té el deure de suportar.

El nexa causal ha de ser adequat per produir els efectes. A les sentències del Tribunal Suprem (26-9-98 i 28-9-98) es redueix a fixar quins fets o condicions poden ser considerats com a rellevants per si mateixos per a produir el resultat final com a pressupost o "*conditio sine qua non*" això és, com a acte o fet sense el qual és inconcebible que un altre fet o esdeveniment es consideri conseqüència o efecte del precedent, encara que és necessari a més que resulti normalment idoni per a determinar el concret esdeveniment o resultat tenint en consideració totes les circumstàncies del cas.

En aquest sentit i en aquest cas concret, es resumeix de la següent manera amb els següents fets o condicions que es poden considerar rellevants per si mateixos com és el fet de circular per la via pública (vorera), corrent o caminant, per si sola no produeix una caiguda amb responsabilitat patrimonial. Si afegim a aquest fet, la condició del mal estat del paviment, acreditat pels informes tècnics, la policia local i les fotografies aportades, resulta que aquest últim fet, és un possible causant de la caiguda. Si a sobre, incorporem un altre fet, com és el **testimoni qualificat** de la Policia Local que va **observar la caiguda i determina que la caiguda s'ha produït pel mal estat del paviment**, ens dona com a resultat un nexa causal del concret esdeveniment o resultat de la caiguda, tenint en consideració totes les circumstàncies rellevants per determinar la responsabilitat patrimonial reclamada pel ciutadà.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** en el cas denunciat, per considerar que aquest cas concret, conté tots els elements necessaris per determinar el nexa causal entre els danys soferts i el funcionament normal o anormal dels serveis públics en una relació directa de causa-efecte.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECORDO** l'obligació administrativa de mantenir les vies públiques obertes a la circulació per als vianants i viària en condicions tals que la seguretat dels qui les utilitzen estigui normalment garantida, almenys quant als aspectes materials de manteniment d'aquestes vies per al seu fi específic, sense que sigui permisible que presentin dificultats o obstacles a la normal circulació per als vianants com ara forats, rajoles soltes o trencades etc.
- **RECOMANO** senyalitzar adequadament o l'adopció de les mesures per a la prevenció, en aquelles zones que es detectin anomalies que dificultin la normal circulació, de possibles esdeveniments danyosos per la ciutadania fins que estigui resolta la seva reparació.
- **RECOMANO també**, revisar d'ofici l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial, en el sentit de ponderar aquests elements probatoris existents a l'expedient, en especial l'**informe policial**, que amb concordança de l'informe tècnic i les fotografies aportades, determinen el nexa-causal necessari per atendre la responsabilitat patrimonial reclamada pel ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de juliol de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **16 de febrer de 2022**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Que a criteri dels serveis jurídics municipals procedeix no acceptar la recomanació realitzada per la Sindicatura de Greuges i la improcedència de la revisió d'ofici de l'expedient administratiu."

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 76 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 205 dies

3.1.5 ALTRES

Manca de resposta. Casino Alba-rosa

EXP. 2021Q610

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 d'abril de 2021 d'un ciutadà de Viladecans en representació d'una entitat, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada en data 27 d'octubre de 2020.

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 sol·licitant, en representació de l'Associació de Veïns del barri de l'Alba-rosa va presentar l'octubre de 2020 una primera instància dirigida a l'Ajuntament de Viladecans demanant que aquest adquireixi l'immoble de l'antic casino de l'Alba-rosa, pel gaudiment de tota la ciutadania del municipi i, en especial del barri.

En no rebre resposta, al mes d'abril de 2021 va presentar una queixa davant aquesta sindicatura per aquest motiu.

A finals d'aquell mateix mes d'abril, encara sense obtenir resposta, l'associació, va presentar una nova instància, on es referia en els mateixos termes a la mateixa problemàtica, i demanava la mateixa solució.

Durant el tràmit de la present queixa, l'ajuntament va respondre la instància de l'entitat avisant-li que no procedirien a exercir l'adquisició de l'immoble, que el propietari estava duent a terme unes negociacions per a la venda de l'immoble a una entitat privada, que les negociacions al respecte es trobaven en un estat significativament avançat i que la complexitat d'aquestes negociacions suposaven una dificultat tècnica per a l'ajuntament per a conèixer a fons els seus detalls, justificant així la demora en la resposta.

Finalment, tres dies després, l'ajuntament va donar resposta a la segona instància presentada reafirmant el contingut de l'anterior instància i afegint una exposició contextual conforme l'edifici no

reuneix les condicions idònies per a poder programar la seva transformació en un equipament municipal.

Davant aquests fets, faig unes consideracions prèvies:

Considero que malgrat que s'ha donat resposta a les instàncies presentades per l'associació durant el tràmit de la present queixa, la primera d'aquestes ha estat fora del termini màxim establert de tres mesos contemplat a l'article 21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre reguladora del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Per això caldria que l'administració estableixi mecanismes per evitar aquesta dilatació en el temps en les respostes.

En aquest sentit, cal recordar el principi cinquè de l'article 26.2.a de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, que estableix que els càrrecs de les institucions públiques *"Han d'actuar amb la diligència deguda en el compliment de les seves obligacions i fomentar la **qualitat** en la prestació de serveis públics."*, així com l'objectiu 16 (ODS) de l'Agenda 2030, que reclama la generació d'una major **eficàcia** en les actuacions de les administracions públiques, principi el qual comparteix l'article XXIII.1 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, que estableix que *"Les autoritats locals garanteixen l'**eficàcia** dels serveis públics i la seva **adaptació a les necessitats dels usuaris**".*

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, per haver-se donat resposta durant el tràmit de la present queixa.

Malgrat la mediació per haver donat resposta en el tràmit de la queixa, cal recordar del deure de donar resposta dins del termini legalment establert.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECOMANO** que quan la complexitat tècnica impedeixi resoldre en el termini màxim legalment establert, se l'informi a la persona sol·licitant d'aquest fet abans de l'exhauriment d'aquest termini, amb la finalitat que conegui la situació del tràmit de la seva sol·licitud.
- **SUGGEREIXO** es dissenyin i s'apliquin mecanismes digitalitzats de proveïment de la informació en temps real, a les persones interessades, envers les variacions de l'estat del tràmit, via missatgeria electrònica, tal i com ho fan altres administracions públiques.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 de juny de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de setembre de 2021**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Manifestem l'acceptació i que tindrem en compte les consideracions relacionades amb la implementació de les recomanacions i suggeriments adreçats a digitalitzar el procés de resposta."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 48 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 103 dies

3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 **MEDI AMBIENT**

Pipican Can Guardiola

EXP. 2021Q620

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de juny de 2021 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que ha presentat una instància amb motiu de les molèsties que ocasiona el pipican de Can Guardiola, pels lladrucs continus a totes hores. Molèsties que li afecten a la salut, atès que es podria instal·lar en altra llocs on no molesti a ningú. Ha tingut diverses reunions amb el Regidor però segons manifesta, no l'han donat cap solució.

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

El ciutadà davant de diverses reunions amb el regidor que no l'han donat cap solució, com a conseqüència de les molèsties que manifesta li provoquen els lladrucs continus dels gossos del pipican de Can Guardiola, que li afecten a la salut, presenta instància el 15 de juny de 2021, per reclamar un canvi del pipican a un altre lloc on no molesti a ningú.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament dona resposta al ciutadà el 28 de setembre de 2021, en el sentit de no considerar les seves pretensions de parar l'obra i traslladar-lo en altra ubicació, atès que el projecte està consensuat amb els veïns i l'escola pròxima. A més no s'han rebut més queixes en el mateix sentit. I que l'àrea d'esbarjo pels gossos porta molt de temps en la mateixa ubicació i la reforma no modifica les condicions actuals.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** en el cas denunciat, per no haver-se acreditat per part del ciutadà cap prova que recolzi la seva reclamació, tant en les molèsties com l'afectació a la salut.

Al marge de la manca de proves, s'ha de considerar que l'ajuntament ha consensuat el projecte amb els veïns i amb la comunitat educativa del centre proper.

L'ajuntament, el fet d'habilitar zones d'esbarjo adequades pels gossos dins l'àmbit urbà, ha de servir per fomentar la bona convivència entre les persones i els animals a la ciutat, perquè els propietaris dels gossos puguin portar-los a fer les seves necessitats i espais tancats per l'alliberament, sense pertorbar la convivència amb la resta d'usuaris de la via pública i veïns de la ciutat.

En aquest sentit l'ajuntament ha d'estar en alerta i revisar contínuament l'ús que se'n fa d'aquestes zones per mantenir la convivència volguda per tots.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de novembre de 2021**, 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: 167 dies

3.2.2 OBRES / DISCIPLINA URBANÍSTICA

Disciplina urbanística. Armari al balcó

EXP. 2020Q591

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de març de 2020 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució de treure un armari del balcó, adduint que no es un tancament d'ampliació de superfície fix, atès que no té cap ancoratge.

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 incoa expedient a la ciutadana en data 15-10-2018 per disciplina urbanística per un tancament d'alumini al balcó d'acord amb el resultat d'un informe tècnic de data 02-10-2018 que informa en base d'una instància que va presentar la pròpia ciutadana en data 22 de juny de 2018, per les molèsties que pateix per l'aire condicionat del balcó del costat, que pertany a un altra comunitat del número 116, però que coincideix en el pis, 3r. 2ª, l'informe indica que es va realitzar la inspecció en data 12-07-2018.

L'informe tècnic, es centra en el tancament d'alumini (armari) obrant en el balcó de la ciutadana denunciant del 3r 2a del número 114 del mateix carrer, en comptes d'inspeccionar allò denunciat referent a les molèsties de soroll de l'aire condicionat del pis del costat 3r 2a del número 116, sense realitzar cap actuació envers el propietari denunciat per molèsties de soroll de l'aire condicionat.

Com a conseqüència d'aquest informe, l'ajuntament incoa l'expedient de disciplina urbanística en data 15-10-2018, que es centra en el que diu l'article 230.1.3 de les Normes Urbanístiques del Pla

General Metropolità *“Els cossos sortints oberts podran ocupar totalment la longitud de la façana. Els tancats i semitancats no podran ocupar més d’un terç de la longitud esmentada”*. Així com l'article 328 aº respecte als cossos sortints. *“Es prohibeixen els cossos sortints tancats o semitancats als edificis amb façana a vials de menys d’11 m d’amplada”*

La ciutadana davant la disconformitat a la notificació de la incoació de l'expedient de disciplina urbanística envers ella, va presentar al·legacions mitjançant instància en data 09-11-2018 indicant que és un armari d'alumini desmuntable i no disposa de cap tipus d'ancoratge i adjunta fotografia de l'armari. Per tant demana una inspecció al propi habitatge.

Com a conseqüència de les al·legacions presentades, l'ajuntament resol en data 03-06-2019, sense que es tingui constància la data que va rebre la ciutadana la notificació, conforme es desestimen les al·legacions d'acord amb l'informe tècnic de data 13-05-2019 del que determina que “el tancament no és legalitzable, doncs té la consideració de cos tancat i es supera, pel conjunt de l'edifici, la longitud d'un terç de la façana permesa d'acord amb l'art. 230.I.3 de les Normes Urbanístiques d'Edifici del Pla General Metropolità” A més, ordena es procedeixi a restablir la realitat física alterada amb la retirada del tancament d'alumini del balcó obert en el termini d'un mes.

Davant la resolució, la ciutadana presenta recurs de reposició en data 15-07-2019 per la que insisteix que es un armari desmuntable, que no es tracta d'un element fix i construït al balcó. A més indica que afirmar que es consideri que ocupa més d'un terç de la longitud de la façana sense que es determinin les mesures a la resolució li genera indefensió.

L'Ajuntament resolt el recurs de reposició mitjançant resolució de data 03-02-2020 desestimant-lo en base a l'informe tècnic de data 09-01-2020 del que determina que (...) *No es justifica el compliment art. 230.I.e “Els cossos sortints ... tancats i semitancats no podran ocupar més d’un terç de la longitud” (de la llargària de la façana), segons a les Normes Urbanístiques de la Edificació del Pla General Metropolità de l’any 1976. Per tant, la permanència d’aquest tancament d’alumini no és admissible, per superar 1/3 la longitud de la llargària de la façana, incomplint la normativa vigent.*

De l'anàlisi realitzat en el tràmit de la queixa pel Síndic i traslladat a l'ajuntament, es confirma per part de l'ajuntament que:

- L'ajuntament manifesta que va obrir dos expedients de disciplina urbanística. Un per l'aire condicionat i l'altre per l'armari d'alumini
- la resolució de l'ordre d'execució estava caducada, per tant nul·la.
- Segons l'ajuntament els cossos tancats en façana són admissibles sempre i quan no superin en la totalitat de la façana 1/3 de la longitud de façana. Van recuperar la llicència original i es fa mesurar la longitud dels cossos tancats de l'edifici (tribunes), comprovant que els cossos tancats autoritzats esgotaven el màxim admès, per la qual cosa l'armari fixe d'alumini no es podia autoritzar assimilant-lo a un cos tancat. Sense cap càlcul matemàtic. Justificació donada per l'ajuntament.

Consideracions prèvies

Considero incongruent que l'expedient de disciplina urbanística contra la ciutadana hagi estat iniciat per una instància que va presentar la pròpia ciutadana, la qual va denunciar al propietari del costat per les molèsties de soroll per un aire condicionat que es troba al balcó, al costat de l'armari d'alumini de la ciutadana.

En aquest sentit, l'informe d'inspecció, es fa menció a la causa de la inspecció “informe aire condicionat façana” del pis 3r. 2a del número 116. Però en canvi, analitzen el balcó de la ciutadana denunciant, és a dir, el pis 3r 2ª del número 114. Sense que s'hagi acreditat cap expedient de disciplina per comprovar els fets denunciats de molèstia de soroll, objecte de la denuncia.

També m'ha sorprès, que es determini que l'armari d'alumini ocupa més d'un terç de la longitud de la façana, sense que s'indiqui cap mesura matemàtica que avalin aquesta afirmació, contràriament al que manifesten quan indiquen que "es fa **mesurar la longitud dels cossos tancats de l'edifici (tribunes)**, comprovant que els cossos tancats autoritzats **esgotaven el màxim admès**".

Conclusions

Per començar considero que **l'expedient s'ha resolt quan ja havia caducat**, atès que entre la data de les al·legacions presentades per la ciutadana en data **09-11-2018** i la resolució de l'expedient en data **03-06-2019**, ha transcorregut **més de sis mesos** contemplat a l'article 202 del Decret Legislatiu 1/2010 d'urbanisme. Per tant, cal ordenar l'arxivament de l'expedient, sense més tràmit.

En segon lloc, quan s'utilitza un precepte normatiu que conté una dada matemàtica, com un valor relatiu, fracció o similar, com en aquest cas **el valor d'un terç**, s'ha d'acreditar amb dades matemàtiques numèriques, que acreditin el **valor mètric** de la longitud de la façana, la longitud dels cossos tancats i el valor mètric del màxim permès equivalent al terç que diu la normativa.

Finalment no trobo justificació que davant d'una denúncia de la ciutadana per una causa de molèsties de soroll per un aire condicionat d'un altre pis, aquest no s'acredita que s'hagi instruït cap expedient amb l'excepció que l'ajuntament informa que va obrir dos expedients disciplinaris, però en canvi la inspecció que, segons l'assumpte de l'informe era per l'aire condicionat, s'hagi realitzat per un motiu diferent i envers la pròpia ciutadana denunciant.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per les següents consideracions:

Considero que l'única resolució que hauria d'emetre l'ajuntament a l'expedient de disciplina urbanística incoat envers la ciutadana, **és la declaració de caducitat i ordenar l'arxivament de les actuacions**, sense efectes per la resolució emesa quan l'expedient ja havia caducat.

Sense perjudici de la caducitat de l'expedient, considero que l'ajuntament hauria d'acreditar l'incompliment matemàtic a que fa referència l'article 230.1.3 de les Normes Urbanístiques d'Edifici del Pla General Metropolità en relació a **la fracció d'un terç** de la longitud de la façana, **mitjançant càlculs matemàtics i dades mètriques** i no amb la literalitat del precepte legal sense aquestes dades.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECORDO**, el deure donar compliment a la normativa vigent en l'emissió de les resolucions dins del termini establert i degudament motivades, que en aquest cas amb dades mètriques que justifiquin el precepte legal presumptament incomplert.
- **RECOMANO** emetre resolució de caducitat i ordenar l'arxivament l'expedient de disciplina urbanística deixant-lo sense efectes d'acord amb la normativa vigent.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **13 d'octubre de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **4 d'abril de 2021**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

*"- En data 3 de març de 2022, mitjançant Resolució del Tinent d'alcalde de l'Àrea de Planificació Territorial, s'ha declarat la caducitat i procedit a l'arxiu de l'expedient de disciplina urbanística, amb número 'expedient 51/2019/C00151, incoat a la propietària de l'habitatge [...], en relació a unes obres consistents en el tancament d'alumini fixe al balcó obert de l'habitatge esmentat.
- Així mateix, en data 10 de març de 2022 s'ha notificat a la interessada la Resolució dictada en data 3 de març de 2022, indicant la caducitat i arxiu de l'expedient de disciplina referenciat anteriorment."*

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 583 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 173 dies

Local seu social d'una entitat

EXP. 2021Q617

El Síndic va rebre una sol·licitud l'1 de juny de 2021 d'un ciutadà en representació d'una entitat de Viladecans, pel que demana la intervenció del Síndic per reconduir una situació amb l'ajuntament en relació als locals on té la seu social l'entitat.

En l'estudi del contingut de la sol·licitud, aquesta Sindicatura es desprèn el següent:

Atès que a la presentació de la queixa no va aportar cap documentació, se'l va requerir aquella que acredités haver realitzat alguna actuació, reclamació, instància o similar davant l'ajuntament.

De la documentació aportada en data 16 de juny de 2021, es desprèn entre d'altres que va presentar una instància en data 07-06-2021, per tant, després d'haver presentat la queixa en aquesta institució.

De la documentació aportada en data 24 de juny de 2021, l'ajuntament ha emes resolució per la que li donen deu dies hàbils per presentar al·legacions.

Del contingut dels documents aportats, es desprèn que estan en tràmit les gestions davant l'ajuntament. És a dir, encara es troba oberta la via administrativa. Per tant, no es pot acreditar cap incompliment per part de l'ajuntament en els seus interessos.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **DESESTIMAR** municipal en el cas denunciat per estar actualment **en tràmit en via administrativa**.

Aquesta resolució va ser lliurada al ciutadà el **5 de juliol de 2021**, sense més tràmit addicional.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 34 dies

Forat via pública. Comunitat de propietaris

EXP. 2021Q618

El Síndic va rebre una sol·licitud l'1 de juny de 2021 d'una ciutadà en representació d'una comunitat de propietaris de Viladecans, pel que manifesta no l'han donat resposta a la darrera instància presentada amb número 21199 de data 24 d'agost de 2020, conforme existeix un forat a l'espai públic davant de la porteria de l'edifici i demanen que l'ajuntament s'encarregui del tancament del forat, per la qual cosa demanen la confecció del pressupost previ del cost dels treballs.

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

La comunitat de propietaris va reclamar a l'ajuntament des d'octubre de 2019 fins la darrera instància a l'agost de 2020 la reparació del forat que hi havia a l'entrada de l'edifici.

Davant la manca de resposta, la comunitat va presentar queixa davant el Síndic.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha informat que el forat ha estat completament reparat d'acord amb les indicacions dels serveis tècnics municipals.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** en el cas denunciat, per haver-se resolt les pretensions de la comunitat de propietaris.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **18 d'octubre de 2021**, 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: 139 dies

3.2.3 SOROLL

Treballs Parc Torrent Ballester

EXP 2021Q614

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 de maig de 2021, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resposta rebuda de l'ajuntament per la queixa que van presentar atès que al parc del Torrent Ballester els operaris comencen a treballar abans de les 8 h del matí, fent soroll i no respectant el descans veïnal. A la resposta l'indiquen que el tècnic s'incorpora al treballar a les 8.30 h i l'indiquen que quan torni a succeir el truquin que anirà a comprovar-ho. Per tant, és incongruent trucar a les 8:30 quan els fets denunciats succeeixen a les 8:00 h.

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

La ciutadana va presentar una queixa pel web municipal conforme li molesta el soroll que es genera per treballs al Parc Torrente Ballester a les 8 h del matí.

L'ajuntament va respondre a la ciutadana en data **16-07-2017**, conforme quan torni a succeir el soroll que manifesta, truquin per telèfon al tècnic que comença la seva jornada laboral a les 8:30.

Davant la incongruència de la resposta de l'ajuntament de trucar a partir de les 8:30 al tècnic pels fets denunciats que succeeixen a les 8 h presenta queixa davant la Sindicatura en data 11-05-2021.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** en el cas denunciat, atès que de conformitat amb l'article 26.3 del ROM, el Síndic pot actuar a instància de qualsevol persona interessada, entre la producció del fet que és objecte del greuge i la presentació i formulació escrita de la queixa **no podrà transcorre més d'un any**.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de maig de 2021**, 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: 15 dies

Activitat Parc Ballester

EXP 2021Q615

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 de maig de 2021, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va presentar una queixa pel web municipal en data 16 de juny de 2019, provocada per les molèsties que pateix pel soroll produït per les activitats que es realitzen al parc Torrent Ballester.

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

La ciutadana va presentar una queixa en data **16-06-2019** pel web municipal conforme li molesta el soroll que es genera per les activitats que es realitzen al Parc Torrent Ballester.

L'ajuntament va respondre a la ciutadana en data **20-06-2019** donant-li explicacions a la queixa.

La ciutadana i l'ajuntament van intercanviar correus electrònics fins el 25-06-2019.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** en el cas denunciat, atès que de conformitat amb l'article 26.3 del ROM, el Síndic pot actuar a instància de qualsevol persona interessada, entre la producció del fet que és objecte del greuge i la presentació i formulació escrita de la queixa **no podrà transcorre més d'un any**.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2021**, 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: 20 dies

3.2.4 LLICÈNCIES

Taxa de residus comercials. Activitat suspesa

EXP. 2021Q605

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 de gener de 2021 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que l'ajuntament va emetre una liquidació de la taxa de residus comercials de mig any de 2019 i de tot l'any 2020, malgrat que va comunicar que l'activitat estava aturada, per tant inactiva. Per això va presentar un recurs en data 3 de desembre de 2020 que ha rebut la resolució i no està conforme.

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 data 15/07/2019 es va acordar mitjançant resolució la concessió al ciutadà una baixa temporal de la taxa de residus que finalitzava el setembre de 2019, concretament del **12/03/2019 fins el 12/09/2019 (sis mesos)**.

L'ajuntament va emetre liquidació ID-1747834-2020 per import de 714,60 € està composta pel 50% de la tarifa que li corresponia de l'exercici 2019 (238,20) i tot l'exercici del 2020 (476,40) la qual ha estat abonada en data 10-12-2020.

La ciutadana al estar disconforme amb aquesta liquidació, va presentar instància amb registre d'entrada número 32.426 de data 3 de desembre de 2020 pel que es demana l'anul·lació de la taxa de residus comercials per no haver generat residus atès que ha estat a l'espera per poder llogar-lo.

L'ajuntament desestima la petició d'anul·lació atès que la concessió de baixa temporal de sis mesos contenia un advertiment de que si, abans de la finalització d'aquest termini, no s'havia comunicat el canvi de nom de l'activitat, es procediria a donar-li d'alta en el padró de la Taxa de Residus Comercials. I com la ciutadana no va comunicar el cessament de l'activitat ni el canvi de nom de l'activitat, no és procedent a l'anul·lació de la liquidació recorreguda.

Davant aquests fets i documents faig les següents consideracions prèvies.

L'ordenança fiscal no contempla cap reducció o bonificació si l'establiment està tancat, conseqüentment no genera residus. Però si que contempla que la taxa s'aplica a les activitats dels establiments i locals comercials, de serveis i professionals i també dels residus originats a la indústria que tenen la consideració d'assimilables als municipals d'acord amb el que estableix la Llei 15/2003, de 13 de juny. La taxa s'acredita per cada unitat de local o d'establiment.

Al marge que els titulars de l'establiment tenen tancada l'activitat comercial a l'espera de poder llogar-lo o traspassar la titularitat de l'activitat, hem de tenir present que a partir de l'any 2020 moltes activitats han patit les conseqüències de l'estat d'alarma pel COVID-19.

En aquest sentit les administracions públiques, i en especial els ajuntaments han obert diverses línies de subvencions per contrarestar l'impacte social i econòmic derivat de l'actual crisi sanitària.

Per tot això, considero que al marge de la situació particular dels motius del tancament de l'establiment de l'activitat regentada pels demandants, cal aplicar mesures econòmiques correctores per l'actual crisi sanitària.

Examinat el portal de l'Ajuntament de Viladecans he trobat al tràmit de *subvencions i ajuts* conforme hi ha publicades ajuts a autònoms i empreses de la ciutat de Viladecans, entre d'altres

- Ajuts per autònoms i empreses de la ciutat. **Línia B:** Ajuts econòmics destinats a autònoms i petites i mitjanes empreses que hagin hagut de cessar o tancar la seva activitat temporalment i/o que hagin vist reduïda la seva facturació. Els quals va tenir un termini de presentació de sol·licituds de 2 mesos a comptar des del dia següent de la publicació de la convocatòria a la BDNS o fins l'exhauriment del pressupost assignat de 68.735€ (**del 28 de novembre de 2020 al 27 de gener de 2021**).
- PRL 2021 - Ajuts directes a persones autònomes i empreses amb establiment físic permanent a Viladecans. Els quals tenen un termini de presentació de la sol·licitud, i de la documentació que

l'ha d'acompanyar, s'iniciarà l'endemà de la publicació de les bases i la convocatòria al BOPB i a la BDNS i durant un període màxim de 2 mesos (**de l'1 de juny al 2 d'agost de 2021**).

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que a la petició inicial de la baixa temporal ha estat degudament informada, conforme aquesta tenia **una durada de sis mesos**, amb l'advertiment que abans d'esgotar el termini concedit dins de l'any 2019, tenia que procedir a donar la baixa de l'activitat o indicar el canvi de titularitat. A més, les ordenances fiscals no es contempla cap bonificació o reducció per aquelles activitats que estan tancades sense generar residus, però estan donades d'alta de l'activitat. Per això, considero ajustat a dret les liquidacions efectuades per l'ajuntament.

Sense perjudici d'això, considero que els titulars de l'activitat que han presentat la queixa, podrien complir dels requisits de les línies de subvenció promogudes per l'Ajuntament de Viladecans, que s'atorguen als autònoms i empreses amb establiment físic permanent, i així accedir-hi i contrarestar l'impacte social i econòmic derivat de l'actual crisi sanitària.

En aquest sentit no tinc informació de la divulgació d'aquestes línies de subvenció i si els promotors de la queixa complien o no els requisits de la línia del 2020 i si compleixen o no la vigent del 2021.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECOMANO** revisar els protocols d'informació i divulgació d'aquestes línies de subvenció, atès que les persones promotores d'aquesta queixa, es podrien haver beneficiat de la línia de subvenció del 2020. I se'ls informi adequadament de la línia de subvenció vigent de l'any 2021. Amb la finalitat que totes línies de subvenció promogudes per l'ajuntament o d'altres administracions arribin a tots els autònoms i empreses de Viladecans.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **9 de juny de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de juliol de 2021**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Per difondre aquests ajuts inclosos a les diferents mesures del Pla de Reactivació Local de la ciutat 2020 i 2021, s'han posat en funcionament tots els canals i mecanismes del que disposem al servei per apropar aquestes línies de subvenció:

Sessió informativa virtual una setmana abans de la publicació oficial de les subvencions. Pagina web de Viladecans.cat, Publicació a la seu electrònica, Blog, newsletter i xarxes socials, Mailchimp, Correu electrònic a diferents associacions empresarials, Viladecans Atenció a les empreses (finestra única d'atenció directe a les empreses), Campanyes off-line, Publicació al Butlletí de Viladecans, trucades telefòniques directes a empreses i persones emprenedores."

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 134 dies
Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 41 dies

3.2.5 ACTIVITAT ECONÓMICA

Compliment horari hostaleria – Covid-19

EXP. 2021Q606

El Síndic va rebre una sol·licitud el 31 de gener de 2021 d'un ciutadà, pel que manifesta que és titular d'un bar, del que estan patint des de març de 2020 continues restriccions en l'activitat de l'hostaleria. Ha vist com titulars de bars pròxims, com incompleixen sistemàticament les mesures imposades. Ha trucat dos ocasions a la Policia Local per informar del que estava passant, sense cap actuació, inclòs una vegada va aturar a un vehicle policial, i li van indicar que sigui insistint trucant a la policia o denunciant. Malgrat tot això, continua veient l'incompliment d'altres titulars de l'activitat de restauració.

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: 334 dies

3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 HABITATGE

Habitatge

EXP 2019Q567

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de juliol de 2019, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que el 17 de setembre de 2019, té previst un alçament de l'habitatge on viuen 7 persones. Que malgrat tenir una resolució favorable de la Mesa de Valoració per situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya de data 08-03-2017, no ha obtingut una solució urgent per no quedar-se al carrer. Pel que demanen urgentment algun habitatge on poder viure la unitat familiar, on hi ha menors i persones amb problemes de salut.

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 la queixa davant el Síndic en data 22 de juliol de 2019, dies després d'haver-se resistit al llançament de l'habitatge el dia 17 de juliol de 2019, ajornant-lo pel 17-09-2019.

Prèviament, en data havia presentat una sol·licitud a la Mesa de Valoració de situacions d'emergències econòmiques en data 12-12-2016, la qual va ser resolta favorablement en data 8-3-2017.

Malgrat això, i les constants instàncies presentades a l'Agència de l'Habitatge no ha obtingut una alternativa d'habitatge per la família.

Malgrat les actuacions realitzades per Serveis Socials de l'Ajuntament amb la finalitat de suspendre el llançament de l'habitatge, adduint entre d'altres que el titular de l'habitatge, l'empresa SAREB, SA té conveni amb la Generalitat de Catalunya i l'Agència de l'Habitatge i tenint en compte que la família té una resolució favorable de la Mesa de Valoració de situacions d'emergències econòmiques, finalment el llançament es va produir en data 17-09-2019 i la família es va traslladar temporalment a casa de la seva filla a Tarragona.

La filla va comparèixer davant el Síndic i va indicar que la situació era insostenible, atès a l'habitatge viuen 9 persones, molts dormen al terra i està ple de les pertinences personals, agreujant la salut de les persones.

A més no permeten que els 3 menors (germans) estudiïn a Tarragona, atès que no estan empadronats i realitzen amb el pare des de les 4:30 de la matinada un recorregut de 3 trens i un autobús d'anada per anar a l'escola a Viladecans, amb la dificultat que tenen horaris diferents. I després tornar i arribar a la nit.

Tanmateix manifesta que ella està de lloguer i que el propietari del pis amenaça de no renovar-li si continua la situació.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC HI HA GREUGE** per no haver pogut atendre les necessitats d'habitatge i per l'incompliment de la resolució favorable de la Mesa de Valoració de situacions d'emergències econòmiques, que en més de 2 anys no s'ha trobat una alternativa habitacional.

Aquest greuge és compartit per totes les administracions implicades, doncs considero que no existeixen suficients recursos per atendre amb celeritat i eficàcia les necessitats socials amb iniciatives en matèria d'habitatge.

Les iniciatives en matèria habitatge han d'anar acompanyades d'un increment dels recursos en personal i econòmics dels serveis socials de les nostres ciutats, que són, en primera instància, els encarregats d'ajudar i acompanyar a les persones que veuen perillar el dret a l'habitatge i que

conjuntament amb els professionals i funcionaris de l'àmbit de la justícia realitzen una tasca indispensable per abordar aquesta problemàtica.

Les iniciatives que s'haurien de complementar amb mecanismes d'informació àgils i complets que servissin de guia per les famílies en procés de desnonament i que servissin, també, per donar a conèixer els recursos i mecanismes d'acompanyament que posen a la seva disposició el conjunt de les administracions que intervenen en aquesta matèria.

En aquest sentit, atesa la situació d'emergència social, i mentre no es materialitzi un increment del parc públic d'habitatge social fins aconseguir la mitjana europea que se situa a l'entorn del 15% del conjunt del parc habitacional, calen mesures específiques per garantir l'accés i l'estabilitat de les famílies.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECOMANO** continuar fent el seguiment de la família que tants anys ha viscut a Viladecans, directament i en coordinació amb els serveis socials de la població on visquin, fins que es compleixi la resolució favorable de la Mesa d'emergències econòmiques per ser una família d'exclusió residencial.
- **SUGGEREIXO** revisar les actuacions portades a terme i de coordinació amb altres administracions, per detectar mancances de recursos, possibles millores i iniciatives a implementar, amb la finalitat de que la ciutadania sigui atesa en les seves necessitats d'habitatge en un menor termini i evitar que no s'atenguin les resolucions favorables i es produeixin vulneracions dels seus drets.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **10 de maig de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **29 de juliol de 2021**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Ateses les gestions desenvolupades per serveis socials en matèria d'habitatge social. Atès que tot i el reallotjament temporal que es va fer a la família, l'expedient a l'Agència de l'Habitatge s'ha mantingut actiu, i des de Serveis Socials de l'Ajuntament s'han fet arribar les actualitzacions de l'estat de la família, així com la necessitat d'habitatge del parc públic de lloguer.

Els comuniquem que en data 6 d'abril de 2021 el Sr [...] ha signat contracte de lloguer social, per import de 150€ mensuals a un habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya amb adreça: C/ [...] de VILADECANS. En el que hi viuen des del 3 de maig, moment en que es donaren d'alta els subministraments a l'habitatge

En relació a les seves recomanacions i suggeriments confirmem les actuacions dels Serveis Socials de primària a través de les que la família ha resolt el seu problema d'habitatge signant contracte de lloguer social a través de la Mesa d'Emergències de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.."

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 658 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 80 dies

3.3.2 SALUT I BENESTAR

OFICI. Risc d'exclusió habitacional

EXP. 20200589

El Síndic ha obert expedient d'**OFICI** en data 25 de febrer de 2020 de conformitat amb les atribucions que reconegudes al Reglament Orgànic Municipal, relacionat amb **les famílies amb risc d'exclusió residencial/habitacional**, com a conseqüència de les queixes rebudes, i d'algunes consultes que han perdut l'habitatge, principalment per desnonaments o bé estan en risc d'exclusió residencial.

De conformitat a la informació rebuda en el tràmit de l'expedient d'ofici, es desprèn, entre d'altres, el següent:

El Síndic ha tractat diversos expedients de queixa relacionats, entre d'altres, en ajuts per pagar el lloguer, desnonaments i sol·licituds d'habitatge social

Per això el Síndic inicia d'ofici aquest expedient sol·licitant a l'ajuntament la següent informació:

- quants casos tracta l'ajuntament de famílies amb necessitat urgent d'habitatge i/o habitacions per estar en situació de vulnerabilitat.
- com es resolen aquestes situacions.
- recursos que disposa l'ajuntament per atendre o pal·liar temporalment aquestes necessitats.
- I qualsevol informació addicional que es consideri rellevant per l'anàlisi d'aquesta problemàtica.

De la informació rebuda per l'ajuntament es desprèn entre d'altres el següent:

El servei d'habitatge com a atenció semi especialitzada dels serveis socials de primària, neix a l'any 2013. Transversal entre les Àrees d'Habitatge i Serveis Socials.

El eixos de treball d'aquest servei semi especialitzat han estat:

1. **Atencions i acompanyament al sosteniment de l'habitatge.** Atenció a les famílies per informar, orientar, assessorar i realitzar intervencions que eviten la pèrdua de l'habitatge. Valoració d'ajuts extraordinaris per pagar el lloguer, mediació amb els propietaris i recerca d'alternatives.
2. **Atencions en relació a l'infrahabitatge i arranjaments d'habitatge.** Atenció a casos on l'habitatge és deficitari i arranjaments puntuals.
3. **Atencions i seguiment respecte del lloguer social.** Atenció a casos on ja hi ha assignat un lloguer social a través de l'Agència de l'habitatge de Catalunya, Viurbana i l'Oficina Local d'Habitatge.
4. **Atencions d'acompanyament en la pèrdua d'habitatge.** Intervenció en procediments de desnonament a petició dels Jutges i de les famílies, elaboració d'informes per evitar/endarrerir el llançament, coordinació amb advocats..

Del primer bloc 1. Atencions i acompanyament al sosteniment de l'habitatge,

En aquest primer bloc s'integren les actuacions de les professionals orientades a assessorar, informar i acompanyar a les persones i famílies. S'han realitzat:

-12 informes per valoració per a tramitació de Prestacions Econòmiques d'Especial Urgència (PEEU)

- 1 Correspon per desnonament
- 2 per quotes d'hipoteca
- 9 per deute de rendes de lloguer.
 - D'aquest s'han donat 7 ajuts econòmics
 - La quantitat econòmica total donada ha estat de 7.652,29 €

Del segon bloc. 2 **Atencions en relació a l'infrahabitatge i arranjaments d'habitatge**, es distingeix dos tipus de situacions i actuacions

- a) Infrahabitatge quan l'habitatge és legal, és reconegut com espai adreçat a l'habitatge i els ciutadans que s'hi poden empadronar, però no reuneix les condicions mínimes d'habitabilitat.
- b) Infrahabitatge quan l'habitatge pot reunir les condicions d'habitabilitat però no és considerat legalment habitatge, no té cèdula d'habitabilitat, habitualment és un local comercial.

Famílies que han hagut de marxar de la seva vivenda i que actualment estan vivien en locals o real·lotjades a casa de coneguts o familiars en situació de amuntegament.

El preu dels lloguers i la manca de pisos de lloguer social, no permet donar alternatives. A més amb la dificultat d'insuficiència d'ingressos i per accedir a un lloc de treball.

Serveis Socials en conveni amb el Programa d'Arranjaments d'Habitatge de la Diputació de Barcelona, ha fet tres arranjaments. El cost econòmic total dels tres arranjaments és de 6.900 €. A nivell local, s'ha fet també un ajut en concepte arranjament per import de 151,50€.

Del tercer bloc. 3. Atencions i seguiment respecte del lloguer social

En aquest àmbit han hagut **tres programes**

a) Borsa de lloguer social de Viladecans BLS

L'Ajuntament de Viladecans durant el 2019 va aprovar el programa BLS, que animava als propietaris particulars a que dipositessin el seu habitatge al programa i percebessin una renda mensual de 650€ que provenia de dos ingressos: un mensual i petit que feien les famílies i un anual que es rebia en forma de subvenció per part de l'ajuntament, per haver dipositat l'habitatge a la borsa de lloguer social.

L'any 2019 es va iniciar amb 5 habitatges dins del programa BLS. D'aquets habitatges es fa el seguiment de rebuts mensuals des de l'Oficina local d'Habitatge i, el seguiment de les famílies en quan a baremació de compliment de requisits econòmics i social, per part de les tècniques d'habitatge de Serveis Socials municipals.

A l'octubre d'aquest any 2019, des de VIURBANA es va notificar que el 30 d'abril del 2020 no seguiria el Programa de Pisos de Borsa de Lloguer Social i, es va notificar via burofax el mes de novembre a les famílies.

b) Programa 60/40

El programa 60/40 és un programa de la Generalitat de Catalunya a través del qual, quan l'Agència de l'Habitatge no té habitatge propi o cedit per atendre a les famílies que valora com a vulnerables, ofereix als ajuntaments que aquests lloguin habitatges del mercat privat i a canvi la generalitat ofereix cobrir un 60% de les despeses de contractació, amb un màxim anual de 4.200€. Durant l'any 2019, la Mesa d'Emergències de la Generalitat de Catalunya, ha resolt 6 casos amb el Programa 60/40 per a donar solucions residencials a famílies que havien estat desnonades.

L'Ajuntament en va acceptar 1 proposta. Aquest contracte està en vigor i amb seguiment social del pagament de la família per part dels serveis socials d'Habitatge, amb una reunió mensual i baremació anual de seguiment. S'ha signat mitjançant l'empresa ANTICIPA

Aquest contracte se sumen al que restava vigent de l'any 2018, per tant, hi ha 2 contractes de cessió, tots a través de Viurbana, en base al programa 60/40.

Els preus dels lloguer no fan possible accedir al programa 60/40.

c) Provivenda

És proporcionar un recurs residencial que respongui a les necessitats personals i sigui un espai que garanteixi els processos d'inserció social a mig i a llarg termini

En l'any 2019 ha continuat el conveni de VIURBANA amb l'entitat PROVIVIENDA per la que es cedeixen 3 habitatge adreçats a l'atenció a persones sense sostre, i un dels habitatges destinat a famílies monoparentals. Es cedeixen 3 habitatges adreçats a l'atenció a persones sense sostre, i un dels habitatges destinat a famílies monoparentals.

S'han fet 9 derivacions a Provivenda, de les que no s'ha pogut produir cap incorporació per falta de baixes dels residents, el pis de famílies monoparentals s'ha produït una baixa, restant una habitació lliure per família monoparental des del mes de juliol del 2019 i, que no s'ha pogut cobrir aquest any 2019, pendent d'una acceptació o no de derivació per part del Programa

Del quart bloc. 4 Atencions d'acompanyament en la pèrdua d'habitatge

S'han atès 87 casos on havia pèrdua d'habitatge per diferents motius:

- 45 casos de desnonament per ocupació. Executats 23
- 8 casos de desnonament per execució hipotecària. Executats 1
- 14 casos de desnonament per fi de contracte. Executats 5
- 20 casos de desnonament per deute de lloguer. Executats 9

Valoració quantitativa, comparació dades 2017/2018/2019

Del volum de casos:

- Augment del 15% del volum de casos de pèrdua d'habitatge
- Augment del 40% del número de casos de ocupació
- Augment del 25% del volum de gestions sol·licitades pels jutjats

D'ajuts econòmics:

	2017			2018			2019		
	Ut	import total	import ut	Ut	import total	import ut	Ut	import total	import ut
AJUTS A SOSTINDRE L'HABITATGE	9	10.303 €	1.145 €	11	11.702 €	1.064 €	7	7.652,29 €	1.093 €
ARRANJAMENTS	1	304 €	304 €	3	1.938 €	646 €	4	7.051,50 €	1.763 €
AJUTS BORSA LLOGUER SOCIAL	3	5.410 €	1.803 €	3	2.362 €	787 €	1	3.600,00 €	3.600 €
AJUTS PER LA PÈRDU D'HABITATGE	24	24.137 €	1.006 €	24	22.980 €	958 €	23	32.226,79 €	1.401 €
TOTALS	37	40.154 €	1.085 €	41	38.982 €	951 €	35	50.530,58 €	1.444 €

De conformitat a la informació rebuda en el tràmit de l'expedient d'ofici, es desprèn, entre d'altres, el següent:

Les famílies amb risc d'exclusió residencial/habitacional, és el fruit de perdre l'habitatge principalment per l'impossibilitat de pagament del lloguer, seguidament per la finalització del contracte de lloguer i el propietari no voler renovar-ho, per llogar-lo a una renda més alta i finalment per execució hipotecària per no poder fer front a les quotes.

Es detecta que la problemàtica va en augment, els ajuts econòmics també, però els programes iniciats i portats a terme no acaben de resoldre la situació de les famílies.

La pobresa és el primer àmbit d'exclusió social però en molts casos deriva en altres formes d'exclusió. Es defineix com la manca de béns materials com ara recursos econòmics i habitatge, per portar una vida digna.

La Sindica de Sabadell va publicar el 17 d'octubre de 2019 pel Fòrum de Síndics un article relacionat amb el *Dia Internacional per a l'Eradicació de la Pobresa: La pobresa que no desapareix*, del que va indicar entre d'altres aspectes el següent:

*Què podem fer a nivell local per pal·liar aquesta greu situació? D'entrada, **demanar a les administracions competents que millorin el sistema de renda garantida de ciutadania** perquè pugui donar cobertura a qui més ho necessita. Però més enllà d'això, també tenim eines a l'administració local per evitar l'empitjorament de la situació de moltes famílies: **fer servir el padró com a eina per garantir els drets de les persones més vulnerables, afavorir l'accés a drets universals bàsics com és el dret a l'aigua, regular el preu de l'habitatge a la ciutat, disposar d'albergs o espais d'acollida** per a les persones sense llar o trobar **sinergies amb el món empresarial local** per formar aquestes persones en les necessitats reals del mercat laboral de proximitat. Com a Síndiques i Síndics locals podríem fer una llarga llista de propostes enfocades a garantir els drets humans a la ciutat, però és*

responsabilitat dels governs locals trobar les millors fórmules per aconseguir que tothom que transita les nostres ciutats tingui aquests drets bàsics garantits.

L'habitatge és una necessitat bàsica de tot ésser humà per poder gaudir d'una vida digna i la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que *"tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre, i **les autoritats municipals han de vetllar per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos**"*.

D'acord amb el que indica el Defensor del Pueblo en el seu informe anual de l'any 2018, en la separata del volum II, dedicat a l'habitatge protegit i el lloguer social a Espanya, *fa 15 anys es construïen 10 vegades més VPO que avui. Tan brusca reducció porta a afegir que es necessita peremptòriament un canvi profund en la política d'habitatge*. Per tant, en trobem amb un parc d'habitatge social clarament insuficient.

En els darrers anys han augmentat les dificultats de la gent per accedir a un habitatge digne a causa de la crisi econòmica i l'augment dels preus del lloguer i la venda. Aquesta circumstància, basada en un model econòmic centrat en la construcció i l'especulació, ha incrementat l'import de compra al voltant del 300 per cent en els últims deu anys. Una situació que ha sobrepassat amb escreix el que es considera socialment acceptable.

Vivim una situació d'emergència habitacional a Catalunya a causa del preu desorbitat dels lloguers i de les conseqüències de la bombolla immobiliària amb preus molt superior a la realitat.

D'acord amb la trobada celebrada el 16 d'octubre de 2019 entre la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya i el Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, només a l'entorn de Barcelona es calcula que hi ha gairebé 1 milió i mig de persones en situació d'exclusió residencial. L'elevat preu de les despeses en l'habitatge condemna 944.000 persones a viure en pobresa severa. A més, un 4% de la població catalana, unes 300.000 persones, viu amb la inseguretat de no saber si la faran fora de casa.

Considero que hi ha diverses actuacions que es poden realitzar a nivell local per minimitzar l'impacte social de la pobresa que comporta una exclusió residencial.

Cal dur a terme una acció concertada per elaborar un Pla d'habitatge que contempli, amb caràcter urgent, la construcció d'habitatge de lloguer social i d'habitatges dotacionals que permetin encarar i resoldre, a mig termini, les necessitats de vivenda de persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica. Un pla que també hauria de contemplar mesures concretes per facilitar l'accés a l'habitatge del joves i de famílies monoparentals.

Atesa la situació d'emergència social, i mentre no es materialitzi un increment del parc públic d'habitatge social fins aconseguir la mitjana europea que se situa a l'entorn del 15% del conjunt del parc habitacional, calen mesures específiques per garantir l'accés i l'estabilitat de les famílies.

Unes iniciatives que s'haurien de complementar amb mecanismes d'informació àgils i complets que servissin de guia per les famílies en procés de desnonament i que servissin, també, per donar a conèixer els recursos i mecanismes d'acompanyament que posen a la seva disposició el conjunt de les administracions que intervenen en aquesta matèria.

Tanmateix, d'acord amb l'anuari estadístic del 2020 de Viladecans, es desprèn al apartat 06.06.01.02. Indicadors geogràfics i comunicacions que dels 25.162 que hi ha a **Viladecans**, estan ocupats 23.771. És a dir, **hi ha 1.391 habitatges buits**.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que davant una situació d'emergència social hi ha vulneració del dret a un habitatge digne, segur i salubre per manca de dotació d'habitatges socials per cobrir les necessitats residencials.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECOMANO**, vetllar per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, com disposar o habilitar **d'albergs o espais d'acollida** per a les persones sense llar
- **RECOMANO també**, elaborar un Pla d'habitatge que contempli, amb caràcter urgent, la construcció d'habitatge de lloguer social i d'habitatges dotacionals que permetin encarar i resoldre, a mig termini, les necessitats de vivenda de persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica i d'exclusió habitacional
- **RECOMANO també** a les iniciatives en matèria habitatge vagin acompanyades **d'un increment dels recursos en personal i econòmics dels serveis socials de la nostra ciutat**, que són, en primera instància, els encarregats d'ajudar i acompanyar a les persones que veuen perillar el dret a l'habitatge i que conjuntament amb els professionals i funcionaris de l'àmbit de la justícia realitzen una tasca indispensable per abordar aquesta problemàtica.
- **SUGGEREIXO** demanar a les administracions competents que millorin el sistema de renda garantida de ciutadania per què pugui donar cobertura a qui més ho necessita.
- **SUGGEREIXO** també demanar a les administracions competents que impulsin el control del preu del lloguer, atès que amb els preus actuals no es pot accedir al programa 60/40.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **10 de maig de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **18 de novembre de 2021**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

. “*L'acceptació de les recomanacions i suggeriments fetes.*”

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 440 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 192 dies

Ajut pagament enterrament filla

EXP. 2020Q582

El Síndic va rebre una sol·licitud el 29 de gener de 2020, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que ALTIMA està reclamant el pagament de l'enterrament de la seva filla, morta en el mes de juny de 2019, i que serveis socials donarien suport a fer front a l'enterrament. Va presentar tota la documentació a través de l'OMIC que no han admès a tràmit, atès que la relació amb ALTIMA és amb el seu fill. Demana que Serveis Socials ajudi per pagar la factura, malgrat vingui a nom del seu fill.

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 ha presentat queixa davant el Síndic, motivat per l'arxivament de la queixa que va presentar a l'OMIC envers l'empresa funerària ALTIMA, per manca de legitimitat activa, atès que la reclamació de pagament que fa la referida empresa és contra el seu fill, que és germà de la difunta.

Dels fets constatats, resulta que la filla de la ciutadana va ser difunta el mes de juny de 2019. La ciutadana va manifestar a Serveis Socials de l'ajuntament que no tenia recursos econòmics per cobrir l'enterrament. Li van respondre que no s'amoïnés i que si realment la família no tenia recursos per cobrir l'enterrament, es podria valorar fer un enterrament de beneficència.

El germà de la difunta, fill de la ciutadana, va contractar amb ALTIMA uns serveis funeraris per la seva germana, en el qual incloïa el servei d'incineració, servei que no entra dins d'un enterrament de beneficència.

Al mes següent quan li van indicar el cost que tenia que pagar de 4.764,08, es va personar a l'OMIC per manifestar que no tenia recursos, que l'empresa funerària no l'havia informat del que comportava econòmicament els serveis contractats i se'l va indicar que presentés una reclamació per fer una

mediació amb l'empresa funerària, per manca d'informació en contractar, tenint en compte atès que ell indicava que *"... l'enterrament hauria d'haver estat assolit pels Serveis Socials municipals i efectuat en beneficència..."*. No va presentar la reclamació a l'OMIC.

La mare va presentar uns 5 mesos després una reclamació a l'OMIC per la quantitat que reclamaven l'empresa funerària al seu fill, que estava il·localitzable, adduint que *"... l'enterrament hauria d'haver estat assolit pels Serveis Socials municipals i efectuat en beneficència..."*. La reclamació de consum va ser arxivada per manca de legitimitat, atès que la reclamació que fa l'empresa funerària és contra el seu fill i no contra ella.

Consideracions prèvies

Davant la defunció de la filla, del desconcert de la situació i l'estat emocional de la família, la família va contactar amb Serveis Socials per indicar-los que no tenien recursos econòmics per sufragar l'enterrament..

A la ciutadana, segurament de la conversa que va mantenir amb serveis socials, tenint en compte la situació emocional, es va quedar només que serveis socials podria fer-se càrrec de l'enterrament, sense adonar-se que tenia que informar a la funerària del servei de beneficència i si era el cas de no tenir suficients recursos econòmics.

Dins d'aquesta situació, el germà de la difunta, fill de la ciutadana, va encarregar amb l'empresa funerària, uns serveis funeraris per la seva germana, segurament sense haver estat informat si aquests eren de beneficència i pensant que serien sufragats pels serveis socials.

En conseqüència l'empresa de serveis funeraris ha reclamat l'import de la factura al fill de la ciutadana.

Serveis Socials manifesta que la incineració no és un servei que entri dins d'un enterrament de beneficència.

Considero que la situació ha estat generada per malentesos en moments de desconcerts emocionals i familiars per la mort de la filla de la ciutadana ha provocat un deute al fill de la ciutadana, que malgrat la ciutadana no té l'obligació legal en atendre el pagament de la factura, **vol descarregar del seu fill aquesta obligació** i trobar una solució tenint en compte l'oferiment de Serveis Socials

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC que NO HI HA GREUGE** en la queixa plantejada per la ciutadana, atès que la família va contractar uns serveis funeraris diferents d'un enterrament per la beneficència recomanats per Serveis Socials.

Malgrat això, la voluntat de la ciutadana és descarregar al seu fill del deute contret amb l'empresa funerària per gestionar l'enterrament de la seva germana, atès que considera que ella ha d'assumir aquesta responsabilitat com a mare.

Considero que totes les parts han d'assumir una part de la solució, sense perjudici de que la factura estigui a nom del fill de la ciutadana.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **SUGGEREIXO** que l'ajuntament contactin amb l'empresa funerària i amb la família, amb la finalitat de consensuar o mediar per resoldre la problemàtica, entre d'altres, descarregar de responsabilitat al fill (germà de la difunta) i una distribució equitativa del cost del servei que es reclama.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **17 de març de 2021**, i l'Ajuntament va donar resposta el **4 d'abril de 2022**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"S'accepta el suggeriment i s'informa que des de l'Ajuntament s'han realitzat gestions amb l'empresa funerària ALTIMA."

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 413 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 383 dies

3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 TRÀNSIT

Disconformitat resposta ajuntament accessos zona amb pivots

EXP 2019Q575

El Síndic va rebre una sol·licitud el 19 de novembre de 2019, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta negativa rebuda a la seva petició d'una clau per baixar la piona que existeix entre el carrer de la Farina on viu i el carrer Àngel Guimerà, atès que només té una única sortida pel carrer del Sol. Tenint en compte que en el carrer del Sol, com única sortida, es celebren esdeveniments que el fan inaccessible. A més tenint en compte que resideix a l'habitatge una persona de 92 anys amb mobilitat reduïda que requereix en nombroses ocasions un desplaçament per motius de salut. L'ajuntament no aporta cap proposta de solució alternativa o addicional, doncs poc afectar a les urgències i a la vida quotidiana de les persones que hi viuen.

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

La ciutadana va presentar una instància per demanar la clau per baixa la piona que hi ha al carrer on viu, carrer de la Farina, amb cantonada amb el carrer d'Àngel Guimerà, motivat que està al casc antic, hi viu una persona amb 92 anys i que té mobilitat reduïda amb problemes de salut, i que degut a aquesta piona l'accés i sortida de l'habitatge és complicat.

L'ajuntament respon que no és necessari subministrar la clau, atès que té garantit l'accés de sortida i entrada pel carrer del Sol, que no hi ha cap piona.

Davant de la disconformitat de la resposta, la ciutadana presenta queixa davant el Síndic.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament respon que accedir o sortir pel carrer Àngel Guimerà és més complicat i menys operatiu, atès que tindria que accedir pel Carrer Sitges cantonada amb el carrer de l'Antiga Riera, després pujar pel carrer Àngel Guimerà i entrar al carrer Farina. I per sortir hauria d'anar pel carrer Àngel Guimerà, després pel carrer Sant Joan per agafar el carrer de l'Antiga Riera.

Anàlisi previ

La ciutadana manifesta que sortir i entrar del Carrer Farina, on viu, pel carrer del Sol és més complicat que sortir pel carrer Àngel Guimerà, que és on està la piona en conflicte. L'ajuntament manifesta que l'accés i sortida pel carrer Àngel Guimerà, és més complicat i menys operatiu.

Davant dues visions diferenciades, cal presentar gràficament els itineraris per visualitzar-los i prendre consciència de les dues opcions.

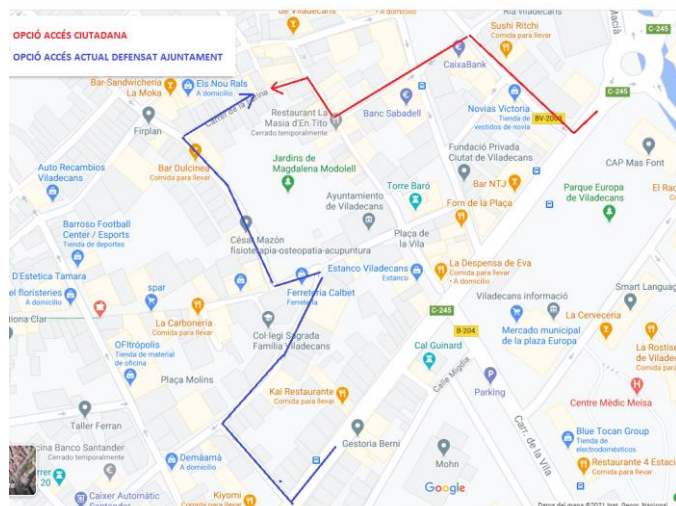
Per l'accés, com a referència des de l'avinguda de la Generalitat (C-245)

Itinerari actual, que defensa l'ajuntament, amb accés pel carrer del Sol

Per arribar al carrer del Sol des de l'avinguda de la Generalitat, ha d'entrar pel carrer Doctor Creixell, per després girar a la dreta al carrer major, fins arribar al carrer Jaume Abril que ha de girar a l'esquerra per immediatament girar a la dreta per entrar al Carrer del Sol fins arribar al carrer Farina, que haurà de girar a la dreta per entrar.

Itinerari possible per la ciutadana, amb accés pel carrer Àngel Guimerà

Per arribar al carrer Farina, entrant pel carrer Àngel Guimerà des de l'avinguda de la Generalitat, ha d'entrar per la Rambla Modolell, per després girar a l'esquerra al Carrer Sitges, fins arribar el carrer Àngel Guimerà que haurà de girar a la dreta al carrer Àngel Guimerà fins arribar al carrer Farina, que haurà de girar a l'esquerra per entrar al carrer Farina.



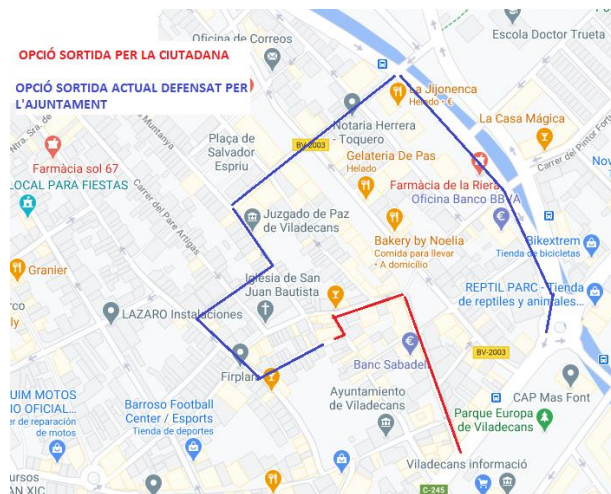
Per sortir, fins a l'avinguda de la Generalitat (C-245)

Itinerari actual, defensa l'ajuntament, per sortir pel carrer del Sol

Per arribar l'avinguda de la Generalitat des del carrer Farina, ha d'anar al carrer del Sol, girar a la dreta i seguir pel carrer del Sol fins arribar al carrer de la Rere de l'Església, que haurà de girar a la dreta i anar fins al carrer de la Muntanya, que haurà de girar a l'esquerra fins el carrer Santa Teresa que s'ha de girar a la dreta, després seguir el carrer Santa Teresa fins l'avinguda de Francesc Macià, que ha de girar a la dreta i seguir fins arribar a la rotonda de l'avinguda de la Generalitat

Itinerari possible per la ciutadana, per sortir pel carrer Àngel Guimerà

Per sortir des del carrer Farina fins l'avinguda de la Generalitat, ha de girar l'esquerra al carrer Àngel Guimerà, girar a la dreta quan arribi al carrer Sant Joan, seguir pel carrer girar a la dreta per entrar al carrer de l'Antiga Riera i baixar el carrer fins l'avinguda Generalitat.



Davant aquestes opcions de sortida i entrada al carrer de la Farina, considero que la ciutadana té raó al indicar que és més complicat l'itinerari per accedir al seu habitatge.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per les següents consideracions:

Considero que ateses les circumstàncies de mobilitat i d'infermetat de la persona de més de 90 anys que viu a l'habitatge del carrer Farina, cal facilitar una mobilitat digna i adequada. En el sentit que considero per equitat, que els poders públics han de vetllar per la construcció d'una mobilitat eficient, sostenible i segura **que faciliti la vida dels seus ciutadans**.

Considero que els arguments de l'àrea d'espai públic, per denegar la clau de la picona no han estat motivats ni justificats, per no haver fet un anàlisi exhaustiu dels pros i contres dels itineraris actuals i dels proposats. Per tant, una manca d'empatia davant una petició argumentada i justificada de salut.

En conseqüència a l'Ajuntament els

- **RECOMANO** revisar la petició i la resposta donada a la ciutadana, amb la finalitat de facilitar la mobilitat de les persones, en especial a aquelles que tenen una necessitat suficientment argumentada per motius de mobilitat i de salut, que requereixen una eficient, segura i adequada mobilitat que faciliti la vida de la ciutadania.
- **SUGGEREIXO**, estimar la sol·licitud i consensuar un sistema que faciliti la mobilitat de les persones.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **10 de maig de 2021**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici fins la resolució del Síndic ha transcorregut 538 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 235 dies

OFICI . Control policial accés barri Alba-rosa

EXP. 20210608

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'**Ofici** en data 8 de febrer de 2021, relacionat amb **el control policial al barri d'Alba-rosa el passat 26 de gener de 2021**, motivat per dues publicacions de l'Associació de veïns del barri d'Alba-rosa al Facebook el passat 28 de gener de 2021 en el que manifesten entre d'altres:

El passat dimarts la policia local va muntar un control sobre les 15:30 h (un horari inusual) en el Carrer Pineda, just després del senyal de trànsit que l'ajuntament va instal·lar el seu dia i que no era on nosaltres havíem sol·licitat, dedicant-se a aturar a tots els vehicles no permetent el pas a qui no estigués empadronat en aquesta zona, fruit d'allò el no permetre l'accés a familiars, visites, empreses de repartiment, de reparacions, etc. En molts casos la resposta de la policia local va ser que tenien que deixar el vehicle i pujar caminant i que era qui ho havien demanat l'associació de veïns, que si no els semblava bé que parlessin amb ells. [...]

També va publicar un altre comunicat en el que manifesten:

Després de l'actuació policial del dimarts 26 de gener de 2021, aquesta associació vol manifestar la seva més enèrgica protesta [...] després de rebre l'explicació de l'administració local. Aquesta entitat no permetrà sota cap concepte que se li responsabilitzi del citat operatiu com se li va insinuar als ocupants dels vehicles.

L'associació de veïns d'Albarosa [...] sota cap circumstància ha instat a cap institució pública a impedir el pas a vehicles particulars ni de serveis que hagi un ús normal de la via pública, per desgràcia, [...] en la part alta d'albarrosa sobre tot en determinades hores de la nit i creiem que, en aquest cas si és necessari limitar l'accés de vehicles per evitar comportament incívics.

Així doncs, aquesta associació no se sent responsable de les molèsties ocasionades a veïns a persones ni a serveis en aquell dia i per descomptat, no ha demanat a l'ajuntament el desproveïment de veïns octogenaris impeding als seus familiars que els hi portin la compra [...] en plena pandèmia com lamentablement ha succeït.

Demanem a les persones afectades que facin arribar un escrit a l'associació indicant dia (dimarts 26 gener), hora, emplaçament i una breu explicació del seu cas per poder realitzar una acció conjunta en cas de ser necessari. [...].

En l'estudi del contingut dels fets, aquest expedient encara està **EN TRÀMIT** per a la seva resolució.

Des de l'inici de l'expedient d'ofici i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 326 dies

3.4.2 **SEGURETAT CIUTADANA**

Denuncia sense mascareta fent esport

EXP 2021Q611

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de maig de 2021, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que ha rebut una denuncia per no portar mascareta quan feia esport.

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

Encara està oberta la via administrativa, atès que la Secretaria de Salut Pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya ha obert expedient sancionador per una presumpta infracció de l'article 5.1.a) del Decret llei 30/2020, de 4 d'agost, en relació amb la Resolució SLT/1648/2020, de 8 de juliol, pels fets succeïts en data 04/09/2020. En el punt quart a) de la resolució d'incoació, l'informen que disposa d'un termini de 15 dies, a comptar de l'endemà de rebre la notificació, per presentar les al·legacions que estimi adient.

A més, pot consultar l'expedient per tal d'evacuar el tràmit de vista i audiència. Tràmit que haurà de fer-ho davant la Generalitat de Catalunya que és qui té competències per incoar l'expedient sancionador.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** en el cas denunciat, per estar actualment en tràmit en via administrativa i està pendent de la resolució corresponent.

Aquesta resolució va ser lliurada a la ciutadana el **26 de maig de 2021**, sense cap tràmit addicional.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 19 dies

3.5 **ALCALDIA**

3.5.1 **ALTRES**

Informació punt de votació

EXP 2021Q616

El Síndic va rebre una sol·licitud l'11 de maig de 2021, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que el passat mes de febrer va tindre que anar a votar i en el portal de l'edifici es va posar un cartell que deia que tenien que anar a votar a l'Àtrium, encara que a la targeta censal posava el col·legi el Garrofer, llavors va anar a provar a l'Àtrium i allà els hi van dir que no era el lloc, que teníem que anar al col·legi el Garrofer, be dons, va posar una queixa a l'Ajuntament i a hores d'ara encara està esperant resposta per part de l'ajuntament.

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

La ciutadana va presentar una queixa pel web municipal en data 1 de febrer de 2021, conforme hi havia una discrepància entre els cartells indicatius del punt de votació i la targeta censal.

La ciutadana manifesta no haver rebut cap resposta, però en canvi aporta correu electrònic de l'ajuntament en data 2 de febrer de 2021, conforme mirarien el que havia passat i que faci cas al que diu la targeta censal.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** en el cas denunciat, atès que no s'acredita cap incompliment per part de l'ajuntament en relació a la manca de resposta a la ciutadana, de conformitat amb la pròpia documentació aportada per la ciutadana.

Aquesta resolució va ser lliurada a la ciutadana el **26 de maig de 2021**, sense cap tràmit addicional.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 15 dies

3.6 QUEIXES DERIVADES

S'ha derivat un total de 2 queixes, les quals ha estat trameses al Síndic o Defensor corresponent, en tractar-se de matèria de competència d'altre administració.

3.6.1 SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Al Síndic de Catalunya, s'ha derivat 2 queixes, que ha estat relacionades amb sanció de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, per no respectar el descans veïnal per motiu de gos.

4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC



Des de la Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans, com a membre del FòrumSD (associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals), es participa en diversos actes, jornades i assemblees organitzades pel FòrumSD, com també actes d'altres entitats i organismes públics:

El 25 de febrer de 2021, X Convocatòria de Formació coorganitzada pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FSD) i el Consell de l'Advocacia Catalana, jornada dedicada a *"La plusvàlua municipal i la crisi de l'habitatge. El paper de les Sindicatures Locals"*. La sessió ha estat a càrrec de l'Excma. Sra. M^a Eugènia Gay, presidenta del Consell de l'Advocacia Catalana i degana de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona i la Sra. Eva Abellan Costa, Presidenta del FSL i Síndica Municipal de Greuges de Sabadell.

El 29 de març de 2021, publicació de la memòria de les XIII Jornades de Formació. *Els drets de proximitat en temps de pandèmia*.

El 5 de juliol de 2021, trobada de les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet, celebrada per vídeo.

El 13 de setembre de 2021 reunió a la Sindicatura amb representant de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, en col·laboració per l'estudi sobre les sindicatures municipals de greuges.

El 10 de novembre de 2021, Jornades FòrumSD SINDILAB2021 organitzada pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, celebrat a Sabadell, amb la presentació del 2n informe d'empadronament i bones pràctiques i el plans d'integritat municipal, una oportunitat per les sindicatures.

ANNEXOS

I. Pàgina web

A mitjans d'any 2008 la Sindicatura va publicar la primera pàgina web 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.

A l'any 2019 la sindicatura va canviar de URL i ha passat a ser <https://sindicatura.viladecans.cat/> deixant en desús l'anterior URL.

En aquesta nova pàgina web, s'ha incorporat la possibilitat de presentar consultes i queixes mitjançant un formulari, podent afegir la documentació que consideri adient per acreditar els fets que motiven la queixa o la consulta.



Català · Castellano

[Inici](#) [La Sindicatura](#) [Què fem](#) [Queixes i consultes](#) [Informes i documents](#) [Notícies](#)



Davant la impossibilitat d'un temps en poder accedir a consultar les dades analítiques de l'ús de la web de la sindicatura, a partir del 25 de febrer de 2021 ja hem pogut començar a tenir dades de les visites i usuaris a la nostra web.

En aquest sentit indicar que el 60,71% són visites de l'estat espanyol, d'aquests, el 92,86 % són visites des de Catalunya, i el 7,14% de la resta de l'estat.

El 39,29% de les visites provenen de països de la resta del món, amb un 9,52% són d'Alemanya, un 8,33% del Regne Unit, un 7,74 dels Estats Units, un 4,17% de la Xina, un 3,57% de Suïça, un 2,98% de Emirats àrabs, un 1,19% del Pakistan, i amb un 0,6% cadascun de Hong Kong, Indonèsia i Polònia.

Majoritàriament el dispositiu que s'utilitza és l'ordinador amb un 78,57%, seguidament dels terminals mòbils amb un 20,24% i finalment amb 1,19% amb les tabletetes.

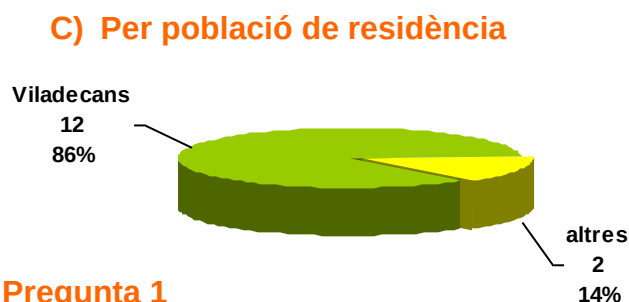
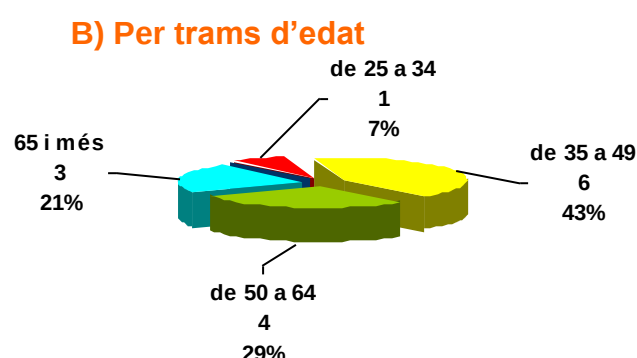
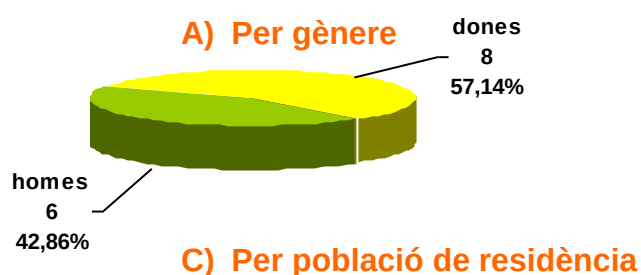
II. Enquesta de qualitat

Des de la Sindicatura s'ha volgut conèixer l'opinió de les persones que s'ha adreçat a la Sindicatura durant l'any 2021, bé per plantejar una consulta o per presentar una queixa.

En aquest sentit, aquest any s'ha confeccionat i enviat per correu electrònic un formulari de Google, a les persones que van facilitar una adreça electrònica i ha estat ateses durant l'any 2021.

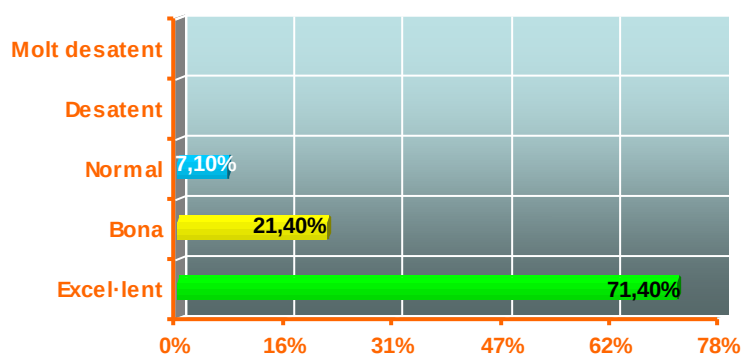
S'ha enviat un total de 45 correus electrònics. Han vingut retornats 5. S'ha rebut **14** respostes.

En un primer apartat el perfil de les persones que ha participat, en funció del gènere, tram d'edat i població de residència; i en segon lloc el resultat de les respostes obtingudes:



Pregunta 1

El tracte que heu rebut pel personal us ha semblat?



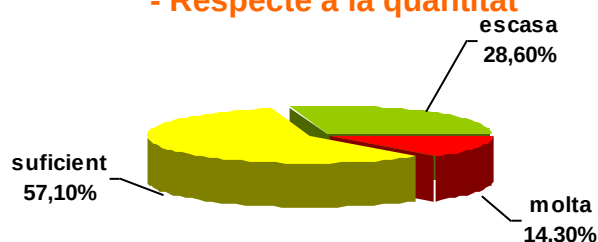
Pregunta 2

La informació que heu rebut ha estat?

- Respecte a la qualitat

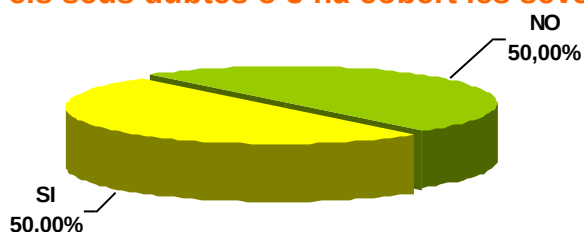


- Respecte a la quantitat



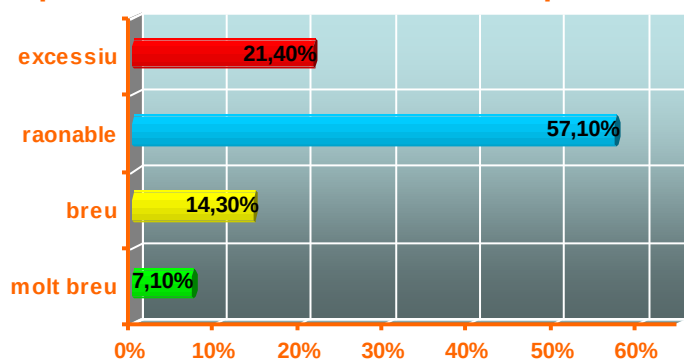
Pregunta 3

Heu pogut resoldre els seus dubtes o s'ha cobert les seves pretensions per part del Síndic?



Pregunta 4

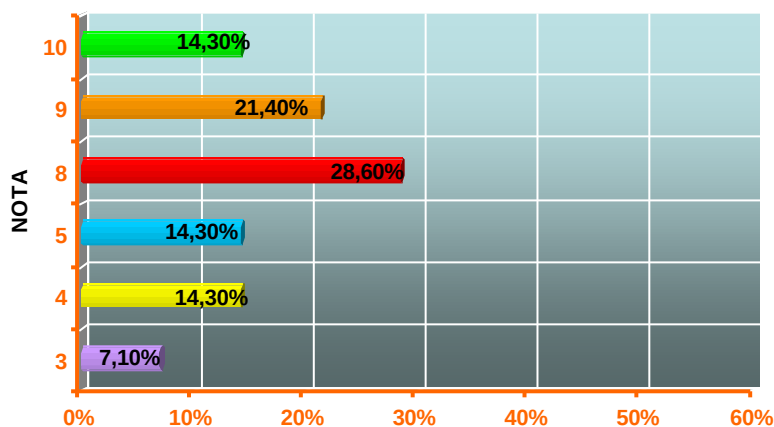
El temps de resolució de la consulta o queixa ha estat?



Pregunta 5

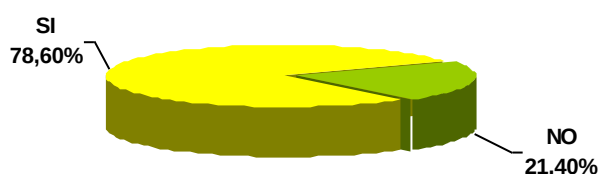
En general com valoreu l'Oficina del Síndic?

Es mostra a la gràfica el valor relatiu de les persones que ha donat cada nota. Les notes que no surten, no ha obtingut cap vot. S'ha obtingut una nota mitja d'un 7,14



Pregunta 6

Recomanaria els serveis de la Sindicatura a altres persones?



III. 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.

Les queixes ha de ser formulades **per escrit o mitjançant el formulari web**, acompanyades amb els documents necessaris per aclarir cada cas.

L'escrit de la queixa ha de ser senzill, directe i concís.

Elements que ha d'incloure la queixa:

- El fet que motiva la queixa.
- Una explicació breu dels passos ja fets prèviament i de les circumstàncies relatives als fets denunciats.
- El nom, cognoms, adreça postal i telèfon (si és possible) de la persona que formula la queixa.
- Aportar la documentació que sustenta la queixa

Com presentar una queixa:

Personant-se a l'oficina c/ de l'Antiga Riera, 8 primera planta, **amb cita prèvia**:

- De dilluns a dimecres de 10 a 13 hores.
- La tarda de dimarts de 17 a 19 hores (de l'1 d'octubre al 30 d'abril)

Per correu electrònic: sindicatura@viladecans.cat

Per **formulari web**: <https://sindicatura.viladecans.cat/>

Com consultar el seu cas:

- Personant-se a l'oficina **amb cita prèvia**,
- Per telèfon 93 635 18 17
- Per correu electrònic sindicatura@viladecans.cat

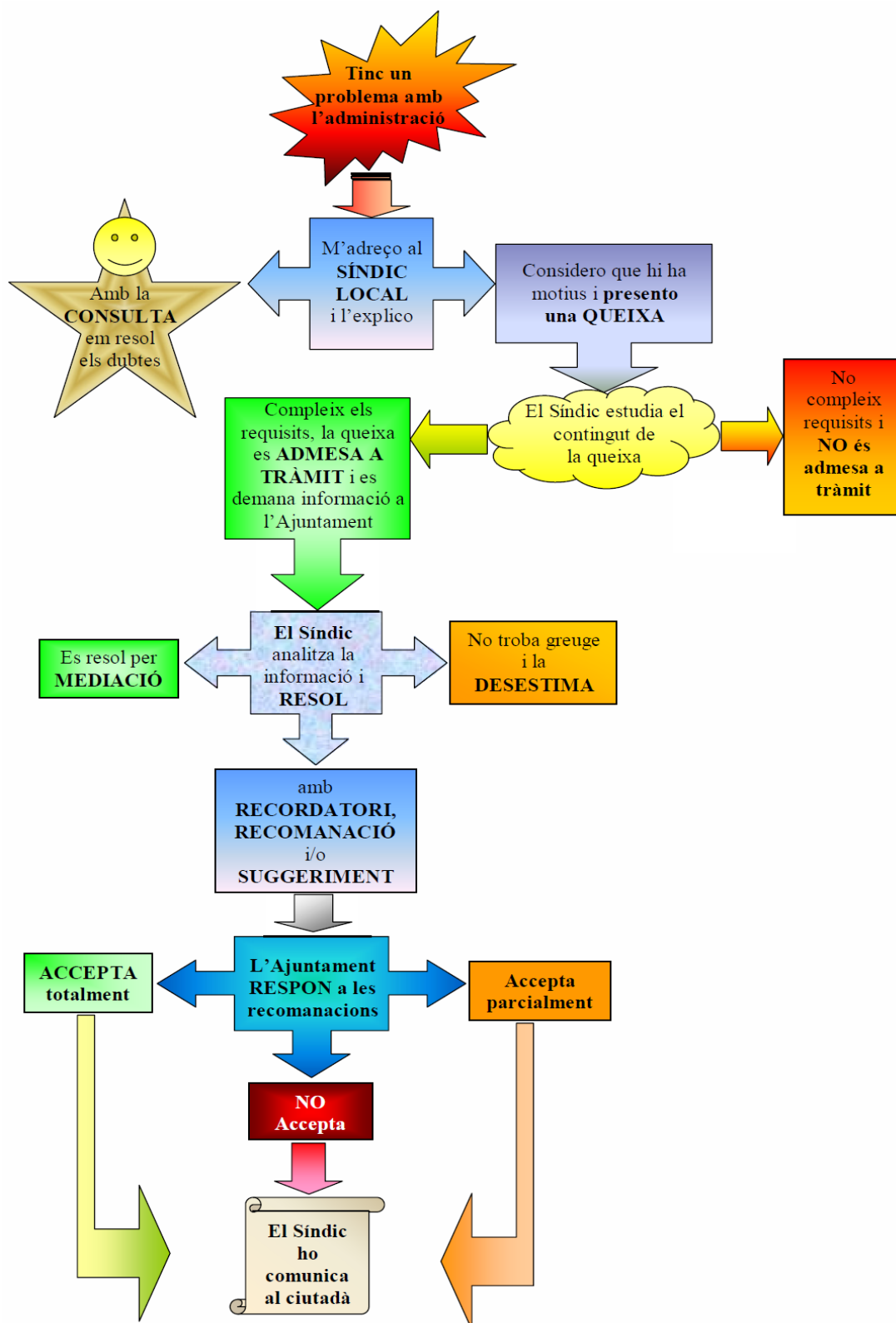
Quan a la Sindicatura Municipal de Greuges és rep una queixa, en el termini màxim de quinze dies des de la presentació de la queixa, el ciutadà o ciutadana rebrà una notificació d'aquesta Sindicatura on se'ls comunicarà l'admissió de la queixa i l'inici de les actuacions o, en pel contrari, la no admissió 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 a la persona que ha presentat la queixa.

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.

IV. Tràmit d'una queixa





Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

José Luis Nicolás – Síndic municipal
José Luis Castañé - Atenció a les persones

Nova seu
Edifici Fundació Ciutat de Viladecans
Carrer de l'Antiga Riera, 8 1ª planta
08840 – Viladecans
Telèfon: 93 635 18 17

Adreça electrònica: sindicatura@viladecans.cat
web: sindicatura.viladecans.cat