



INFORME 2023

Hospital de Viladecans
Per una salut pública de qualitat

Fotografia: Sindicatura de Greuges

Sumari	pàgina
INTRODUCCIÓ	1
LA JUSTICIA EN VIA ADMINISTRATIVA	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	
2.4.2.1 Queixes amb propostes	
2.4.2.2 Queixes sense propostes	
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 2022	15
2.6.1 Població amb Síndic/a local	
2.6.2 Consultes i queixes	

3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA	16
Dades numèriques	
3.1 Administració general	17
3.1.1 Tributs	
3.1.2 Sancions	
3.1.3 Responsabilitat patrimonial	
3.1.4 Informació/atenció	
3.1.5 Altres	
3.2 Ordenació del territori	66
3.2.1 Medi ambient	
3.2.2 Obres/disciplina urbanística	
3.2.3 Soroll	
3.2.4 Activitat econòmica	
3.3 Serveis a les persones	72
3.3.1 Cultura i educació	
3.4 Via pública	72
3.4.1 Manteniment	
3.4.2 Trànsit	
3.5 Promoció de la Ciutat	76
3.5.1 Altres	
3.6 Queixes derivades	77
3.6.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC	78
ANNEXOS	79
I. Pàgina web	
II. Enquesta de qualitat	
III. Full de queixa i requisits	
IV. Tràmit d'una atenció/queixa	

INTRODUCCIÓ

Es fa públic el quinzè informe anual que correspon a l'any 2023. 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 2022.
- 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 Sindicatura de Viladecans va ser creada l'any 2007 amb l'actual 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.

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 que afecta a gran part de la ciutadania, que requereix un esforç més important de tots cap a una millora del servei públic. Sense descartar la importància que aquest treball consistent en la intermediació de la sindicatura entre l'administració i la ciutadania en fomentar la justícia, la transparència i el bon govern.

LA JUSTICIA EN VIA ADMINISTRATIVA: ANÀLISI I PROPOSTES DE MILLORA

Context de la relació ciutadania-administració

La via administrativa és l'escenari on els ciutadans interactuen directament amb les entitats governamentals. És a dir, quan la ciutadania actua directament amb l'administració pública corresponent i competent en la matèria concreta.

En aquesta relació, l'administració no només forma part del diàleg sinó que també actua com a decisor en els assumptes presentats, posant-se en una situació única on serveix simultàniament com jutge i part. Aquesta dualitat de rols pot, en certes circumstàncies, generar conflictes d'interessos o percepcions de parcialitat.

Interaccions entre ciutadania i Administracions Públiques

Les administracions públiques afecten la vida quotidiana dels ciutadans en múltiples fronts, des de l'ús de l'espai públic, sancions, disciplina urbanística, soroll, pagament de tributs, activitats, etc. Aquestes interaccions poden ser font de friccions, especialment quan els ciutadans perceben i consideren que els seus drets estan sent compromesos o les decisions administratives són opaques o injustes.

Drets de la ciutadania segons el marc legal europeu

El dret a una **bona administració** està formalment reconegut en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, derivant dels principis establerts pel Defensor del Poble Europeu. Aquest dret insisteix en la importància de la transparència, l'equitat, la imparcialitat, l'accés a la informació i la motivació adequada en totes les accions administratives. En particular, l'equitat és crítica, donat que l'administració ha de ponderar objectivament els arguments a favor i en contra en qualsevol disputa, garantint així resolucions justes i equilibrades.

El paper de la Sindicatura Municipal de Greuges

La Sindicatura Municipal de Greuges ofereix un recurs vital per als ciutadans que busquen orientació i suport en la navegació dels seus enfrontaments amb l'administració. Aquest organisme pot actuar com a mediador, proporcionant una orientació respecte a la problemàtica plantejada, a més d'informar als ciutadans sobre els seus drets fonamentals i les vies de reclamació disponibles.

Reptes del procediment Administratiu en via administrativa

Tot i disposar d'aquest suport, els ciutadans sovint han de navegar els procediments administratius per compte propi o amb l'ajuda de serveis privats, el que implica un cost addicional. A més, les respostes de l'administració poden ser difícils d'entendre degut a l'ús de llenguatge tècnic o jurídic.

Desafiaments en la comunicació i comprensió Administrativa

Un dels majors obstacles en la via administrativa és la complexitat del llenguatge utilitzat en les comunicacions oficials. El llenguatge tècnic i legal pot ser incompreensible per a no experts, dificultant la capacitat dels ciutadans per comprendre plenament les decisions que afecten les seves vides. Aquesta barrera de comunicació no només desanima a la ciutadania sinó que també mina la confiança en el procés administratiu.

Propostes de Millora en la Gestió Administrativa

Per superar aquests reptes, és essencial que les administracions públiques implementin canvis substancials:

1. **Transparència Incrementada:** Millorar l'accessibilitat de la informació relativa a les normatives, processos i decisions administratives a través de portals en línia fàcilment navegables i materials informatius comprensibles.
2. **Formació en comunicació per a funcionaris:** Capacitar els empleats públics en tècniques de comunicació clara per garantir que les interaccions amb la ciutadania siguin entenedores i respectuoses.
3. **Mecanismes de retorn de Feedback:** Establir canals per a que la ciutadania pugui expressar les seves preocupacions i suggeriments sobre la gestió administrativa, i utilitzar aquesta informació per a millorar continuadament els serveis.
4. **Millorar el llenguatge:** Adoptar, a les comunicacions i actuacions de l'administració, un llenguatge directe, més planer i comprensible, evitant un excés de termes tècnic o formalismes jurídics, sense que això suposi desvirtuar ni el seu fons ni les seves formes.
5. **Revisió regular de pràctiques:** Les administracions haurien de revisar periòdicament les seves polítiques i procediments per assegurar que reflecteixin els estàndards més alts d'equitat i eficàcia, prenent en compte les recomanacions de la Sindicatura municipal de Greuges.

Conclusió

És crucial que l'administració pública no només compleixi amb el seu rol de gestora dels recursos i reguladora dels serveis públics, sinó que també es comprometi a ser una entitat que fomenti la justícia, la claredat i la col·laboració en totes les seves interaccions amb la ciutadania. Això necessitarà un compromís continu de millora i adaptació per part de l'administració per assegurar que els drets de tots els ciutadans estiguin protegits i respectats en la via administrativa.

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 2023

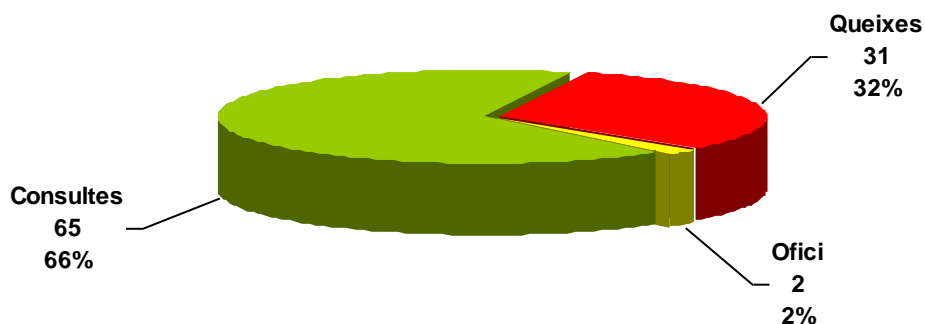
Consultes, Informació, Assessorament		TOTAL	65	
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo		0	
	Síndic de Greuges de Catalunya		3	
	Altres defensors		0	
	Altres derivacions		0	
TOTAL DERIVADES			3	
Queixes àmbit municipal		Mediació - Solució amistosa	1	
			Acceptada total	5
		Estimades amb recomanació	Acceptada parcialment	1
			NO acceptada	2
	Admeses		Pendent de Resposta	1
		Desestimades		13
		Arxivades sense greuge		0
		Arxivades per desistiment		0
		En tràmit		5
		NO admesa		0
TOTAL QUEIXES			28	
Actuacions d'ofici		Acceptada total	0	
		Acceptada parcial	0	
	Amb recomanació	No acceptada	0	
		Pendent de resposta	2	
	Arxivada sense recomanació		0	
	En tràmit		0	
TOTAL ACTUACIONS D'OFICI			2	
TOTAL ACTUACIONS			98	

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ACTUACIONS REALITZADES

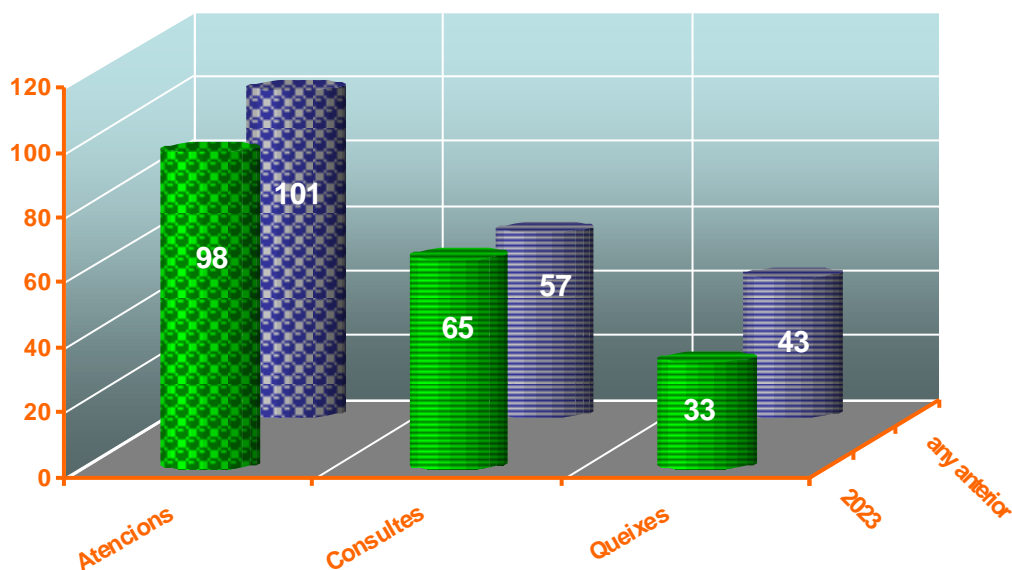
2.1.1 TIPUS D'ACTUACIONS

Han estat 98 actuacions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2023. De les quals, 65 són consultes i 31 ha estat considerades queixes envers l'administració i 2 expedients oberts d'ofici



2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

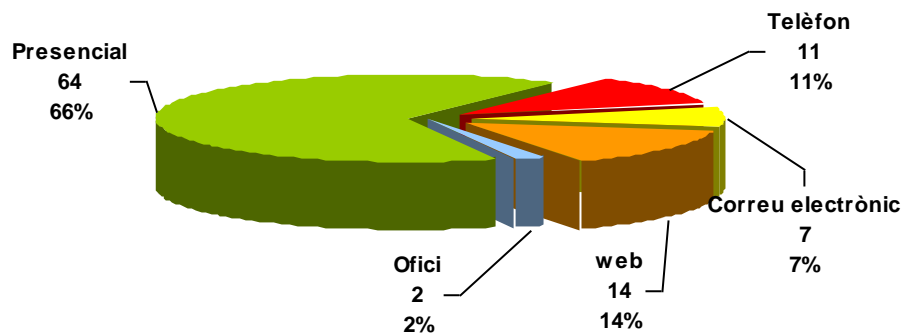
En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2023 amb l'any anterior. Es comprova que ha disminuït un 3 % en el número d'actuacions. Ha augmentat les consultes en un 14% i ha disminuït les queixes un 23% (incloses les d'ofici).



2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

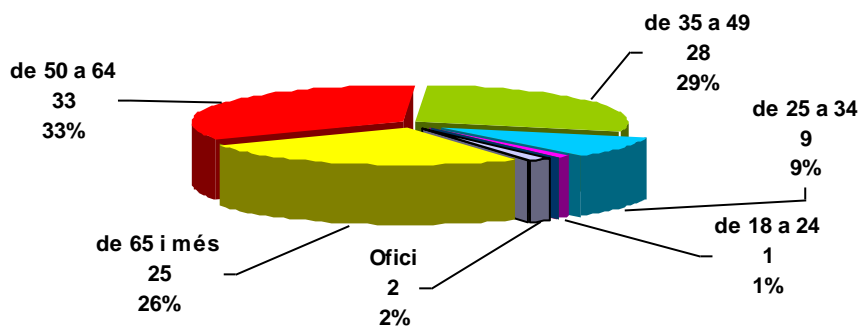
De les 98 actuacions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, com cada any, ha estat l'atenció presencial a l'oficina amb un 66% (66% l'any anterior).

Respecte l'any anterior, aquest any ha augmentat el mitjà d'atenció per telèfon que ha passat d'un 4% a l'11%, en detriment del web que ha baixat del 19% al 14% i el correu electrònic del 10% al 7%.

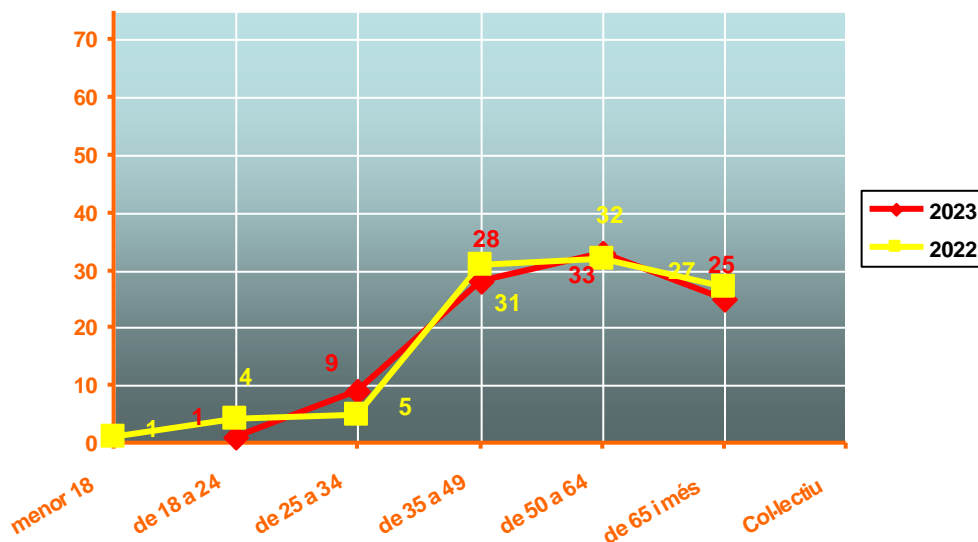


2.1.3 PER EDATS

De les 98 actuacions (queixes, ofici i consultes), existeix una major presència de la franja els de 50 al 64 anys amb un 33%, seguit amb els de 35 a 49 anys amb un 29%.

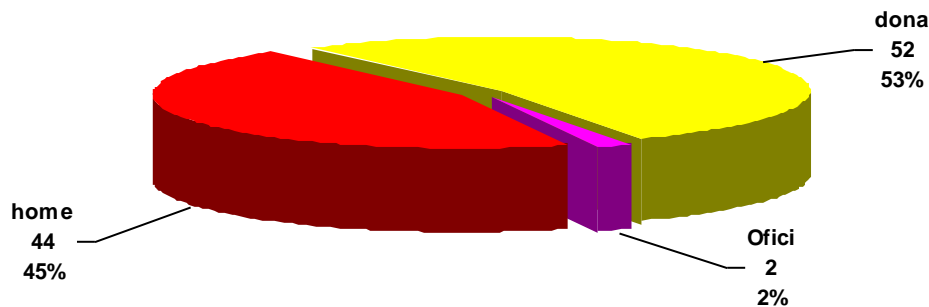


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre els anys 2022 i 2023. Es destaca el manteniment de quasi tots els trams, amb molt poca variació.



2.1.4 INICIATIVA DE LES ACTUACIONS

Es manté la tendència d'una major presència de la dona amb un 53% respecte a l'home amb un 45% alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura. Aquesta tendència trenca l'equilibri de paritat que havia existit en molts anys.



2.1.5 PER DISTRICTES

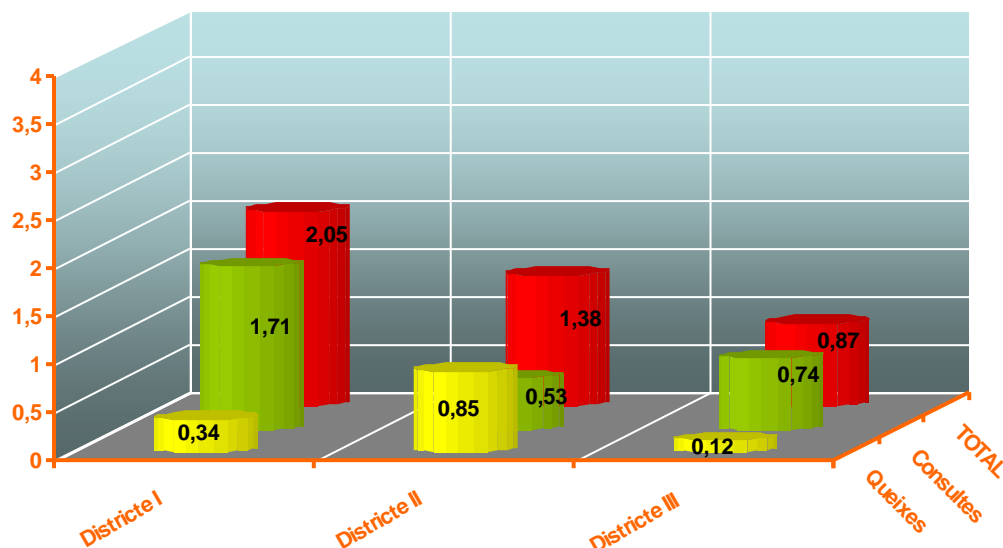
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'actuacions que es va realitzar **per cada miler d'habitants** de cada districte.

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 un total de 2,05. Per tant, respecte l'any anterior (2,75), la presència en aquest districte ha disminuït un 25,5%. En el **districte II** ha hagut un rati de 1,38, pràcticament es manté respecte l'any anterior (1,37) i en el **districte III** ha hagut un rati de 0,87, per tant ha augmentat un 10,34 % respecte l'any anterior (0,78).

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.

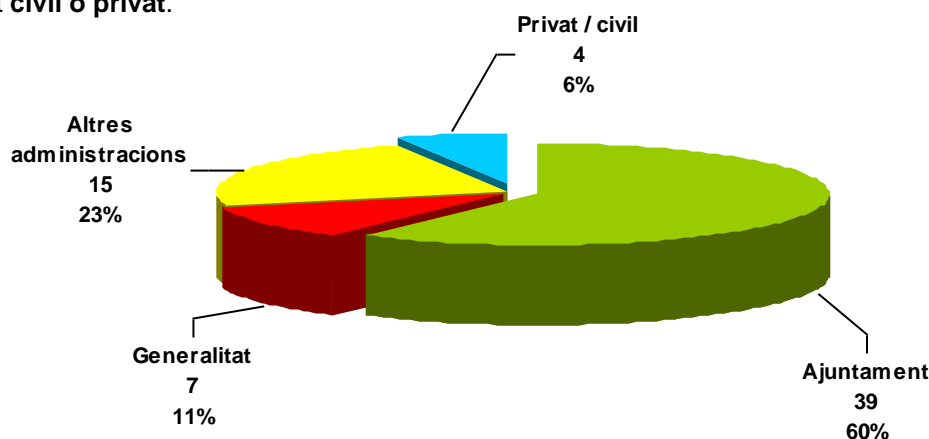


2.2 CONSULTES REBUDES

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.

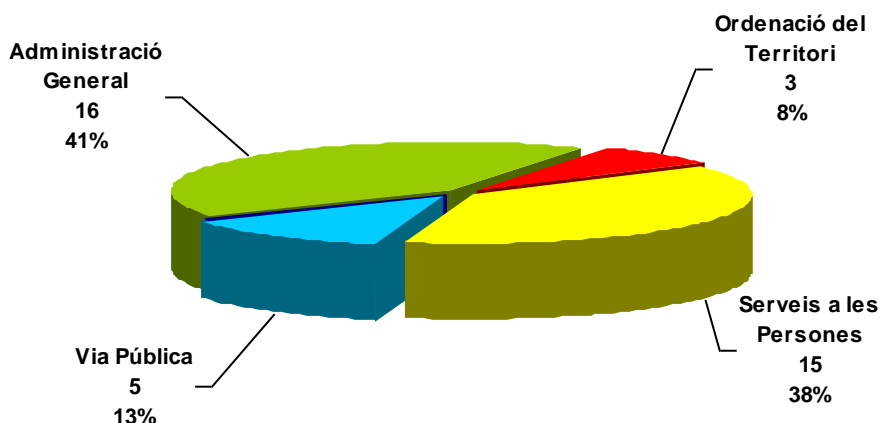
2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

Les 65 consultes ha estat classificades per competència. Destacar que es manté la proporcionalitat de les consultes amb el 60% de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 11 % de competència de la **Generalitat**, un 23 % de les consultes corresponen a **d'altres administracions** i el 6% ha estat d'àmbit **civil o privat**.



2.2.2 CLASSIFICACIÓ PER ÀMBIT MUNICIPAL

Les 39 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 augmentat d'un 18% de l'any anterior, a un 41% aquest any. En canvi els temes relacionats amb **Serveis a les Persones**, es manté amb el 38% com l'any passat.

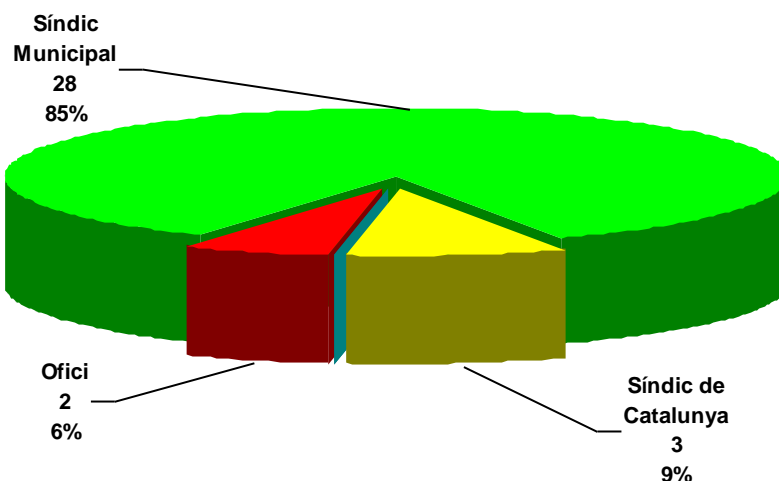


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les actuacions realitzades, s'ha tramitat com a **queixes** un total de **33** Dos d'elles són d'ofici.

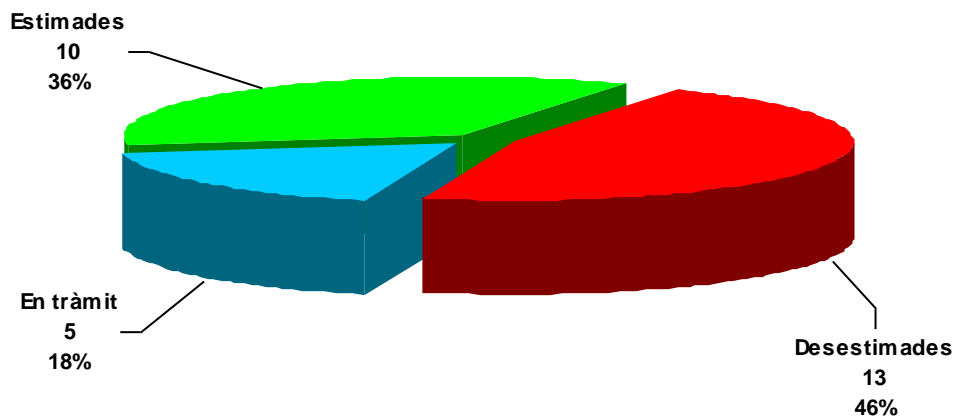
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels 33 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.



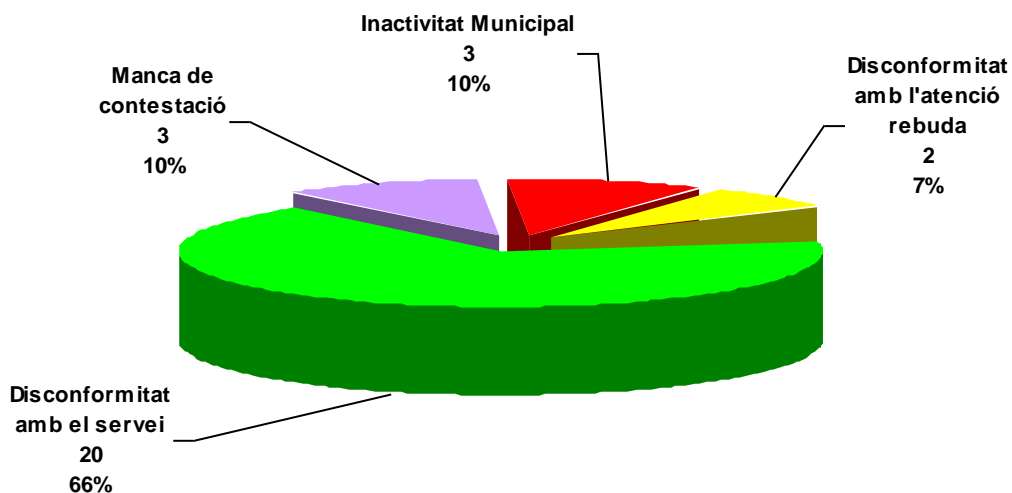
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les 28 queixes **d'àmbit municipal**, sense incloure els expedients d'ofici i les derivades, s'ha **resolt 23 queixes**, de les quals, 10 han estat estimades i 13 desestimades. En conseqüència, 5 queixes ha quedat en tràmit a final d'any.



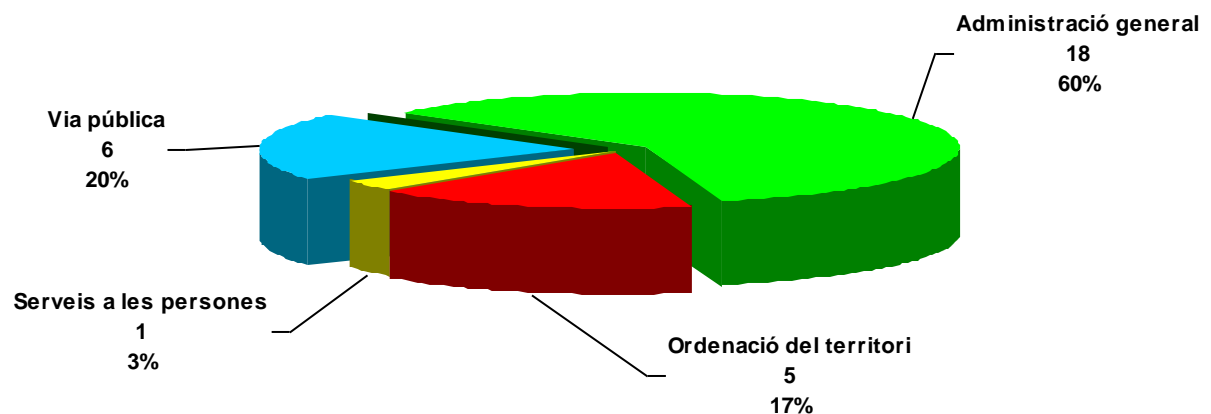
2.3.2.1 Motivació principal

De les 28 queixes d'àmbit municipal (excloses les d'ofici), la causa principal que va motivar la queixa, majoritàriament són per la “**disconformitat amb el servei**” amb un 66% front el 29% de l'any anterior. Seguidament amb un 10% estan el motiu de la “**manca de contestació**” i “**la inactivitat municipal**” cadascuna i la “**disconformitat amb l'atenció rebuda**” es queda amb un 7%.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

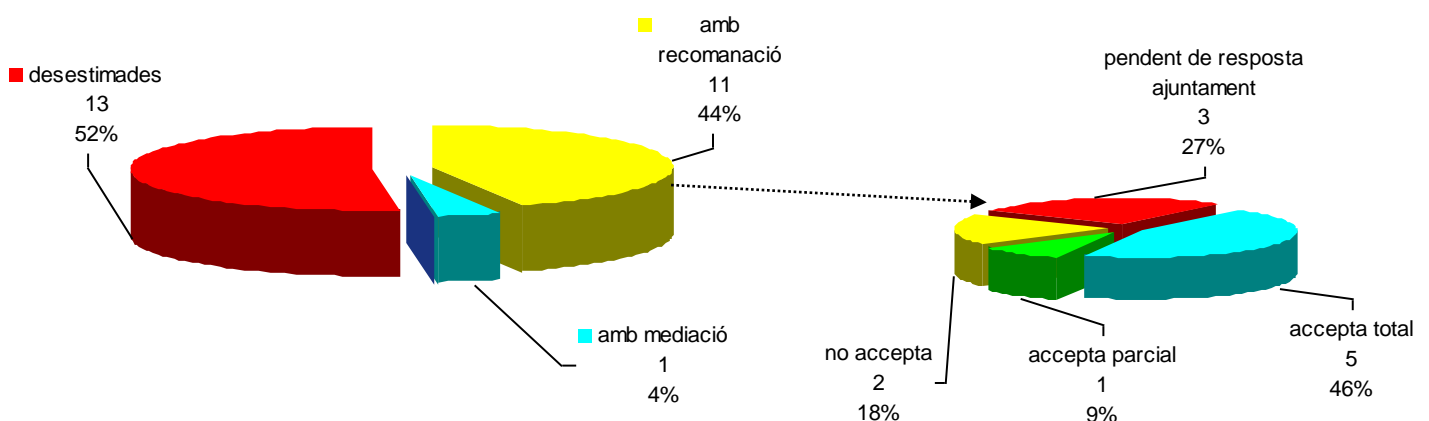
En aquesta gràfica es classifiquen les 28 queixes i 2 d'ofici, en quatre temàtiques de competència municipal.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 30 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2023, 5 queixes estan en tràmit. Per tant, ha estat **resoltes 25 queixes**, de les quals un total de **11 queixes ha tingut propostes** (recomanacions, suggeriments i/o Recordatoris) la qual cosa representa un 44% de les resolucions efectuades. A més, 1 de les resolucions ha estat resolta per mediació. Les mediacions són aquelles que s'ha resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable per la ciutadania.

De les 11 queixes amb propostes (recomanacions, recordatoris i suggeriments), queden pendent de rebre resposta de l'ajuntament 6 d'elles, un 58%.

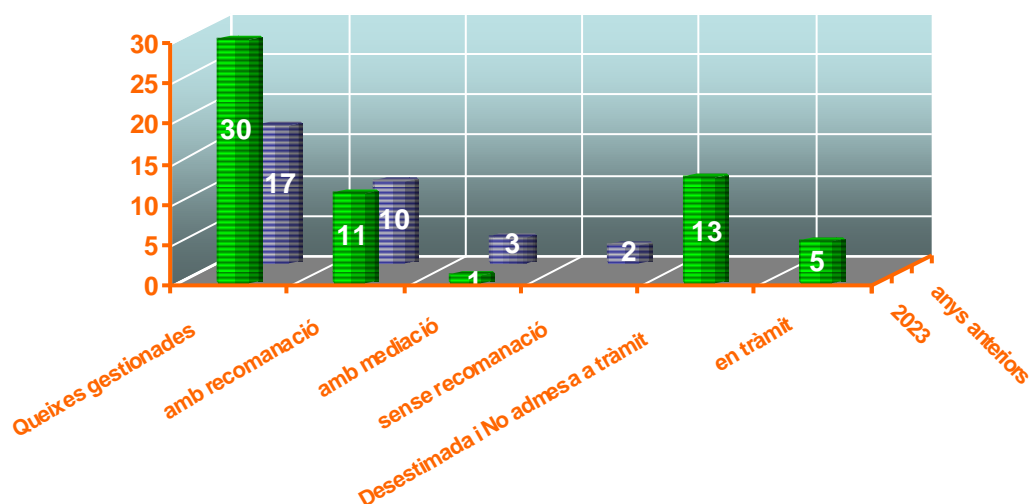


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2023 s'ha gestionat **en l'àmbit municipal** un total de **47** queixes, 30 de l'any 2023 i 17 d'anys anteriors, que són aquelles que s'ha iniciat durant l'any i totes aquelles iniciades en anys anteriors que manca gestions pel tancament de l'anterior informe. És a dir, o be estaves en tràmit o estaven pendent de resposta a les recomanacions plantejades.

2.4.1 GESTIONADES DURANT L'ANY

De les 47 queixes gestionades d'àmbit municipal, 21 han tingut propostes de recomanacions, 4 han estat resoltes per mediació, 2 sense cap recomanació i 5 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució. Les altres 2 queixes d'anys anteriors van desistides pels promotors de les queixes

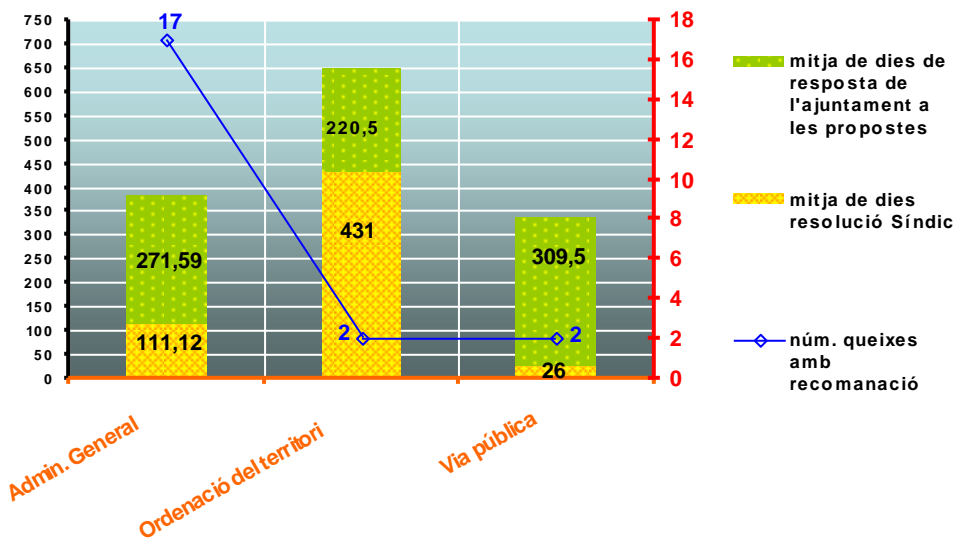


2.4.2 TEMPS MITJÀ D'ARXIU

2.4.2.1 Queixes amb propostes

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.

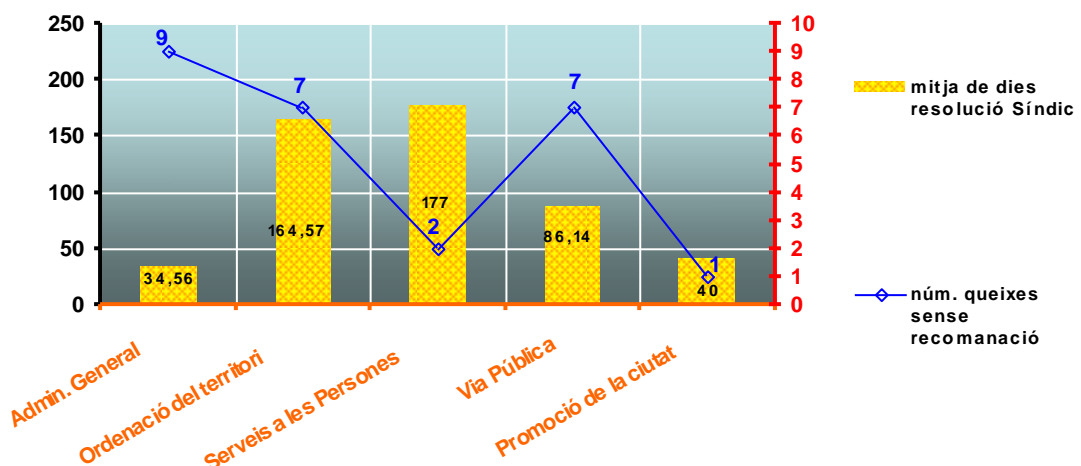
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que ha estat en el tràmit de les **21 queixes** que han tingut propostes, que d'acord amb la gràfica anterior, 11 corresponen a l'any 2023 i 10 d'anys anteriors. Han estat classificades per àmbit municipal. També consta la mitja de dies que l'ajuntament ha trigat en donar resposta a les propostes plantejades pel Síndic.



2.4.2.2 Queixes sense propostes

La gestió de les queixes que no han finalitzat amb propostes evers l'ajuntament o que a data de final de l'any, encara estan en tràmit. Només es computa el temps comptat des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic o fins a final de l'any si no ha estat resolta abans.

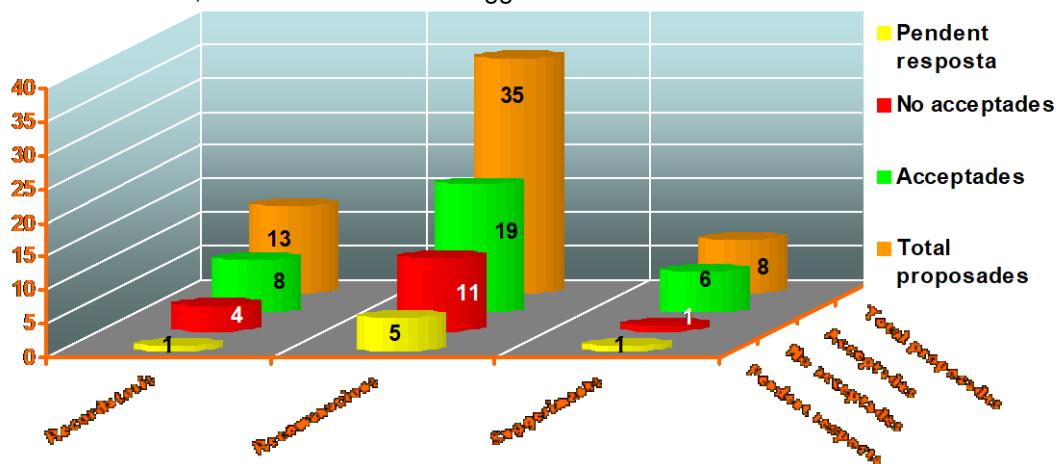
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals que ha estat en tràmit les **26 queixes** gestionades que **no** han hagut propostes o que estan en tràmit. Han estat classificades per àmbit municipal.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **21 queixes** amb propostes, contenen un total de **56 propostes**, desglossades en 13 recordatoris, 35 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 56 propostes realitzades, **ha acceptat 8 Recordatoris, 19 recomanacions i 6 suggeriments**; **no ha acceptat 4 Recordatoris, 11 recomanacions i 1 suggeriment**. Queda pendent de resposta 1 Recordatori, 5 recomanacions i 1 suggeriment.

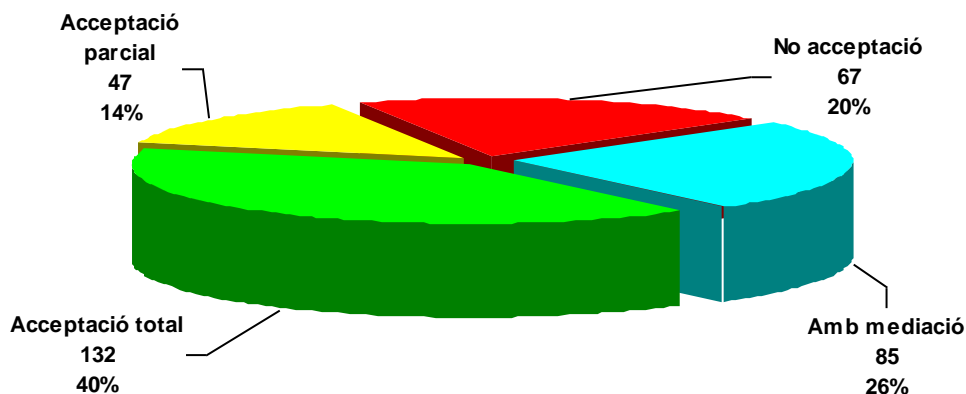


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2023 **s'ha rebut resposta a 246** expedients de queixa que han tingut propostes per part del Síndic del total de 249. És a dir, han quedat 3 queixes amb propostes que estan pendent de resposta a la presentació de l'informe, totes són de l'any 2023. Han estat **acceptades totalment 132 expedients de queixa**. És a dir, un **40 %**.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb recomanacions, en aquest mateix període s'ha resultat **per mediació** sense recomanació un total de **85** queixes, les quals representa un **26 %** que s'ha resultat favorablement per la ciutadania en el tràmit de la queixa.

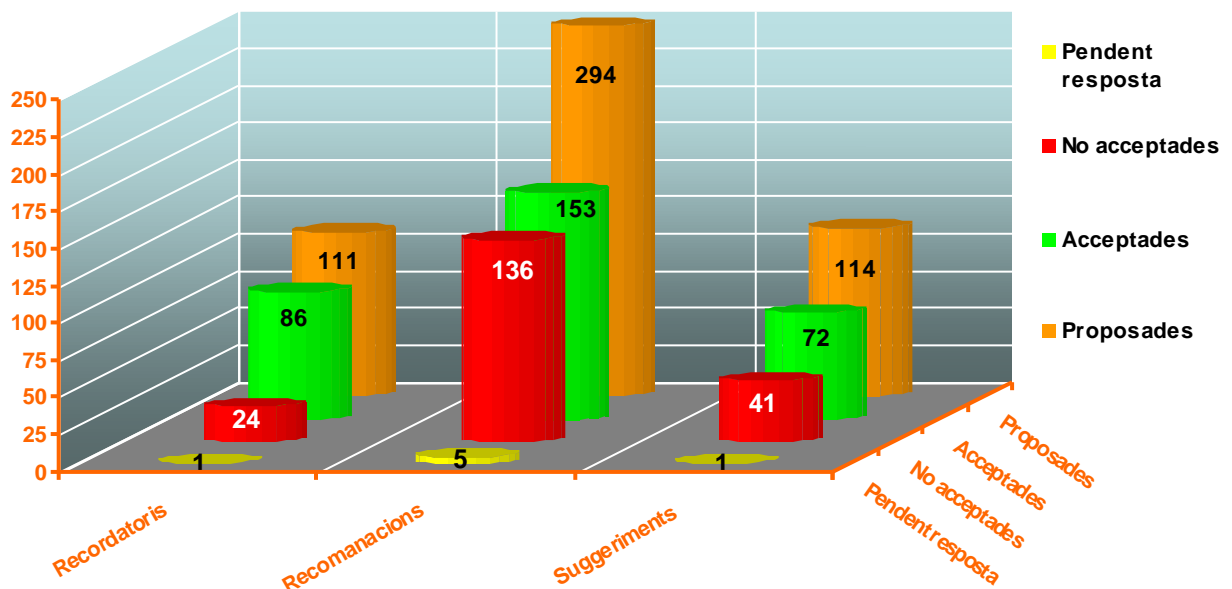
En conseqüència, un **66 %** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat **favorable per a la ciutadania**, tenint en compte les recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge es manté equilibrat respecte l'any passat.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les **249 queixes** amb propostes des del 2007 fins el 2023, contenen un total de **519 propostes**, desglossades en 111 Recordatoris, 294 recomanacions i 112 suggeriments. Ha estat **acceptades** un total de **311 propostes** (86 Recordatoris, 153 recomanacions i 72 suggeriments), que representa el **59,92 %** 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.

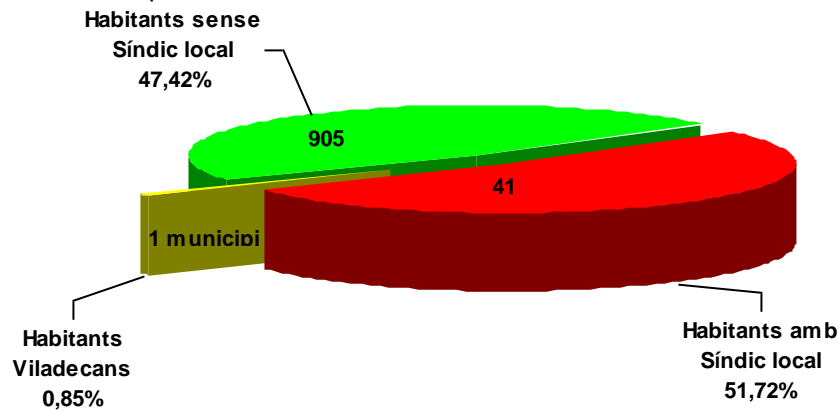


2.6 COMPARATIVA AMB EL FòrumSD ANY 2022

2.6.1 POBLACIÓ AMB SINDIC LOCAL

El FòrumSD és l'associació dels Síndics i Defensors locals. A Catalunya hi ha **947 municipis** i una població de **7.831.915 d'habitants a l'any 2022**. Del total dels municipis de Catalunya, **42 tenen Síndic de greuges municipal**, els quals atenen a un total de **4.117.727** habitants. És a dir, el **52,58 %** dels habitants de Catalunya disposen de Síndic Local de proximitat. Entre els quals Viladecans ha tingut l'any 2022 una població de 66.720 habitants

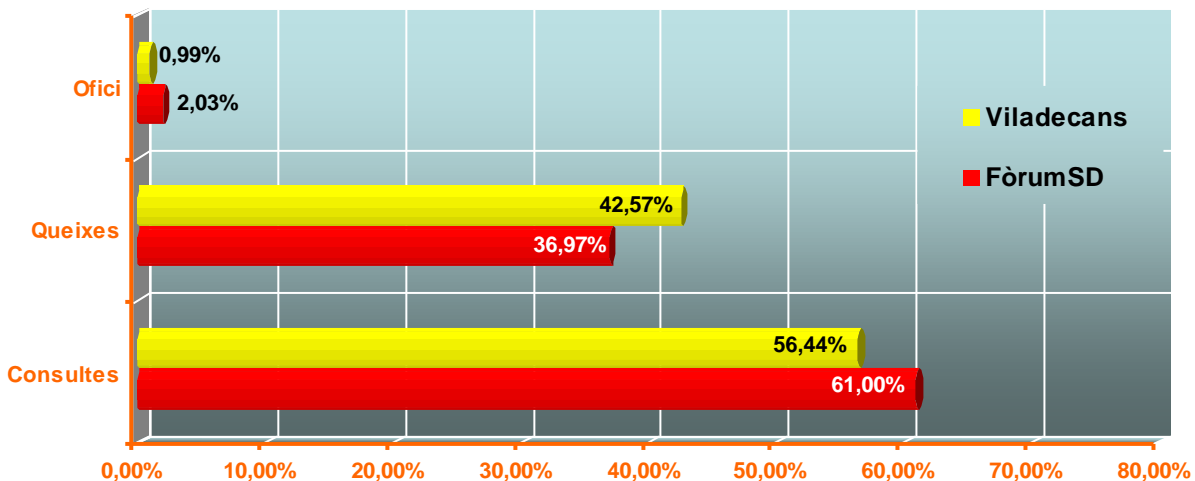
El FòrumSD durant l'any recull els informes dels Síndics Locals de Catalunya que corresponen a l'any 2022, atès que cadascun dels Síndics presenten i fan públic les seves dades en el transcurs del 2022 i un cop recopilades s'edita i publica el "Recull d'Informe dels Síndics Locals".



2.6.2 CONSULTES I QUEIXES

Les dades del FòrumSD i Viladecans fan referència a les queixes i consultes iniciades i gestionades al llarg de l'any 2022. 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 més d'un 42,57% del total, en canvi la mitja de la resta de Sindicatures/defensories locals representa un 36,97%.



3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes gestionades a llarg de l'any 2023. És a dir, 33 queixes, incloses 2 d'ofici, així com les 17 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2022. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2023 **un total de 50 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 anteriors	2023	Total
3.1 ADMINISTRACIO GENERAL				26
	3.1.1 Tributs	2	11	
	3.1.2 Sancions	5	4	
	3.1.3 Responsabilitat patrimonial	1	1	
	3.1.4 Informació/atenció		1	
	3.1.5 Altres		1	
3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI				9
	3.2.1 Medi ambient	1		
	3.2.2 Obres/disciplina urbanística		1	
	3.2.3 Soroll	2	3	
	3.2.4 Llicències		1	
	3.2.5 Activitat econòmica	1		
3.3 SERVEIS A LES PERSONES				2
	3.3.1 Consum		1	
	3.3.2 Cultura i Educació	1		
3.4 VIA PÚBLICA				9
	3.4.1 Manteniment	1	3	
	3.4.2 Trànsit	1	3	
	3.4.3 Seguretat ciutadana	1		
3.5 PROMOCIÓ DE LA CIUTAT				1
	3.5.1 Altres	1		
3.7 DERIVADES				3
	3.6.1 Síndic de Greuges Catalunya		3	
		Totals	17	33
				50

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

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 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.

En aquest sentit, mantenir una liquidació sense haver existit el deure tributari de la plusvàlua, es contraria 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 transmesos, 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 rebim 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 necessàries** 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 l'Ajuntament va donar resposta el **21 de juliol de 2023**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

“Un cop comprovada la documentació aportada en el recurs presentat pel Sr. xxx expedient 228/2020/ALEGR i els efectes de la STC 182/2021, de 26 d'octubre de 2021.

PRIMER.- Indicar [...] que després de la declaració de nul·litat, en la Sentència del Tribunal Constitucional 182/2021, de 26 d'octubre de 2021, en la pròpia sentència ha determinat l'abast dels efectes establint que no poden considerar-se situacions susceptibles de ser revisades aquelles obligacions tributàries que hagin esdevingut fermes, considerant situacions consolidades les liquidacions provisionals o definitives que no hagin estat impugnades a la data de dictar-se la sentència.

SEGON.- Comunicar [...] que el recurs presentat pel Sr. xxx, a data d'avui s'està tramitant per la nostra unitat, per tant es procedirà a la devolució dels imports abonats, més els interessos de demora corresponents (Exp. 58/2023/DEVING), el més aviat possible.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 98 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 641 dies



- **ODS 1** Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.
- **ODS 10** Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.
- **ODS 17** Aliances per aconseguir objectius: Millorar la comunicació i gestió amb d'altres organismes públics per respectar el marge normatiu i protegir els drets de la ciutadania.

Impost Increment Valor Terreny Naturalesa Urbana (IIVTNU) Plusvàlua

EXP. 2022Q628

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de febrer de 2022 d'un ciutadà de Viladecans en representació del seu pare, manifesta que el seu pare va heretar el 50% del domicili conjugal per la mort de la se dona en data 6-3-2020. Va rebre una liquidació per import de 1.957,78€ sense cap bonificació. Que malgrat haver sol·licitat la bonificació del 95% no ha rebut cap resposta posterior fins que el banc l'ha notificat l'embargament del compte el mes de gener de 2022 per una quantitat de 2.425,38 €.

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

Com a conseqüència de la defunció de la dona de l'obligat tributari en data 06-03-2020, es va fer escriptura de manifestació d'herència en data 03-09-2020.

En data 04-09-2020 es va presentar instància per sol·licitar l'impost de plusvàlua i designa un domicili a efectes de notificació

En data 30-11-2020 l'ajuntament va notificar la liquidació de la plusvàlua per import de 1.957,78 € al domicili indicat pel ciutadà.

Al ser el domicili habitual del matrimoni, es va demanar la bonificació corresponent mitjançant instància 16-12-2020.

Mitjançant instància de data 19-04-2021, es va comunica la venda de l'habitatge en data 29-03-2021 i es va sol·licitar la plusvàlua corresponent.

Segons l'ajuntament quan s'anava a tramitar la bonificació sol·licitada en data 16/12/2020, van detectar que l'habitatge s'havia venut.

En data 16-09-2021 es va notificar la liquidació en procediment de constrenyiment a l'**adreça del immoble afectat per la plusvàlua**.

En data 19-01-2022 es va practicar l'embargament del compte bancari per import de **2.425,38 €**, que inclou la quantitat de 467,6 € de recàrrec, interessos i despeses del procediment.

Davant aquest embargament, el ciutadà presenta queixa davant el Síndic, per no haver rebut cap notificació al respecte a cap reclamació de deute posterior a la petició de la bonificació i tampoc resposta de la bonificació sol·licitada.

L'ajuntament manifesta que no va tramitar la concessió ni denegació de la bonificació sol·licitada, atès que la va vendre abans de poder-li atorgar la bonificació, tenint en compte que la bonificació està condicionada a que tenia que mantenir la finca 4 anys i la va vendre als pocs mesos d'haver-la heretat, i hauria generat una liquidació complementària amb recàrrec.

L'ajuntament també manifesta la comunicació expressa que va fer el ciutadà perquè li notifiessin l'IIVTNU a un domicili contret, diferent al de l'impost, no es pot fer extensiva a la via executiva, doncs aquesta declaració s'interpreta que és a efectes de la notificació en període voluntari.

Consideracions procedimentals

Davant el fet causant per defunció en data 06-03-2020, es comunica a l'ajuntament en data 04-09-2020 pel que es sol·licita la plusvàlua dins dels **sis mesos** previstos a la normativa. (Ordenança Fiscal 1.05 art. 11.2.b. A la mateixa sol·licitud indica una adreça a efectes de notificacions, diferent a l'habitatge heretat.

L'ajuntament dins del termini de sis mesos següents a la sol·licitud emet liquidació que es notificada en data 30-11-2020 a l'adreça indicada pel ciutadà.

El ciutadà al veure la liquidació va demanar la bonificació en data 16-12-2020, per tant fora dels terminis inicialment previstos a la norma (art. 5.1 OF 1.05). Malgrat això, es permet la presentació posterior als sis mesos i abans dels dos anys, amb una reducció de 15 punts del percentatge de bonificació contemplats (art. 5.2 OF 1.05).

El ciutadà ven l'habitatge heretat al 29-03-2021 i així ho comunica a l'ajuntament en data 19-04-2021. Per tant, dins dels 30 dies hàbils contemplat per comunicar les transmissions *inter vivos* (art. 11.2.a OF 1.05).

L'ajuntament al tenir constància de la venda de l'immoble heretat, i per tant no ha mantingut la propietat durant els quatre anys posteriors a l'atorgament de la bonificació, no va tramitar la liquidació de bonificació sol·licitada, però tampoc va respondre desestimant-la per aquests motius.

L'ajuntament informa que va notificar el procediment de constrenyiment en data 16-09-2021, al habitatge afectat de plusvàlua però en canvi la va rebre la notificació la nova propietària. Per tant, el ciutadà no va tenir constància d'aquesta notificació, atès que el va vendre el 29-03-2021 i va ser enviada a altre adreça per ell assignat. Es va enviar a l'adreça de l'habitatge heretat objecte de la transmissió.

Considero que l'ajuntament, i per continuïtat del procediment de recaptació d'un tribut per l'ORGT ha de respectar la voluntat manifestada pel ciutadà de ser notificat a l'adreça indicada a l'inici de la gestió del tribut, independentment de la fase en que es trobi la gestió.

A més cal significar que la notificació de constrenyiment va ser rebuda en data 16-09-2021 per **una persona aliena al procediment**. És a dir, la va rebre la nova propietària des del 29-03-2021 i que l'ajuntament tenia coneixement d'aquesta transmissió des del 19-04-2021.

Per tant, és inacceptable que per part de l'administració s'afirmi que [...] **que no es pot fer extensiva a la via executiva a la declaració que va fer el ciutadà de que fos notificat el deute de l'IIVTNU al domicili de [...] de Viladecans, aquesta declaració s'interpreta que és a efectes de la notificació en període**

voluntari. Doncs el ciutadà ha actuat amb la diligència deguda de comunicació d'un domicili a efectes de notificacions i l'administració considero que no ha actuat amb bona fe.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà per dos motius:

- per manca de resolució expressa a la sol·licitud de la bonificació de l'impost de plusvàlua, o per manca d'una resposta al ciutadà, indicant, en tot cas, que no procedeix al tràmit de la sol·licitud de bonificació pels motius de no haver mantingut la finca 4 anys, tal i com regula la bonificació.
- per haver notificat en la fase del procediment de constrenyiment a una adreça distinta a l'expressada pel ciutadà en la sol·licitud que va presentar per la liquidació de l'impost.

La pràctica correcta de **la notificació permet salvaguardar els drets de totes dues parts**, evita causar indefensió. La notificació és, per això, concebuda com un «instrument capital» del dret de defensa (sentències del Tribunal Constitucional, STC núm. 55/2003, de 24 de març de 2003; STC núm. 186/2007, de 10 de setembre de 2007; STC núm. 104/2008, de 15 de setembre de 2008; STC núm. 176/2009, de 16 de juliol de 2009; STC núm. 54/2010, de 4 d'octubre de 2010; STC núm. 58/2010, de 4 d'octubre de 2010; i STC núm. 122/2013, de 20 de maig de 2013, entre moltes altres), de manera que la seva pràctica irregular la pot tenir transcendència constitucional **si propicia la indefensió de l'interessat**.

En aquest sentit, considero **nul en ple dret l'acte de l'administració corresponent al procediment de constrenyiment** per haver vulnerat el dret d'empara constitucional d'indefensió.

L'ajuntament tenia coneixement de l'adreça a efectes de notificacions que va indicar l'obligat tributari a l'inici del procediment per general l'impost de plusvàlua per la transmissió per herència. Per tant, el fet que l'ajuntament delegui al ORGT el cobrament més enllà de la fase de pagament voluntari, no ha de perjudicar els interessos de l'obligat tributari. Per tant considero que no ha hagut la suficient comunicació entre l'ajuntament i l'ORG.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- o **RECORDO l'obligació de resoldre expressament** per part de l'Administració d'acord amb la normativa vigent, **evitant com a resposta el silenci administratiu**.
- o **RECOMANO** respondre la sol·licitud de bonificació de l'impost en els sentit d'informar-li que **no procedeix iniciar el tràmit de concessió** per no haver mantingut la finca 4 anys
- o **RECOMANO també**, revisar d'ofici l'expedient sobre l'IIVTNU, **atès que no s'ha respectat la practica de la notificació del procediment de constrenyiment en el lloc assenyalat per l'obligat tributari iniciat per aquest** (art. 110.1 LGT), en el sentit d'anular el procediment de constrenyiment. Conseqüentment la devolució de les quantitats indegudament embargades, amb els interessos de demora que correspongui.
- o **SUGGEREIXO** que ares d'un bon govern i una bona administració, d'acord amb els principis d'eficiència i eficàcia, **es millori la comunicació entre l'ajuntament, com a titular competencial tributari, amb l'ORG com entitat delegada en la gestió de determinats tributs**, a fi i efectes de que l'entitat delegada en el procediment de recaptació practiqui una correcta **notificació la qual permet salvaguardar els drets de totes dues parts**, per evitar causar indefensió a la ciutadania

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el 13 de juliol de 2022, i l'Ajuntament va donar resposta el **7 de novembre de 2023**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

"Un cop revisat novament l'expedient de plusvàlua es comprova que per part d'aquesta administració, s'ha actuat amb els principis d'eficiència i eficàcia:[...]"

Sobre la sol·licitud de bonificació, un cop notificada en temps i forma la liquidació corresponent, es considera un recurs contra un acte administratiu ferm, la Llei 39/2015, al seu article 117.1, estableix "La interposició de cualquier recurso, excepto en los casos en que una disposición establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto impugnado"

Per altre banda, per part nostre es va notificar a l'adreça indicada en la comunicació de la declaració de plusvàlua. L'obligat tributària ha de comunicar el canvi de domicili fiscal a les diferents administracions.

Així mateix, en expedients futurs, es tindran en compte les recomanacions, Recordatoris i suggeriments fets per la vostra Sindicatura”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 149 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 482 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 10** *Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats.*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.*
- **ODS 17** *Aliances per aconseguir objectius: Millorar la comunicació i gestió amb d'altres organismes públics per respectar el marge normatiu i protegir els drets de la ciutadania.*

OFICI. Bonificacions zona blava i APP pagament

EXP. 2023O685

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'**Ofici** en data 4 de maig de 2023, relacionat amb l'obtenció de beneficis per a l'estacionament de vehicles **amb distintiu ECO i els vehicles elèctrics**, d'acord amb les ordenances fiscals corresponents. Així com el sistema de pagament de la taxa d'estacionament mitjançant APP (aplicació).

En aquest sentit, els beneficis per a la circulació i l'estacionament de vehicles amb distintiu ECO i els vehicles elèctrics són una eina clau per a reduir les emissions contaminants i fomentar la mobilitat sostenible a la ciutat. No obstant això, també és important vetllar perquè aquestes mesures es desenvolupin d'acord amb les ordenances fiscals corresponents, amb criteris d'equitat, igualtat i justícia social. Així mateix, el sistema de pagament per APP (aplicació) també ha de ser garantit d'acord amb la legalitat i amb el respecte als drets de la ciutadania.

Per tot això, la Sindicatura està decidida a treballar amb dedicació i compromís per resoldre aquest expedient d'ofici, amb la finalitat de garantir que les mesures per a la promoció de la mobilitat sostenible es desenvolupin amb total transparència, legalitat i equitat per a la ciutadania. Aquest expedient és una oportunitat per a contribuir al benestar i al futur sostenible de la ciutat.

Les entitats locals tenen autonomia i potestat reglamentària en matèria tributària a través de les ordenances, de conformitat amb l'article 106 de la Llei 7/85, de 2 d'abril reguladora de les bases de règim local, i de conformitat amb el que disposen els articles 15 a 19 del RD legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals.

En matèria de la taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals, l'ajuntament en ús de les facultats concedides els articles 15,20,57 i concordants del R.L.D. 2/2004, pel qual s'aprova el text refós de la llei reguladora de les Hisendes Locals, aprova l'ordenança fiscal corresponent.

En aquest sentit s'ha analitzat les següents ordenances fiscals dels següents ajuntaments:

A) Ajuntaments analitzats

1. Ajuntament de Viladecans
2. Ajuntament de Sant Boi de Llobregat
3. Ajuntament de Gavà
4. Ajuntament de Castelldefels
5. Ajuntament de Sant Joan Despí
6. Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
7. Ajuntament de Barcelona

B) Ordenances fiscals analitzades

1. Ordenança fiscal núm. 1.14 de l'**Ajuntament de Viladecans**, reguladora de taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals (zona blava, zona taronja i zona de residents)
2. Ordenança fiscal núm. 20 de **Sant Boi de Llobregat**, reguladora de taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques i altres equipaments municipals en zones regulades mitjançant parquímetros.
3. Ordenança fiscal núm. 20 de **Gavà** Reguladora de l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en vies municipals (zona blava).
4. Ordenança fiscal núm. 17 de **Castelldefels**, reguladora de taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals.
5. Ordenança fiscal núm. 19 de **Sant Joan Despí**, reguladora de taxes per utilitzacions privatives o aprofitaments especials del domini públic local, Annex 9
6. Ordenança fiscal núm. 1.14 d'**Esplugues de Llobregat**, reguladora de taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals.
7. Ordenança fiscal núm. 3.12 de **Barcelona**, reguladora de taxes per l'estacionament regulat de vehicles a la via pública (àrea) exposició de motius.

C) Classificació de vehicles segons distintiu ambiental

Existeixen aquests distintius ambientals dels vehicles:



Ens centrarem amb aquests dos distintius:



Etiqueta 0 emissions, Color Blau: Identifica els vehicles més eficients. Tindran dret a aquesta etiqueta elèctrics de bateria (BEV), elèctrics d'autonomia estesa (REEV), elèctrics híbrids endollables (PHEV) amb una autonomia de 40 km o vehicles de pila de combustible.



Etiqueta Eco: Els següents a l'esglaó d'eficiència, es tracta majoritàriament de vehicles híbrids, gas o tots dos. Tindran dret a aquesta etiqueta elèctrics endollables amb autonomia inferior a 40 km, híbrids no endollables (HEV), vehicles propulsats per gas natural i gas (GNC i GNL) o gas líquid del petroli (GLP). Heu de complir els criteris de l'etiqueta C

D) Diferents tipus de bonificacions:

1. per als residents,
2. per als vehicles eco i híbrids
3. bonificacions generals.

E) Detall normatiu de les bonificacions per als vehicles eco i híbrids:

1. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Viladecans:** No contempla cap bonificació per aquest tipus de vehicles.
2. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat,** les bonificacions es regulen al següent article:

Article 6è.

*d) Els vehicles **elèctrics i híbrids endollables**, degudament identificats amb el distintiu ambiental "0 emissions" expedit per la Direcció General de Tràfic, l'estacionament **serà gratuït**, en el cas que obtinguin el corresponent comprovant horari de "tarifa 0" al parquímetre per un temps màxim autoritzat també establert a aquest mateix apartat.*

*e) Els vehicles **híbrids i propulsats per combustibles alternatius**, degudament identificats amb la targeta de "**Vehicle ecològic**" lliurada per l'Ajuntament de Sant Boi, la quota tributària serà la que resulti d'aplicar les següents tarifes (de 9 a 13:30h. i de 16:30 a 20:00h., de dilluns a dissabtes no festius, tots els mesos de l'any, excepte l'agost):*

- a) per l'estacionament del vehicle a les zones reservades per un període mínim de 13 minuts → 0,05 €*
- b) per cada fracció de 6 minuts, a partir dels 13 minuts i fins els 60 minuts → 0,05 €*
- c) per cada fracció de 10 minuts, a partir dels 60 minuts i fins els 120 minuts → 0,05 €*
- d) per cada fracció de 6 minuts, a partir dels 120 minuts i fins els 160 minuts → 0,05 €*

3. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Gavà** les bonificacions es regulen als següents articles:

Article 5.1

5.1 "Els vehicles identificats amb el distintiu de "zero emissions" conforme al Registre de Vehicles de la Direcció General de Trànsit i/o, vehicles elèctrics purs, d'autonomia estesa, i de pila combustible, estaran exempts de pagament de les corresponents tarifes horàries, regulades al article 4, durant les dues primeres hores d'estacionament."

Article 6.1

"Els vehicles identificats amb el distintiu de "eco", biogàs conforme al Registre de Vehicles de la Direcció General de Trànsit i/o vehicles híbrids, híbrids endollables, de gas natural, GLP, tindran bonificada la tarifa en un 50% sobre la tarifa horària, regulada al article 4 (o estaran exempts de pagament de les corresponents tarifes horàries, regulades al article 4, durant la primera hora d'estacionament)."

4. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Castelldefels** les bonificacions es regulen al següent article:

Article 6. c. 2

*"Els vehicles identificats amb el distintiu oficial de la DGT "**zero emissions**" degudament col·locat i totalment visible, **estaran exempts de pagament** de la corresponent tarifa a les zones blava i verda d'estacionament regulat."*

5. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Sant Joan Despí** les bonificacions es regulen al següent article:

Annex 9, normes de gestió 5.

*“Els vehicles identificats amb el distintiu de **“ZERO EMISSIONS”** gaudiran de **tarifa zero** amb referència al pagament de la tarifa horària establerta al present annex per les diferents zones d'estacionament regulat. Per a gaudir d'aquesta tarifa zero caldrà que els titulars dels mateixos obtinguin el corresponent comprovant horari a tarifa zero, a través de la corresponent aplicació mòbil o sistema alternatiu. La tarifa zero serà d'aplicació **les dues primeres hores** d'estacionament del vehicle, llevat que la zona regulada prevegi un temps màxim d'estacionament inferior a les dues hores.”*

6. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat:** No contempla cap bonificació per aquest tipus de vehicles.

7. **A les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Barcelona** les bonificacions es regulen al següent article:

Article 7è

*“Els/les conductor/es de vehicles classificats com **“Cero emisiones”** per la Direcció General de Tráfico que compleixin allò previst al punt 5 i 6 de l'article 8è, **quedaran exempts del pagament.**”*

F) Anàlisi de les bonificacions per als vehicles eco i híbrids

Dels 7 ajuntaments analitzats, 5 contemplem bonificacions i/o tarifes especials per als vehicles zero emissions, eco i híbrids. Per tant, hi ha dos ajuntaments que no contemplem cap benefici per aquest tipus de vehicle, entre els quals es troba l'Ajuntament de Viladecans.

En aquest sentit aquests **cinc ajuntaments** (Sant Boi de Llobregat, Barcelona, Castelldefels, Sant Joan Despí i Gavà) contemplem **exempció de pagament** de la taxa d'estacionament de vehicles pels que tenen el distintiu **Zero emissions**, que són els vehicles elèctrics de bateria (BEV), elèctrics d'autonomia estesa (REEV) i **elèctrics híbrids endollables** (PHEV) amb una autonomia de 40 km o vehicles de pila de combustible

D'aquests quatre ajuntaments, només dos ajuntaments (Sant Boi de Llobregat i Gavà) contemplem tarifes especials i/o reduïdes pels vehicles amb distintiu ECO, que són els vehicles elèctrics endollables amb autonomia inferior a 40 km, híbrids no endollables (HEV), vehicles propulsats per gas natural i gas (GNC i GNL) o gas líquat del petroli (GLP).

G) Comparativa de les bonificacions aplicades per als vehicles eco i híbrids dels 5 ajuntaments que contemplem bonificacions.

1. **Sant Boi de Llobregat** contempla bonificacions diferents per a vehicles classificats com a **0 emissions**, que són els vehicles elèctrics de bateria (BEV), elèctrics d'autonomia estesa (REEV) i elèctrics híbrids endollables (PHEV) amb una autonomia de 40 km o vehicles de pila de combustible, i per als vehicles classificats com **vehicles ecològics**, que són els vehicles elèctrics endollables amb autonomia inferior a 40 km, híbrids no endollables (HEV), vehicles propulsats per gas natural i gas (GNC i GNL) o gas líquat del petroli (GLP).

- La bonificació dels vehicles 0 emissions, es **l'estacionament gratuït**.
- A diferència dels vehicles eco, que segons la tarifa general, varia el següent:

TARIFA GENERAL:

- a) *per l'estacionament del vehicle a les zones reservades per un període mínim de 10 minuts → 0,05 €*

- b) per cada fracció de 3 minuts, a partir dels 10 minuts i fins els 60 minuts → 0,05 €
- c) per cada fracció de 5 minuts, a partir dels 60 minuts i fins els 120 minuts → 0,05 €
- d) per cada fracció de 3 minuts, a partir dels 120 minuts i fins els 160 minuts → 0,05 €

TARIFA ECO:

- a) per l'estacionament del vehicle a les zones reservades per un període mínim de 13 minuts → 0,05 €
- b) per cada fracció de 6 minuts, a partir dels 13 minuts i fins els 60 minuts → 0,05 €
- c) per cada fracció de 10 minuts, a partir dels 60 minuts i fins els 120 minuts → 0,05 €
- d) per cada fracció de 6 minuts, a partir dels 120 minuts i fins els 160 minuts → 0,05 €

Exemple el càlcul amb 1 h d'estacionament:

- Tarifa general: 1h (60 minuts)
 Primers 10 minuts0,05
 Fraccions de 3 minuts del minut 10 al 60 (50 minuts)
 • 16,67 trams de 3 minuts (50 min.) * 0,05 €/tram0,83
TOTAL0,88 €

- Tarifa Eco: 1h (60 minuts)
 Primers 13 minuts0,05
 Fraccions de 6 minuts del minut 13 al 60 (47 minuts)
 • 7,83 trams de 6 minuts (47 min.) * 0,05 €/tram0,39
TOTAL0,44 €

Es comprova que a l'exemple hi ha un 50% de bonificació pels vehicles amb distintiu ECO.

2. **Gavà:** contempla bonificacions diferents per a vehicles classificats com a **0 emissions**, que són els vehicles elèctrics de bateria (BEV), elèctrics d'autonomia estesa (REEV) i elèctrics híbrids endollables (PHEV) amb una autonomia de 40 km o vehicles de pila de combustible, i per als vehicles classificats com **vehicles ecològics**, que són els vehicles elèctrics endollables amb autonomia inferior a 40 km, híbrids no endollables (HEV), vehicles propulsats per gas natural i gas (GNC i GNL) o gas líquid del petroli (GLP).
 - Als vehicles classificats com a 0 emissions, **quedaran exempts del pagament.**
 - Als vehicles ECO i híbrids, tindran bonificada la tarifa en un 50% sobre la tarifa horària general.
3. **Castelldefels** també té bonificacions per als vehicles de 0 emissions, que **estaran exempts de pagament** de la corresponent tarifa a les zones blava i verda d'estacionament regulat. No es regula cap bonificació pels vehicles ECO.
4. **Sant Joan Despí** presenta bonificacions per als vehicles identificats amb el distintiu 0 emissions, que gaudiran de **tarifa zero**. Però per gaudir d'aquesta bonificació, s'haurà d'obtenir el corresponent comprovant horari a tarifa zero a través de **l'aplicació del mòbil**. La tarifa zero serà d'aplicació les dues primeres hores d'estacionament del vehicle, llevat que la zona regulada prevegi un temps màxim d'estacionament inferior a les dues hores. No es regula cap bonificació pels vehicles ECO.
5. **Barcelona** aporta bonificació a aquells vehicles classificats com a 0 emissions, **quedaran exempts del pagament**. No es regula cap bonificació pels vehicles ECO.

H) Sistema de pagament per APP (aplicació)

A Viladecans té implementada una app pel pagament de l'estacionament a les zones regulades per horari amb la denominació **EasyPark**



A la informació externa del punts de pagament anuncia i fomenta l'ús de l'aplicació indicant "**Aparca amb el mòbil. Estalvia temps i diners**"



Examinada la aplicació es detecta que el pagament amb el servei d'EasyPark té un cost del servei, que en l'exemple utilitzat. 7 minuts d'estacionament costa 0,53€ que inclou un **cost del servei de 0,23€**.

Examinada la pàgina web d'EasyPark informa respecte al cost del servei, el següent:

A partir de l'1 de Març del 2023 els preus de EasyPark seran els següents:

15% (IVA inclòs) del preu de l'estacionament, amb un màxim de 1,90€ + IVA.

En els estacionaments en zona regulada de municipis amb taxa/hora:

- Fins a 0.60€, s'aplica un mínim de 0,10€ + IVA.
- Fins a 1.5€, s'aplica un mínim de 0.19€ +IVA.
- Superior a 1.5€, s'aplica un mínim de 0.29€ + IVA.

El preu per anul·lació de sancions serà de 0.99€ + IVA (opció disponible només per a Espanya).

Analtzant aplicacions en d'altres ajuntaments, es detecta que fan ús de l'app "**AMB aparcament**".

Aquesta aplicació ha estat desenvolupada per Barcelona de Serveis Municipals, SA proveïdor de l'aplicació AMB Aparcament. En la pàgina de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en relació a aquesta aplicació indica el següent:

Es tracta d'una nova modalitat de pagament mitjançant el telèfon mòbil més àgil, còmode, i sense esperes ja que no s'ha d'anar al parquímetre.

Es paga pel temps que s'utilitza l'aparcament.

Consideracions

Davant del compromís de Viladecans amb la sostenibilitat, del que es plantegen 25 reptes i 134 accions, d'acord amb l'**Agenda Local Urbana**, del que es desprèn que es vol afavorir la proximitat i la mobilitat sostenible i **potenciar models de transport sostenible** a través de línies d'actuació, entre d'altres, **l'ús de vehicles no contaminants**. Per això, l'Ajuntament de Viladecans ha de **potenciar i promoure** accions encaminades per atorgar beneficis als titulars de vehicles amb distintius ambientals no contaminants, com és el cas de la bonificació contemplada a l'Ordenança Fiscal núm. 1.02 reguladora de l'impost sobre vehicles de Tracció Mecànica de Viladecans, en el seu article 7 Als efectes de reduir la

incidència mediambiental s'estableixen una bonificació màxima del 75% de la quota anual de l'impost a favor de les persones titulars dels vehicles classificats en el Registre de Vehicles de la Direcció General de Trànsit com de "zero emissions" i "eco".

En relació a l'aplicació que s'utilitza a Viladecans, considero que a l'exterior dels punts de pagament existeix una **publicitat enganyosa**, atès que promocionen l'ús de l'aplicació EasyPark amb la indicació que **s'estalvia temps i diners**, sense informar que aquest ús suposa un cost del servei addicional al cost de la taxa d'estacionament, tenint en compte que fent ús de diner en efectiu o targeta de crèdit/dèbit només es paga la taxa d'estacionament.

Per tant, considero que l'Ajuntament de Viladecans, hauria d'aprofitar l'existència d'una aplicació pública per gestionar el pagament de l'estacionament, sense cap cost addicional del servei, amb la possible il·legalitat d'aquest cost addicional per no estar recollit a les ordenances.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que hi ha **aspectes que s'han de millorar en la regulació** de la taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals (zona blava, zona taronja i zona de residents) en el sentit **d'afavorir amb bonificacions i exempcions** per l'estacionament de vehicles amb distintius ambientals **"zero emissions"** i **"eco"**, d'acord amb els compromisos adquirits per l'Ajuntament de Viladecans amb la sostenibilitat en **l'Agenda Local Urbana**.

Així mateix, considero que l'aplicació que s'utilitza pel pagament de la taxa d'estacionament és perjudicial per la ciutadania.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO**, modificar l'ordenança municipal que regula la taxa d'estacionament per a vehicles en el sentit d'aplicar bonificacions i/o exempcions de pagaments als vehicles distintiu **Zero emissions** i als vehicles amb distintiu **ECO** amb la finalitat d'incentivar a la ciutadania que ha apostat per aquest tipus de vehicles que redueixen l'impacte mediambiental.
- **RECOMANO també**, s'estudii la implementació altres aplicacions (APP) per pagar l'estacionament, que no comportin per la ciutadania cap cost addicional a la taxa d'estacionament, no contemplat a les ordenances corresponents.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de maig de 2023**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des del inici de l'expedient d'ofici i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 21 dies

Des de la resolució del Síndic i fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 220 dies



- **ODS 7** Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna: Promoure i bonificar per garantir l'accés universal a serveis energètics assequibles, fiables i moderns
- **ODS 9** Construir infraestructures resilients, promoure la industrialització sostenible i fomentar la innovació. Promoure i facilitar el desenvolupament d'infraestructures sostenibles.
- **ODS 11** Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles: Promoure l'accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a tots.
- **ODS 13** Adoptar mesures urgents per a combatre el canvi climàtic i els seus efectes: Promoció de mesures relatives al canvi climàtic en els polítiques públiques.

Desdomiciliació tributs

EXP. 2023Q671

El Síndic va rebre una sol·licitud el 8 de gener de 2023 d'una ciutadana, i en representació com a tutora legal del seu germà, pel que manifesta que l'han desdomiciliat els rebuts de l'IBI i del tribut metropolità de l'habitatge del Carrer Salamanca, 7. Per aquest motiu han tingut que pagar més de 487,73 en recàrrecs. Que s'han posat en contacte en diverses ocasions per resoldre'l i no ha estat possible solucionar-ho.

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

Els pares de la ciutadana eren propietaris d'un habitatge, que fins l'any 2013 tenien domiciliats els rebuts dels tributs.

L'any 2013 va morir el pare, i va acceptar el 50% de la propietat la dona i els dos fills. Per tant, per la mort de qui constava com subjecte passiu, l'ajuntament va desactivar la domiciliació dels tributs.

La ciutadana, filla del difunt, va presentar un recurs l'any 2015 contra els recàrrecs dels tributs dels anys 2014 i 2015, per no haver continuat l'ajuntament amb la domiciliació, atès que la seva mare, que ara constava com a subjecte passiu continuava essent cotitular de l'habitatge i considera que tenia que continuar la domiciliació. El recurs va ser desestimat indicant que la domiciliació va deixar d'estar activa una vegada es va transmetre part de la finca a favor dels actuals titulars per l'acceptació de l'herència del que constava com a titular dels rebuts dels tributs fins l'exercí 2013, a la resolució de desestimació també es va indicar que la notificació dels rebuts periòdics es realitzen mitjançant publicació al BOP i en el Taulell d'anuncis de l'ajuntament.

Els tributs del 2016 al 2019 es van abonar en període voluntari. El 2020 i 2021 els rebuts es van abonar per domiciliació.

A l'abril de l'any 2020 va morir la seva mare, per tant la ciutadana i el seu germà van heretar la resta de l'habitatge del que eren cotitulars amb la seva mare des del 2013.

L'any 2022, van rebre una carta de pagament dels tributs amb recàrrec a nom del germà que està incapacitat.

La ciutadana va presentar un recurs contra aquest recàrrec en el mateix sentit que el que va presentar al 2015, conforme no considera que es tenia que donar de baixa de la domiciliació dels tributs, atès que ells ja eren titulars de l'immoble.

La ciutadana presenta queixa davant la Sindicatura, atès que per segona vegada han donat de baixa la domiciliació dels tributs, malgrat que els cotitulars continuen com a propietaris i accepten d'herència la part de l'altre cotitular difunt, que en el darrer cas ha estat per la defunció de la mare.

L'ajuntament respon a la queixa indicant que quan hi ha una transmissió total o parcial de l'immoble es dona de baixa la domiciliació, és a dir, quan es fa un canvi de subjecte passiu, el compte bancari desapareix automàticament, malgrat que la titularitat de la finca fos compartida i que el seu pagament pogués estar domiciliat en un núm. de compte corrent, també compartit amb la interessada i el seu germà.

L'ajuntament informa també que quan arriben els fitxers del cadastre amb les alteracions jurídiques efectuades, quan es carreguen a la base de dades, no fa distinció en l'ordre dels titulars, a no ser que hi hagi algun titular amb usdefruit o tingui un coeficient més alt respecte dels altres.

El fet de que el seu germà sigui el subjecte passiu del tribut, quan és una persona incapacitada, li informen que canviaran l'ordre dels titulars al tribut de l'IBI per que tingui efectes, en aquest exercici 2023.

No consta presentada la domiciliació bancària del tribut, per tant per aquest exercici, no s'abonarà domiciliat, s'haurà de tenir en compte que el període en voluntària del tribut pel 2023, comença el 5 de maig fins el 7 d'agost

Anàlisi previ:

La ciutadania generalment domicilia els tributs per despreocupar-se del pagament dels tributs, a més amb aquesta acció el tribut es fracciona durant l'any, així la càrrega tributaria no es concentra en un sol mes.

En aquest cas, com molts, el matrimoni de l'immoble tenien domiciliats els tributs. L'any 2013 va morir el marit, que a més constava a l'ajuntament com titular de subjecte tributari. El 50% del marit va ser heretat pels fills, mantenint com a titular de l'immoble a la dona. Per tant, segons informa l'ajuntament van desactivar la domiciliació dels tributs.

Com a conseqüència d'aquesta desactivació de la domiciliació, no es van girar els rebuts de forma fraccionada. El que va provocar notificacions amb recàrrecs per manca de pagament en voluntària. Pel que la ciutadana va presentar un recurs per no estar conforme amb aquests recàrrecs adduint que els tributs estaven domiciliats i segons va respondre l'ajuntament que, al morir el titular dels rebuts, es va desactivar aquesta domiciliació l'ajuntament, i els rebuts periòdics es publiquen al BOP i al taulell d'anuncis de l'ajuntament, per això van desestimar el recurs.

Finalment la ciutadana torna a sol·licitar la domiciliació dels tributs del que són titulars de l'immoble la mare i dos fills.

La situació torna a succeir al morir la mare l'any 2020, un dels cotitulars de l'immoble. Que malgrat aquesta defunció l'any 2020, l'ajuntament va girar els rebuts domiciliats fins el 2021 inclòs que es van pagar. Per tant, l'any 2022 ha vingut amb recàrrecs al fill que és un dels dos actuals titulars de l'immoble, que ja eren titulars des de l'any 2013 quan va morir el pare.

Conclusions:

Considero que l'ajuntament, erròniament, només fixa un titular del tribut com a subjecte passiu, malgrat coneix que existeixen d'altres cotitulars de l'immoble. L'article 7.3 de l'ordenança municipal contempla que si es *conegué més d'un titular, es faran constar un màxim de dos*.

Considero que la llei és prou clara al determinar que el **subjecte passiu**, a títol de contribuents, són els que **ostentin la titularitat del dret del fet imposable (immoble)**. És a dir, **són subjecte passiu tots els propietaris**. Per tant, no es pot excloure a ningú i vulnerar els seus drets, com tampoc se'ls exoneren dels seus deures com obligats tributaris de forma solidària.

Com a conseqüència d'aquesta circumstància de fixar només un titular com a subjecte passiu, en els casos que **hi ha més d'un titular** com a obligat tributari, provoca que quan mor aquest "titular" com a subjecte passiu desactiven la domiciliació, malgrat estar viu l'altre subjecte passiu. La qüestió és que si hagués mort la dona, que no constava com a "titular" dels rebuts, segurament no s'hauria desactivat la domiciliació.

Sense perjudici d'això, no he trobat cap regulació a l'ordenança que contempli els supòsits de quan es desactiva la domiciliació. Només a l'article 14 de l'OM estableix que tenen dret al fraccionament aquells contribuents que domicilin el pagament de l'impost, en cap cas es regula quan es desactiva aquesta domiciliació.

Per tant, considero que aquesta pràctica de desactivar la domiciliació dels tributs **quan hi ha una transmissió parcial**, que en aquest cas ha estat per "*mortis causa*" d'un dels contribuents com a subjectes passius, no és ajustada a dret.

Considero que es deuria regular els supòsits de desactivar la domiciliació dels tributs i desactivar només en els casos de **transmissió total de l'immoble**.

Considero que quan es sol·licita **una domiciliació, la realitzen totes les persones propietàries de l'immoble** i la transmissió per defunció o per qualsevol altra causa d'una part de l'immoble, **no invalida la sol·licitud de domiciliació** que es va realitzar en el seu moment per tots els titulars.

En aquest sentit, considero que aquesta desactivació de la domiciliació, quan es transmet una part de l'immoble, **vulnera el dret dels altres cotitulars a la domiciliació que es va realitzar en el seu moment**. Per tant, els actuals cotitulars conjuntament amb els que ja ho eren, si ho consideren, poden realitzar una nova sol·licitud de domiciliació a una altre compte bancari. Si no ho fan, s'ha de mantenir la darrera domiciliació que es va realitzar quan eren titulars amb el difunt o difunta

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que la pràctica de desactivar la domiciliació en una transmissió parcial per defunció d'un dels cotitulars, **vulnera el dret a la domiciliació que va realitzar** l'altre o altres cotitulars que encara són vius.

També hi ha greuge per la manca de regulació d'aquesta pràctica de desactivar la domiciliació dels tributs. Per tant, considero que aquesta pràctica no és ajustada a dret, especialment quan es tracta de una **transmissió parcial** del bé immoble.

Considero que els obligats tributaris, no només tenen deures, també tenen drets, que se'ls ha de respectar, i seria d'un bon govern i de justícia, millorar les actuacions que es realitza per part de l'ajuntament, per evitar greuges innecessaris a la ciutadania.

L'ajuntament té funcions, activitats i serveis per a complir finalitats d'interès públic en benefici del conjunt dels ciutadans, en especial amb els principis de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que permeten avaluar la qualitat democràtica del funcionament de les administracions públiques.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO** l'obligatorietat de fer constar a les liquidacions fins un màxim de dos titulars de subjectes passius com a obligats tributaris. (article 7.3 de l'OM)
- **RECOMANO** regular els supòsits de desactivació de la domiciliació dels tributs, en el sentit que es desactivi només en els casos de transmissió total.
- **RECOMANO també** Revisar d'ofici els expedients de constrenyiment aplicats als tributs de l'immoble d'aquest cas, que hagin estat com a conseqüència d'haver desactivat la domiciliació dels tributs per una transmissió parcial, per *mortis causa*. En conseqüència, procedir a la devolució dels recàrrecs cobrats indegudament, per haver vulnerat el dret del subjecte passiu viu en la domiciliació que va realitzar en el seu moment amb l'altre cotitular que ha estat difunt.
- **RECOMANO també**, transitòriament fins a la seva regulació, no desactivar la domiciliació dels tributs en els casos de les transmissions parcials dels bens immobles.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **22 de maig de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **14 de setembre de 2023**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

" l'aplicatiu informàtic només permet emetre rebuts i liquidacions, només a un dels cotitulars de l'impost. Malgrat això, [...] a la base de dades [...] si consten els cotitulars de l'impost, sense que hi hagi un límit establert.

Si els subjectes passius, ho consideren necessari, l'Ajuntament podria emetre un rebut i/o liquidació per cadascú dels cotitulars cadastrals, sempre i quan, es sol·liciti i es donen les circumstàncies que s'indiquen a l'Ordenança Fiscal reguladora de l'impost.

La domiciliació desapareix automàticament que es carreguen les dades cadastrals i es detecta que l'obligat tributari de l'IBI és diferent al que consta a la base de dades, sense poder detectar si es tracta d'una transmissió total o parcial.

Aquesta baixa de la domiciliació es fonamenta en el canvi de titularitat del subjecte passiu, no és correcte fer un cobrament en el mateix número de compte bancari, amb el desconeixement per part de l'administració, de la titularitat del mateix, tant sigui una transmissió total com parcial.[...]

[...]un cop revisat d'ofici l'expedient de la Sra [...], no es donen cap de les circumstàncies establertes per a procedir a tramitar la devolució d'ingressos indeguts dels recàrrecs abonats.."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 134 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 115 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 10** *Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats i discriminacions*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.*
- **ODS 17** *Aliances per aconseguir objectius: Millorar la comunicació i gestió amb d'altres organismes públics per respectar el marge normatiu i protegir els drets de la ciutadania.*

Plusvàlua i altres tributs

EXP. 2023Q680

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 d'abril de 2023 d'una ciutadana pel que manifesta que va vendre un habitatge l'any 2019 i ho va comunicar a l'ajuntament, li van dir que ja rebria la liquidació. Va rebre la primera comunicació l'any 2021 amb un procediment de constrenyiment, és a dir amb recàrrecs. Va presentar una instància de disconformitat que no va ser acceptada per extemporània. Va presentar un recurs contra aquesta desestimació que no ha rebut resposta. Recentment a rebut un avis de embargament i requeriment de pagament de la plusvàlua i d'altres tributs dels quals hi ha un del 2015 que en l'any 2019, no constava com a pendent de pagament. Considera que no ha de pagar la plusvàlua perquè el va vendre amb un import inferior al preu d'adquisició, a més l'ajuntament no li va permetre presentar l'escriptura d'adquisició i tampoc a rebut la liquidació inicial de la plusvàlua. La qual cosa hauria demostrat des del principi la no existència de pagament de cap tribut per aquest concepte.

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 el 24-04-2023 davant la sindicatura per manifestar la seva disconformitat una primera comunicació que va rebre l'any 2021 d'un procediment de constrenyiment per uns tributs que inclouen l'Impost d'Increment del Valor de Terreny de Naturalesa Urbana (IIVTNU) també denominat plusvàlua, l'IBI de l'any 2019 i dos impostos de dos vehicles. Malgrat els recursos que va presentar no li van admetre a tràmit per ser extemporani. Recentment ha rebut un avis d'embargament.

De la documentació rebuda, es desprèn que la ciutadana va vendre un habitatge a Viladecans el 15-05-2019, per aquest motiu va liquidar tots els tributs pendents de pagament, és a dir fins l'any 2018.

L'ajuntament va tenir coneixement de la transmissió pel notari mitjançant la plataforma ANCERT.

L'ajuntament va obrir d'ofici l'expedient de plusvàlua 1246/2019/IIVTNU i va notificar la liquidació a l'adreça que constava a l'escriptura de compravenda.

La notificació no es va poder lliurar en data 03-07-2020 atès que indica el justificant de correus com "desconegut"

L'ajuntament davant la manca de notificació a l'adreça que consta a l'escriptura, publica l'edecte al BOE en data 31-08-2020.

En data 30-07-2021 la ciutadana presenta recurs contra una providència de constrenyiment, pel que manifesta que no ha rebut cap proposta de liquidació, ni liquidació malgrat haver comunicat el seu

domicili de manera adequada a l'administració. A més també indica que l'immoble no ha augmentat de valor i els hi adjunta les escriptures de compra i de venda.

L'ajuntament en data 18-03-2022, no admet a tràmit el recurs presentat per considerar-ho extemporani, atès que la liquidació es va practicar infructuosament al domicili que consta a la escriptura de compra venda i posteriorment al BOE, i que d'acord amb la normativa vigent es pot interposar un recurs de reposició contra la liquidació en un termini d'un mes.

La ciutadana en data 26-03-2022, torna a presentar un recurs contra la resolució de no admissió a tràmit del seu recurs i insisteix en la seva nul·litat al no existir guanys i no haver rebut cap notificació de la liquidació.

La ciutadana en data 10-10-2022 presenta instància pel que demana una moratòria de pagament fins que la seva situació millori o l'anul·lació del pagament del mateix per estar en una situació de vulnerabilitat, pel que aporta un certificat de serveis socials de l'ajuntament del municipi on resideix.

La ciutadana rep un avís d'embargament de data 22-02-2023 per pagar en la **quantitat total de 5.531,06 €** corresponent a un principal de 4.252,68 €, a recàrrec la quantitat de 850,53 €, interessos de demora 403,27 € i costes del procediment la quantitat de 24,48 €. Pels conceptes d'IBI de l'any 2019, plusvàlua de l'any 2020 i l'impost de dos vehicles, un de l'any 2019 i altre de 2015.

Consideracions procedimentals

Davant la transmissió per venda de l'habitatge en maig de 2019, no s'acredita que la ciutadana informés a l'ajuntament i/o aportés les escriptures de compra venda per efectuar la liquidació.

L'ajuntament va tenir coneixement de la compra venda per comunicació del notari a través de la plataforma ANCERT.

L'ajuntament envia notificació i fa un intent el 3 juliol de 2020 a l'adreça que consta a l'escriptura de compravenda, amb el resultat de fallit per ser desconeguda la ciutadana.

No consta acreditat que la ciutadana informés de cap adreça diferent a la que consta a les escriptures.

Al sortir infructuosa la notificació a l'adreça per desconeguda, l'ajuntament publica al BOE una citació per compareixença en data 31-08-2020.

No consta a l'expedient la notificació del procediment de constrenyiment que la ciutadana fa constar en el seu recurs presentat el 30-07-2021.

L'ajuntament resol el recurs presentat per la ciutadana en el sentit de no admetre'l a tràmit per considerar-ho extemporani, atès que la normativa vigent es pot interposar un recurs de reposició contra la liquidació en un termini d'un mes. Fet que no va fer la ciutadana.

Conclusions

Considero que l'ajuntament ha actuat d'acord amb el procediment establert, stricto sensu, és a dir en sentit restringit, sense cap opció addicional d'una actuació de bona administració i de bona fe. Per tant, li manca afegir actuacions empàtiques envers el respecte dels drets de la ciutadania.

En aquest sentit, l'ajuntament podria **realitzar actuacions de bona administració, especialment** quan es tracta en tributs i en aquest cas concret l'impost d'Increment del Valor del Terreny de Naturalesa Urbana (**plusvàlua**), atès que les sentències del Tribunal Suprem i del Tribunal Constitucional, **han marcat un abans i un després en aquest impost**, en el sentit que **no sempre neix l'obligació de tributar**. En conseqüència, com ja he reflectit en d'altres resolucions, **l'ajuntament, abans de practicar la liquidació del tribut, ha de requerir a la ciutadania**, un element imprescindible i necessari, com **és l'escriptura d'adquisició del bé que ara es transmet**. En aquest sentit l'ajuntament al disposar de les dues escriptures (adquisició i transmissió) **pot valorar si neix o no l'obligació de tributar**, doncs en els supòsits que hagi estat la transmissió a un preu inferior, no neix l'obligació de tributar, com tampoc neix l'obligació quan el propi tribut supera l'import net de benefici.

També, l'ajuntament podria fer altra actuació **de bona fe i de bona administració**, en els casos que la notificació hagi estat fallida, és a dir, **infructuosa per donar com a desconegut**, és contemplar una nova notificació a d'altra adreça que consti als registres públics, **per garantir una notificació efectiva i de defensa** de la persona interessada, **sempre abans de la publicació en el BOE**, que ningú se'l mira.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès que davant la manca d'acreditació del compliment per part de la ciutadana en comunicar la transmissió de la venda del pis, fet que ha suposat que l'ajuntament hagi obtingut aquesta transmissió a través del notari i efectuar la pràctica de la notificació de la liquidació a l'adreça que consta a l'escriptura de transmissió. Notificació que va ser infructuosa per desconeguda i posterior publicació al BOE, dona compliment al procediment establert.

Malgrat el compliment del procediment hem de tenir en compte el diu **l'article 41.4 de la Llei de Procediment Administratiu**, que expressa que en els **procediments iniciats d'ofici**, poden, per tant potestatiu, sol·licitar una consulta a les bases de dades del INE sobre el domicili de l'interessat recollides al padró municipal.

En aquest sentit, fent menció com a referència la Sentència núm. 189/2016 del Jutjat del Contenciós administratiu número 1 de Vigo, en el que es posa èmfasi en el fet que la bona fe no sols resulta exigible als administrats, sinó també a l'administració, encara que els interessats no hagin actuat amb tota la diligència deguda, **obliga a l'administració**, en els casos de **notificacions infructuoses**, i **abans d'acudir a la notificació edictal o mitjançant compareixença, intenti la notificació en el domicili idoni**, bé perquè aquest consta en el mateix expedient, bé perquè la seva localització resulta extraordinàriament senzilla, normalment acudint a oficines o registres públics.

Al marge d'aquestes consideracions per fer efectives les notificacions, no vull passar per alt l'altre qüestió plantejada per la ciutadana a la darrera instància, en la que ha presentat un certificat de vulnerabilitat emès pels serveis socials del municipi on resideix actualment. La qual no ha estat resposta.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO**, donar resposta a la instància presentada per la ciutadana, amb registre d'entrada número 33001 de data 10-10-2022 pel que demana una moratòria del pagament per estar en una situació de vulnerabilitat.
- **SUGGEREIXO** que ares d'un bon govern, bona fe i una bona administració, d'acord amb els principis d'eficiència i eficàcia, que en els casos on s'ha produït una notificació infructuosa, i abans d'acudir a la publicació al BOE, es consulti els registres públics per notificar-ho en una adreça idònia per garantir una eficaç notificació i possibilitat de defensa per part de la ciutadania.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **11 de desembre de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **13 de febrer de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

" L'ajuntament està a l'espera que l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT) tramiti la sol·licitud de moratòria del pagament que la Sra. [...] en instància 33001 de data 10/10/2022 ha demanat, al ser l'administració competent per a fer-ho.

L'ajuntament accepta actuar de conformitat amb el suggerit, en la mesura de les nostres possibilitats."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 231 dies

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



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*

- **ODS 10** Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats i discriminacions
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.
- **ODS 17** Aliances per aconseguir objectius: Millorar la comunicació i gestió amb d'altres organismes públics per respectar el marge normatiu i protegir els drets de la ciutadania.

Plusvàlua. Dació en pagament

EXP. 2023Q684

El Síndic va rebre una sol·licitud el 19 de maig de 2023 d'una ciutadana pel que manifesta que l'any 2017 van lliurar l'habitatge per dació en pagament, que malgrat això, li van reclamar la plusvàlua l'any 2020, per una quantitat principal de 4.174,19, que amb recàrrecs i altres conceptes li reclamant la quantitat total de 5.284,19 €. Va presentar una instància manifestant la seva disconformitat amb la reclamació de la plusvàlua, de la que no ha rebut resposta i li estan embargant la nòmina. Recentment ha rebut una carta de pagament per la quantitat total de 1.716,40€. Considera improcedent la reclamació de les quantitats de plusvàlua per haver estat transmesa per dació en pagament i demana la paralització de l'embargament i les reclamacions de deute i la devolució de les quantitats embargades indegudament.

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 lliurar l'habitatge habitual en data 16-05-2017 mitjançant escriptura pública de compravenda amb subrogació d'hipoteca (equiparable a dació en pagament del deute) per un import de 91.600 €

L'ajuntament va tenir coneixement de la transmissió pel notari mitjançant la plataforma ANCERT.

L'ajuntament va obrir d'ofici l'expedient de plusvàlua 745/2017/IIVTNU i va notificar la liquidació a l'adreça que constava a l'escriptura de compravenda, atès que l'ordenança fiscal núm. 1.05 al seu article 4 c) referent a les exempcions on indica que estan exempts d'aquest impost les transmissions realitzades amb ocasió de la dació, la qual cosa s'ha d'acreditar per transmetent.

L'adreça que constava a l'escriptura de compravenda és la mateixa de l'habitatge que es transmet.

La liquidació inicial es va intentar notificar en data 15-01-2019 i 19-02-2019, amb el resultat infructuosa per estar absent i no es va retirar de correus la notificació. Per això es va publicar al BOE en data 11-03-2019.

Al mes de juny de 2020 l'ajuntament emet un document per pagar amb recàrrecs, interessos i costes, amb la mateixa adreça de la liquidació inicial.

La ciutadana presenta recurs (instància) a l'ORGT en data 12-03-2021 en el que demana la baixa del rebut de plusvàlua, atès que no va haver-hi benefici i va ser amb dació de pagament al banc. Adjunta entre d'altres, escriptura d'adquisició en data 17-05-2001 per la quantitat de 78.131,57 € (13 milions de pessetes) i escriptura de transmissió per compravenda amb subrogació d'hipoteca (equiparable a dació en pagament del deute) de data 16-05-2017 per un import de 91.600 €.

La ciutadana rep document per pagar de data 03-01-2023 per la quantitat total de 1.716,40 € corresponent una part a la plusvàlua de l'habitatge i una part de impost de vehicles.

La ciutadana presenta queixa davant la Sindicatura, manifestant la disconformitat amb la plusvàlua, que malgrat a la instància presentada en data 12-03-2021 l'han embargat la nòmina sense haver rebut resposta.

L'ajuntament en el tràmit de la queixa resol en data 29-08-2023 el recurs presentat per la ciutadana en data 12-03-2021 i no l'admet a tràmit per ser extemporani.

Conclusions

Considero que l'ajuntament ha actuat d'acord amb el procediment establert, stricto sensu, és a dir en sentit restringit, sense cap opció addicional d'una actuació de bona administració i de bona fe. Per tant, li manca afegir actuacions empàtiques envers el respecte dels drets de la ciutadania.

No consta que la ciutadana comunicués la transmissió, malgrat sigui per dació en pagament.

L'ajuntament va tenir constància de la transmissió per la plataforma ANCERT que dona suport als notaris.

Trobo incongruent que l'ajuntament hagi notificat la liquidació inicial emesa l'any 2019 a l'adreça del domicili transmès l'any 2017, atès que coincideix l'adreça que consta a l'escriptura, que fins aquell moment havia estat el domicili habitual. Per tant, dos anys després de la transmissió no es podria garantir la recepció de la liquidació, atès que ja no era propietària de l'habitatge i possiblement ja no seria el seu habitatge habitual.

Malgrat aquesta incongruència, el requeriment de pagament emès en juny de 2020, sembla ser que també es va notificar a la mateixa adreça de l'habitatge transmès, i en virtut d'aquest requeriment, la ciutadana va presentar un recurs, **nou mesos després** de la data del requeriment, és a dir en el mes de març de 2021.

En el recurs presentat per la ciutadana aporta les escriptures d'adquisició i de transmissió en el que consta que va adquirir l'habitatge per **78.131,57 €** (13 milions de pessetes) i la transmissió per dació en pagament per **91.600 € la qual cosa representa un teòric benefici**.

Si bé és cert que l'ordenança fiscal de l'impost, recull que estan exempts de pagar aquest impost les transmissions per dació en pagament, també indica que ha de ser acreditat pel transmissor, fet que no ha succeït, és a dir, **la ciutadana no ha comunicat la transmissió a l'ajuntament en el termini establert a l'ordenança, així com el compliment dels requisits previstos per l'exempció**.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès que davant la manca d'acreditació del compliment per part de la ciutadana en comunicar la transmissió de la venda del pis amb subrogació d'hipoteca (equiparable a dació en pagament), suposa que la ciutadana no ha comunicat d'altra domicili diferent al que consta a l'escriptura de la transmissió. Per tant, l'ajuntament ha seguit estrictament el procediment establert en la notificació de la liquidació, sense que la ciutadana hagi presentat cap al·legació en el termini establert en el procediment establert a la normativa. Tant mateix, quan va rebre un requeriment de pagament amb recàrrecs l'any 2020, no va presentar un recurs fins nou mesos després, és a dir, al mes de març de 2021.

Malgrat el compliment del procediment hem de tenir en compte el diu **l'article 41.4 de la Llei de Procediment Administratiu**, que expressa que en els **procediments iniciats d'ofici**, poden, per tant potestatiu, sol·licitar una consulta a les bases de dades del INE sobre el domicili de l'interessat recollides al padró municipal.

En aquest sentit, fent menció com a referència la Sentència núm. 189/2016 del Jutjat del Contenciós administratiu número 1 de Vigo, en el que es posa èmfasi en el fet que la bona fe no sols resulta exigible als administrats, sinó també a l'administració, encara que els interessats no hagin actuat amb tota la diligència deguda, **obliga a l'administració**, en els casos de **notificacions infructuoses**, i **abans d'acudir a la notificació edictal o mitjançant compareixença, intenti la notificació en el domicili idoni**, bé perquè aquest consta en el mateix expedient, bé perquè la seva localització resulta extraordinàriament senzilla, normalment acudint a oficines o registres públics.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **SUGGEREIXO** que ares d'un bon govern, bona fe i una bona administració, d'acord amb els principis d'eficiència i eficàcia, que en els casos on s'ha produït una notificació infructuosa, i abans

d'acudir a la publicació al BOE, es consulti els registres públics per notificar-ho en una adreça idònia per garantir una eficaç notificació i possibilitat de defensa per part de la ciutadania.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **11 de desembre de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **21 de febrer de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"L'Ajuntament accepta i es procedirà, en la mesura de les nostres possibilitats, a actuar de conformitat amb el suggerit"

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

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 72 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 10** *Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats i discriminacions*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.*
- **ODS 17** *Aliances per aconseguir objectius: Millorar la comunicació i gestió amb d'altres organismes públics per respectar el marge normatiu i protegir els drets de la ciutadania.*

Plusvàlua. Devolució ingressos indeguts

EXP. 2023Q691

El Síndic va rebre una sol·licitud el 25 de setembre de 2023 d'un ciutadà en representació de dos familiars, pel que manifesta que malgrat converses mantingudes amb l'ajuntament i les instàncies presentades en data 19 de juny i 12 de setembre d'aquest any, no l'han donat resposta ni l'han retornat les quantitats abonades indegudament referent a l'Impost de l'Increment del Valor dels Terrenys de naturalesa Urbana (IIVTU) l'any 2021.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud. 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: 97 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 10** *Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats i discriminacions*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.*
- **ODS 17** *Aliances per aconseguir objectius: Millorar la comunicació i gestió amb d'altres organismes públics per respectar el marge normatiu i protegir els drets de la ciutadania.*

Taxa qual. Disconformitat augment 2023

EXP. 2023Q697

EXP. 2023Q698

EXP. 2023Q699

EXP. 2023Q700

EXP. 2023Q701

EXP. 2023Q702

El Síndic va rebre sis sol·licituds l'11 de desembre de 2023 de ciutadans pel que manifesten la seva disconformitat amb l'augment que ha tingut en la taxa de qual l'any 2023 d'un 50% respecte els anys anteriors, havent presentat una instància a l'ajuntament en data 5 de desembre de 2023.

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 sol·licitud i la documentació aportada, es desprèn que l'ajuntament encara disposa del termini legal per respondre el cas plantejat a la seva instància.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC DESESTIMAR** en el cas denunciat, per estar dins del termini legal de resolució en via administrativa. És a dir, encara esta oberta la via administrativa en la defensa dels seus drets.

Aquesta resposta va ser lliurada als promotors de la queixa en data **18 de desembre de 2023**, sense que realitzar cap actuació adicional

Des de la presentació de les queixes i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 134 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 10** *Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats i discriminacions.*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.*

3.1.2 SANCIONS

Embargament sanció d'estacionament

EXP. 2022Q632

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de març de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que en data 11 de març de 2022, ha rebut una notificació de diligència d'embargament d'una presumpta infracció d'estacionament del 31-01-2020, que fins a la recepció d'aquesta notificació, no havia rebut cap notificació 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:

El ciutadà presenta queixa davant el Síndic en data 21-03-2022 per haver-li embargat el compte en data 21-02-2022 per una presumpta infracció d'estacionament comesa en data 31-01-2022.

De la documentació analitzada, resulta que l'ajuntament va incoar l'expedient sancionador en matèria de circulació, adreçat a una empresa, titular del vehicle.

L'empresa identifica al conductor, que és el ciutadà promotor de la queixa.

L'Organisme de Gestió Tributària emet notificació d'incoació de procediment sancionador al ciutadà en data 10-03-2020, i que s'intenta notificar a través de Correus en data 19-05-2020, amb el resultat de retornada per "desconegut". Per tant s'envia edicte i es publica al BOE en data 17-06-2020.

Al no haver-se abonat en període voluntari, l'ORGT va emetre notificació de procediment de constrenyiment en data 09-10-2020, i que s'intenta notificar a traves de Correus en data 26-10-2020, amb el resultat de retornada per "adreça incorrecta". Per tant s'envia edicte i es publica al BOE en data 25-11-2020.

L'ORGT emet notificació de diligència d'embargament de saldos en comptes corrents de data 28-02-2022, que és notificada al ciutadà en data 13-02-2022.

En data 21 de febrer de 2022 es practica l'embargament.

Totes les notificacions efectuades per l'administració han estat practicades a la mateixa adreça, que coincideix amb el padró a la DGT i a l'AEAT.

Consideracions

Davant uns intents de notificacions d'incoació del procediment sancionador, del procediment de constrenyiment i el de recaptació (embargament) adreçades al domicili que consta al padró, a la DGT i a l'AEAT, en el que les dos primeres notificacions dels procediments, són retornades, el primer per "desconegut" i el segon procediment com "adreça incorrecta", en canvi la tercera notificació de l'embargament si que la rep.

Per aquestes incongruències, es visita *in situ* a l'adreça indicada i s'aprecia dos portals diferenciats, un amb el número 2 i l'altre amb el número 4. Per tant, no entenc com es va poder registrar administrativament l'adreça amb el número 2-4.



El ciutadà va registrar la queixa a la Sindicatura amb l'adreça Rb. Modolell, número 2.

A més també comprovo que al cadastre també coincideix amb l'adreça de les notificacions i de les altres administracions referenciades a l'informe de l'ORGT.

Per tot això, el ciutadà ha tingut coneixement de la denuncia d'estacionament, en el procediment d'embargament, és a dir **2 anys després** d'haver comés presumptament la infracció, **sense que s'hagi pogut defensar o abonar en període voluntari**.

Considero que els empleats de correus, no han tingut la suficient diligència en practicar les notificacions, atès que l'edifici és de l'any 2005, i no serà la primera ni la darrera notificació amb la numeració 2-4.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, per considerar que **no s'ha intentat practicar amb la suficient diligència per assegurar la eficàcia de les notificacions** adreçades al ciutadà, a més que en els dos procediments (incoació i constrenyiment), **no es van practicar els dos intents** de notificació, previ a la publicació en el BOE per edicte. Per tant, les notificacions adreçades al ciutadà no han sorgit els efectes previstos a la normativa vigent.

La pràctica correcta de **la notificació permet salvaguardar els drets de totes dues parts**, evita causar indefensió. La notificació és, per això, concebuda com un «instrument capital» del dret de defensa

(sentències del Tribunal Constitucional, STC núm. 55/2003, de 24 de març de 2003; STC núm. 186/2007, de 10 de setembre de 2007; STC núm. 104/2008, de 15 de setembre de 2008; STC núm. 176/2009, de 16 de juliol de 2009; STC núm. 54/2010, de 4 d'octubre de 2010; STC núm. 58/2010, de 4 d'octubre de 2010; i STC núm. 122/2013, de 20 de maig de 2013, entre moltes altres), de manera que la seva pràctica irregular la pot tenir transcendència constitucional si propicia la indefensió de l'interessat.

En aquest sentit, considero nuls en ple dret els actes de l'administració per haver vulnerat el dret d'empara constitucional d'indefensió.

Al marge del greu patit pel ciutadà, s'ha detectat en aquest expedient que existeix una discrepància entre la realitat administrativa i la realitat física. És a dir, la inscripció administrativa Rb. Modolell, 2-4, no coincideix amb la realitat física de dos porteries diferenciades i distanciades entre elles, Rb. Modolell, 2 i Rambla Modolell, 4.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** revisar l'expedient sancionador per manca d'eficàcia de les notificacions dels actes administratius, i en conseqüència retornar les quantitats embargades indegudament.
- **RECOMANO també** que s'iniciï un expedient administratiu amb les gestions que correspongui amb totes les administracions implicades, a fi i efectes d'adequar la inscripció administrativa de les persones afectades que consten al domicili "Rb. Modolell, 2-4" amb la realitat física per una banda els que hi viuen a Rb. Modolell, 2 i per un altre els que viuen a Rb. Modolell, 4

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **30 de maig de 2022**, i l'Ajuntament va donar resposta el **13 de juny de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"L'ajuntament va acceptar les RECOMANacions i van ser derivades immediatament a l'organisme competent, ORGT, per a la seva resolució"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 77 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 745 dies



- **ODS 1** Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.
- **ODS 10** Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats i discriminacions
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania Que no provoqui indefensió la gestió de l'administració.
- **ODS 17** Aliances per aconseguir objectius: Millorar la comunicació i gestió amb d'altres organismes públics per respectar el marge normatiu i protegir els drets de la ciutadania, corregint allò que provoca un greuge aliè a la ciutadania.

Sanció d'estacionament. Contingut impossible

EXP. 2022Q659

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 de setembre de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que li han notificat una denuncia per una presumpta infracció en un lloc que no existeix, carrer Àngel Guimerà amb cantonada amb l'Avinguda Generalitat, per tant és impossible cometre la referida infracció. Ha presentat al·legacions i recurs demanant l'anul·lació per ser de contingut impossible i han estat desestimades.

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

El ciutadà rep una notificació d'incoació d'expedient sancionador per estacionar sobre la vorera al Cr. Angel Guimerà amb avinguda de la Generalitat, en data 03-04-2022 a les 11:50

El ciutadà presenta al·legacions conforme l'adreça no és correcta o no existeix, per tant demana s'anul·li la denuncia per tenir defecte de forma.

L'ajuntament desestima les al·legacions indicant que l'informe fet pel denunciador i la circumstància que el denunciador no negui els fets, sinó que es limita a posar de manifest l'existència d'un suposat defecte de forma que en realitat no existeix, s'acredita fefaentment la comissió de la infracció.

El ciutadà presenta recurs, indicant que nega haver estat circulant al Carrer Angel Guimerà ni en la plaça de la Vila, per tant la denuncia és de contingut impossible d'acord amb l'article 47.1 c de la Llei 39/2015.

L'Ajuntament desestima el recurs indicant que els arguments són redundants amb les al·legacions.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament aporta copia de l'expedient, on s'aprecien entre d'altres:

- el butlletí de denuncia conforme sembla que posi que la infracció es va produir al "Cr. Àngel Clavé amb Avinguda Generalitat".
- L'informe de l'agent, on indica que l'adreça de la infracció és el Carrer Anselm Clavé amb Avinguda Generalitat"
- Plànol aportat pel ciutadà en el recurs, on s'aprecia que el Carrer Angel Guimerà no té connexió amb l'avinguda Generalitat, per tant no fa cantonada.

Consideracions prèvies

Considero que de la documentació rebuda de l'ajuntament es detecta unes irregularitats tant en el butlletí de denuncia com en el tràmit de l'expedient sancionador.

Per una banda, al **butlletí de denuncia** no s'aprecia una adreça vàlida, atès que sembla que indiqui "**Angel Clavé con Av. Generalitat**". I a Viladecans no existeix cap carrer que tingui el nom de "Angel Clavé".

Per altra banda, es tramita l'**expedient sancionador** amb la identificació com a lloc de la infracció al "**Carrer Angel Guimerà amb Av Generalitat**", lloc que examinant el mapa de la ciutat, no existeix cap cantonada amb els carrers indicats, atès que on finalitza el carrer Angel Guimerà més proper a l'avinguda Generalitat és la plaça de la Vila, on no hi ha voreres, doncs és una zona de vianants.

Sense perjudici d'això, l'**informe de l'agent** de data 4 de maig de 2022, emès en data posterior a la presentació de les al·legacions per part del ciutadà i anterior a la resolució, indica que el lloc on es van produir els fets va ser al **Carrer Anselm Clavé amb Avinguda Generalitat**, que si existeix a la ciutat aquesta cantonada.

El ciutadà només va indicar a les seves al·legacions que l'adreça era incorrecta i que havia un defecte de forma. I al seu recurs conforme era de contingut impossible, doncs es presumeix que es refereix que és impossible cometre la infracció que l'imputen a l'adreça que indica l'expedient sancionador.

L'ajuntament en les seves resolucions fa menció a l'informe del denunciador i que el ciutadà no ha negat els fets, i que no existeix defecte de forma. La qual cosa em sorprèn, doncs a l'informe indica el lloc concret dels fets, diferent a l'indicat al butlletí, a la incoació i a la resolució de l'expedient sancionador. A més em pregunto com el ciutadà ha de negar als fets que l'imputen, si el lloc de la infracció indicat a la incoació de l'expedient no existeix, tal i com ho indica el ciutadà en les seves al·legacions. És més, és l'ajuntament qui ha de demostrar la seva culpabilitat de la infracció amb unes dades correctes i clares.

En aquest sentit, quan una multa no compleix amb tots els requisits als quals obliga la llei, tant per omissió com per incorrecció, es pot considerar que és una multa amb defecte de forma.

Aquest defecte de forma pot ser per diverses causes, ja que la llei exigeix el següent per a considerar correcta una denúncia i, per tant, la multa resultant:

- Identificació del vehicle (matrícula, classe, marca, model).
- Identificació del denunciat, en cas que es conegui (nom i cognoms, domicili).
- Descripció del fet (lloc, data, hora).
- Identificació de l'agent de l'autoritat.
- Descripció detallada de l'acció, la sanció corresponent i si suposa pèrdua de punts.

Defectes de manera que poden ser corregits

De tots els requisits que hem detallat com a imprescindibles a l'hora de tramitar una denúncia, alguns d'ells són corregibles i permeten la continuïtat del procés de sanció una vegada que s'han corregit.

Aquests són errates en números de la matrícula, data de la infracció incorrecta o falta de precisió en el model de vehicle, per exemple. En aquests casos, si es recorre la multa, l'Administració podrà corregir l'error i reexpedir la notificació de la multa.

En canvi, existeixen altres errors o omissions que no admeten correcció i que signifiquen el tancament de l'expedient i la invalidació de la multa:

- No s'especifica la matrícula ni el tipus de vehicle.
- La matrícula del vehicle que apareix en la fotografia no correspon amb la del vehicle denunciat.
- La qualitat de la imatge no permet identificar clarament la matrícula.
- No es detallen adequadament els fets per a conèixer la infracció.
- El fet denunciat no coincideix amb la infracció.

Conclusions

Considero que les irregularitats detectades a l'expedient analitzat en les consideracions prèvies, pot donar lloc a la infracció de normes procedimentals:

- A un motiu de nul·litat de ple dret per haver imputat una infracció al ciutadà de **contingut impossible** [article 47.1.c) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (d'ara endavant, LPACAP)].
- Al tractar-se d'un procediment sancionador, **per la indefensió** prevista en l'article **24.1 de la Constitució** en relació amb els diferents continguts del paràgraf 2 [article 47.1.a) LPACAP].

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per haver acreditat l'existència de suficients irregularitats procedimentals en la denuncia i en el tràmit de l'expedient.

En aquest cas, no es valora si el ciutadà va cometre o no alguna infracció de tenir el vehicle a sobre de la vorera, el que es qüestiona i s'analitza que el contingut i que el procediment sigui garantista per ambdues parts. És a dir, l'ajuntament pugui sancionar i cobrar aquelles infraccions que es denunciïn pels agents de l'autoritat, i per altra banda, els denunciats tinguin al seu abast tota la informació veraç pel qual se'l denuncia, així com el compliment rigorós del procediment establert.

El procediment administratiu sancionador constitueix una garantia essencial per a les persones a qui s'imputa la comissió d'una infracció. Així, tal com succeeix amb la resta de procediments administratius, des de l'òptica de l'Administració suposa una garantia d'encert per a la decisió que adopti, i des de la perspectiva de les persones interessades, l'existència del procediment és el que els permet participar i exercir els seus drets davant l'Administració, sobretot el dret de defensa. Com és obvi, la necessitat de garantir aquests drets de les persones interessades s'accentua encara més quan es tracta d'un procediment administratiu sancionador, per la seva naturalesa punitiva.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- o **RECORDO** l'obligació de l'administració d'incoar un expedient sancionador amb el compliment de tots els requisits que obliga la llei, evitant errors.

- **RECOMANO** revisar d'ofici l'expedient i emetre resolució que anul·li la sanció imposada al ciutadà, per irregularitats que parteixen de la pròpia denuncia i de l'expedient sancionador.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de febrer de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **28 de desembre de 2023**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

“Vista la informació traslladada, li fem arribar

Còpia de resolució expedient sancionador de trànsit 347057, núm. 370/2022/c00149 que deixa sense efecte l'expedient sancionador mencionat i reconeix el dret de devolució de 114,68 euros.

En conseqüència l'ajuntament accepta el RECORDO i la recomanació.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 128 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 329 dies



- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Per una gestió sancionadora justa, amb respecte dels preceptes legals i administratius, evitant errors.

Sanció zona blava. Targeta d'aparcament persones amb disminució

EXP. 2022Q660

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 d'octubre de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que l'han sancionat per estacionar el vehicle en zona blava, tenint exposada la targeta que l'habilita per persones amb disminució que tenen les dues filles i que sempre la tenen exposada. El vigilant només aporta una fotografia de la matrícula del vehicle i no aporten cap fotografia del tauler de control del vehicle on estava exposada la targeta. Per tant considera injustificada la denuncia per manca de proves, atès que han observat que la practica habitual dels vigilants és fer dues fotografies que poden acreditar les infraccions que denuncien.

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 vehicle del ciutadà va ser denunciat en data 21-06-2022 per estacionar en lloc habilitat per l'autoritat municipal com d'estacionament amb limitació horària, sense col·locar el distintiu que l'autoritza per "agent 002".

Va anar a l'ajuntament i va consultar les fotografies i només es veu una fotografia, la de la matrícula, l'altra fotografia no s'identifica res del que es vol fotografiar.

Davant la disconformitat de la denuncia rebuda, va presentar al·legacions en data 22-07-2022, indicant que tenen 2 filles amb mobilitat reduïda i sempre tenen exposada la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i aporta fotografia de la targeta d'aparcament.

El 12 d'agost de 2022 va rebre la resolució desestimant les al·legacions indicant dins de la fonamentació jurídica conforme *l'agent denunciat ha emès informe en el sentit que en el vehicle denunciat no estava exposada la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda.*

Tenint en compte que no havien estimat les seves al·legacions va presentar un nou escrit en data 5 de setembre de 2022 manifestant la seva disconformitat per la manca de proves que legitimin la versió del vigilant, atès que han observat els vigilants quan denuncien fan dues fotografies, una on es veu la matrícula i l'altre del tauler de control del vehicle.

En data 20 de setembre de 2022, emet resolució idèntica i amb el mateix contingut que la resolució de les al·legacions, però signat en dates diferents.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament aporta dues fotografies de la denuncia, una identificativa de la matrícula del vehicle i l'altre no identifica el que es vol fotografiar, sense apreciar res en concret. A més també aporta dos informes idèntics del vigilant 902 amb data 05-09-2022.

Consideracions prèvies

Considero que de la documentació rebuda de l'ajuntament es detecta una duplicitat en la resolució de les al·legacions que va dictar al mes de juliol amb el que hauria de ser la resolució del recurs de reposició signat en setembre, essent documents idèntics a excepció de la data de les signatures. És a dir, totes dues resolucions desestimen les al·legacions.

També he detectat que hi ha una duplicitat d'informes del vigilant 902 amb la mateixa data del mes de setembre de 2022. No hi ha l'informe que s'indica a la resolució de juliol.

A les resolucions identifica al vigilant com un agent 002, quan als informes consta el número 902, a més, l'assigna la presumpció de veracitat amb la seva ratificació, sense que consti prova gràfica de càrrec vàlida com és l'habitual en les denúncies que es practiquen a la zones d'estacionament amb limitació horària.

Tampoc he trobat a les resolucions cap menció al contingut de les al·legacions presentades en el sentit de que tenen dues filles de 4 anys amb mobilitat reduïda i que totes dues tenen la targeta d'aparcament, com tampoc fa menció a les proves aportades, com és la fotografia d'una targeta d'aparcament.

He de tenir en compte també que el lloc on va ser denunciat el vehicle, és pròxim de l'habitatge de la família.

Considero que una família que tenen dues filles de 4 anys i totes dues amb una targeta d'aparcament com a persones amb mobilitat reduïda, que el vehicle es trobi a la proximitat del domicili, on només hi ha zones d'estacionament amb limitació horària tingui exposada la targeta per estacionar el vehicle.

Conclusions

Considero que les irregularitats detectades a l'expedient analitzat en les consideracions prèvies, pot donar lloc a la infracció de normes procedimentals:

- A un motiu de nul·litat de ple dret per omissió total i absoluta de tràmits essencials [article 47.1.e) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (d'ara endavant, LPACAP)].
- Al tractar-se d'un procediment sancionador, **per la indefensió** prevista en l'article 24.1 de la **Constitució** en relació amb els diferents continguts del paràgraf 2 [article 47.1.a) LPACAP].

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la manca d'una prova gràfica vàlida tal i com es tramiten en la resta d'expedients sancionadors de les zones d'estacionament amb limitació horària.

Sense perjudici el motiu principal del greuge, també considero que les resolucions no s'ajusten a la circumstància de la fase del procediment en que s'estan dictant. Tampoc s'han tingut en compte el contingut de les al·legacions i proves aportades, limitant-se a desestimar-les per ratificació del vigilant i per no haver demostrat el ciutadà la seva innocència, quan l'ajuntament no ha pogut acreditar la seva culpabilitat.

El procediment administratiu sancionador constitueix una garantia essencial per a les persones a qui s'imputa la comissió d'una infracció. Així, tal com succeeix amb la resta de procediments administratius, des de l'òptica de l'Administració suposa una garantia d'encert per a la decisió que adopti, i des de la perspectiva de les persones interessades, l'existència del procediment és el que els permet participar i exercir els seus drets davant l'Administració, sobretot el dret de defensa. Com és obvi, la necessitat de

garantir aquests drets de les persones interessades s'accentua encara més quan es tracta d'un procediment administratiu sancionador, per la seva naturalesa punitiva.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO** l'obligació de l'administració de resoldre adequadament en les fases del procediment en que es trobi, i es recullin i resolguin el contingut de les al·legacions i proves aportades, tanmateix constin realment els informes que es fan constar a la resolució.
- **RECOMANO** revisar d'ofici l'expedient i emetre resolució que anul·li la sanció imposada al ciutadà, per manca de prova gràfica de càrrec vàlida i per haver-li provocat indefensió i haver-li vulnerat la presumpció d'innocència.
- **RECOMANO també**, que no s'iniciï cap expedient sancionador sense les oportunes proves gràfiques de càrrec que demostrin els fets que es denunciïn per part dels vigilants.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de novembre de 2022**, i l'Ajuntament va donar resposta el **17 de juny de 2024**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

"Respecte al RECORDA: l'Ajuntament l'accepta i es tindrà en compte als efectes d'evitar situacions futures anàlogues.

Respecte a la PRIMERA RECOMANACIÓ: L'ajuntament NO L'ACCEPTA atès que no es comparteix el criteri de la revisió d'ofici de l'expedient sancionador, donat que tot i ser cert que no consta una prova gràfica en el cas, no es pot desconèixer que la denúncia del vigilant (que tot i no tenir presumpció de veracitat en tant que no és agent de l'autoritat, gaudeix d'una condició reforçada) i sobre tot, l'acte de ratificació d'aquest, també és capaç d'enviar la presumpció d'innocència; sense que, d'altra banda, constin elements, al meu entendre, que desmenteixin o donin lloc a pensar en l'errada dels fets objecte de la denúncia i posterior sanció.

Respecte a la SEGONA RECOMANACIÓ: L'ajuntament l'accepta, ja que és una pràctica que es té en compte per evitar situacions com les exposades pel Síndic."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut: 23 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 593 dies



- **ODS 1** Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.
- **ODS 10** Reducció de les desigualtats: El respecte als drets de les persones amb discapacitat és un aspecte clau per a reduir les desigualtats i aconseguir societats més justes i inclusives.
- **ODS 11** Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Amb respecte dels drets de les persones amb discapacitat a la ciutat.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Amb respecte dels preceptes normatius, especialment als sancionadors i/o recaptatoris.

Sanció pagament amb targeta per telèfon

EXP. 2022Q661

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 d'octubre de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que va rebre una notificació de denúncia per infracció de circulació de la que tenia fins el 22 d'abril de 2022 per pagar amb bonificació, per això, com d'altra vegada, va trucar al telèfon que surt al revers de la carta de pagament per procedir el pagament en data 21 d'abril de 2022 amb la seva targeta

bancària. Malgrat això ha rebut notificacions de reclamació de quantitats en relació a aquesta infracció. Ha presentat escrits indicant que ja l'havia pagat i demanava l'anul·lació de les reclamacions. Sense perjudici d'això, al final s'ha esbrinat que a la trucada, l'operador va practicar el pagament d'altre expedient, d'altra persona d'altre municipi i amb un altre import. L'import amb bonificació era de 45 € i resulta que l'expedient on li van aplicar el pagament l'import era de 40€. L'han embargat el compte en la quantitat de 30,9 € i li reclamen encara 83,55 €

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 vehicle del ciutadà va ser denunciat en data 14-02-2022 per estacionar en lloc habilitat per l'autoritat municipal com d'estacionament amb limitació horària, sense col·locar el distintiu que l'autoritza, per pagar bonificat fins el 22-04-2022.

D'acord amb el que indica el revers del document per pagar, va trucar al telèfon indicat, va facilitar la seva targeta de dèbit en data 21-04-2022.

Mesos mes tard, en el mes de juliol de 2022 va rebre una notificació de providència de constrenyiment pel que li reclamen 104,09 €

Davant la disconformitat en data 18-07-2022 va presentar un escrit conforme ja havia pagat la multa i s'aporta el justificant del banc, conforme li havien fet una compra per telèfon per l'ORGT per import de 40€

L'ORGT contesta que el pagament indicat corresponia a una altra multa de Sant Climent de Llobregat comesa el 10-12-2021 per import de 40€

Davant la resposta, el ciutadà presenta escrit, conforme la multa de sant Climent es va pagar també per telèfon en data 19-01-2022 i aporta justificant del banc del càrrec per compra per telèfon a l'ORGT.

Al setembre de 2022, l'ORGT emet notificació diligència d'embargament de saldos en comptes corrents per un import total de 114,35 € i li retenen la quantitat de 30,90 €

A l'octubre de 2022, l'ORGT emet resolució del recurs de reposició pel que desestimen el recurs presentat pel ciutadà, indicant que la quantitat abonada en data 21-04-2022 correspon a una multa incoada a nom d'una tercera persona, amb número de referència 202-167781, per una infracció comesa en altre municipi i per un import diferent. Per tant conclouen que la multa de l'expedient sancionador 2204464703 no s'ha pagat en temps i forma.

Consideracions prèvies

Considero que l'ORGT ha emès comunicats i informació contradictòria en relació al pagament que el ciutadà va realitzar en data 21-04-2022.

Considero que el ciutadà va dependre de la gestió de la persona que va atendre la trucada per gestionar el pagament de la multa en data 21-04-2022. Per tant, que el fet que el pagament que va realitzar en aquella data, sigui per un expedient diferent, una tercera persona aliena al ciutadà, en un altre municipi i amb un altre import, tot fa pensar que va haver-hi un error de la persona que va introduir les dades per pagar la multa. El ciutadà es va limitar a facilitar el numero de targeta de dèbit i si va facilitar alguna altre dada, va ser el gestor qui ho va introduir malament al sistema. Atès que no ha estat una acció individualitzada pel ciutadà en realitzar el pagament, com podria haver estat per caixer o per la web.

Malgrat aquestes incidències alienes al ciutadà, aquest va tenir la intenció de pagar la multa en termini voluntari amb bonificació. Si li van cobrar 40€ en lloc dels 45€ que tenia que pagar, va ser per error de la persona que va gestionar les dades introduïdes al sistema, doncs al ciutadà no li venia de pagar 5€ més i tampoc es pot deduir que no volgués pagar o pagar 5€ menys.

Conclusions

Considero que el ciutadà no té el deure de suportar les errades comeses per l'administració, doncs ha quedat acreditat que ell volia pagar la multa dins del termini voluntari amb bonificació, que ho va realitzar per telèfon, i la gestió del pagament per telèfon és responsabilitat de l'administració que va gestionar la trucada i consignar erròniament l'expedient i l'import.

Per tant, com considero que ha estat un error de l'administració, és l'administració qui ha de regularitzar el pagament que es va realitzar el ciutadà en data 21-04-2022 a un altre expedient aliè al ciutadà, per una altra sanció, d'un altre ajuntament i d'un altre import i imputar l'import que li van descomptar de 40€ a la sanció de l'expedient sancionador 2204464703.

Atès que li han retingut per embargament la quantitat de 30,90 € en el mes d'octubre de 2022, es designin 5€ per completar el deute de la multa en termini voluntari i la resta (25,90€) li retornin al ciutadà.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per errors de l'administració en la gestió per telèfon del pagament de la multa en període voluntari. Per tant, l'han causat un dany que no té l'obligació de suportar.

L'article 106.2. de la Constitució espanyola: «Els particulars, en els termes establerts per la llei, tindran dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics.» i, específicament, quan no es té obligació de suportar aquests danys.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** revisar d'ofici l'expedient i regularitzar la situació per tal d'anular la diligència d'embargament, liquidar la multa de l'expedient sancionador 2204464703 amb l'import abonat pel ciutadà i retingut per l'administració, i en conseqüència, retornar les quantitats indegudament cobrades.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **2 de novembre de 2022**, i l'Ajuntament va donar resposta el **17 de setembre de 2023**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

“revisat l'expedient i consultada la nostra base de dades, queda clar, que es tracta de dos expedients sancionadors per infracció de circulació, comesos en dates i municipis diferents, pel Sr. [...], amb el vehicle matrícula xxx-HPJ. “

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 23 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 319 dies



- **ODS 1** Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.
- **ODS 10** Reducció de les desigualtats: El respecte als drets de les persones, independentment del sistema de pagament que hagi utilitzat la ciutadania, que no li provoqui indefensió.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Amb respecte dels preceptes normatius, especialment als sancionadors i/o recaptatoris.
- **ODS 17** Aliances per aconseguir objectius: Millorar la comunicació i gestió amb d'altres organismes públics per respectar el marge normatiu i protegir els drets de la ciutadania, garantint la voluntat de la ciutadania.

Sanció d'estacionament. Zona reservada mudança

EXP. 2022Q663

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 d'octubre de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que li van retirar el vehicle de la via pública i li van posar una sanció per estacionar en zones que eventualment hagin de ser objecte de neteja, reparació o poda d'arbre", en data 21-12-2021, quan en realitat havia una reserva parcial amb tanques mòbils, per fer una mudança davant del número 86 del carrer Dr. Reig. Ha presentat al·legacions i el recurs corresponent, sense que hagin tingut en compta a la resolució ni els fets al·legats, ni les proves aportades. La zona té una dimensió d'uns 17-18 metres lineals on entren 4 vehicles i d'aquets van fer una reserva d'uns 8 metres, per tant hi cabien 2 vehicles sense estar a la zona reservada. El ciutadà manifesta que estava estacionat en aquest espai fora de la zona de reserva. També indica que hi havia un altre vehicle que també va ser sancionat, però no el va retirar la grua.

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 2 de desembre de 2021, el servei de grua van retirar el vehicle de la via pública a les 9:37 h. Van tenir que anar al dipòsit a recollir el vehicle abonant la quantitat de 122,40€

Davant la disconformitat, en data 7 de desembre de 2021 va presentar instància a l'ajuntament demanant informació dels metres que hi havia de reserva, atès que quan van estacionar el vehicle estava fora de les tanques de reserva. L'ajuntament li respon que hi havia una **reserva per a mudança de 8 ml** i que la brigada va senyalitzar en data 29/11/2021.

En data 14 de desembre de 2021, el ciutadà va rebre document per pagar amb bonificació amb indicació de la infracció "**estacionar en zones que eventualment hagin de ser objecte de neteja, reparació o poda d'arbres**"

El 7 de gener de 2022 es presenta recurs contra la sanció i es demana la devolució de la grua, atès que el seu vehicle estava fora dels 8 mt reservats per a mudança i aporta fotografia amb el senyal (triangle de grua) al terra i unes tanques delimitadores el dia dels fets, així com d'altres fotografies que acrediten les dimensions de la zona reservada.

L'11 de maig de 2022, l'ajuntament emet resolució desestimant les al·legacions indicant que les al·legacions no desvirtuen la presumpció d'encert i veracitat de que estan investides les denúncies de la policia i, a més existeix informe del denunciador en què es ratifica en la denúncia.

El 7 de juny de 2022, el ciutadà presenta recurs indicant que a les fotografies aportades, es veu un altre vehicle en el mateix lloc on tenia el seu vehicle quan va ser retirat per la grua, així com la situació de les tanques mòbils que estaven per la reserva dels 8 ml. Afirmant que el vehicle de la fotografia va estacionar a les 9:30 i la mudança va continuar sense cap problema, atès que tenien autorització fins les 17 h. Insistint que el seu vehicle estava fora de les tanques de reserva per la mudança.

El 15 de setembre de 2022, l'ajuntament desestima el recurs amb un nou informe del policia local en el que es ratifica que el vehicle estava estacionat a la zona reservada per a mudança.

Davant aquesta desestimació, el ciutadà presenta queixa davant el Síndic en data 24-10-2022, per la disconformitat amb la notificació del procediment de constrenyiment que ha rebut per una denúncia i retirada de grua, que malgrat les al·legacions i recursos presentats han estat desestimades.

Es ratifica en el contingut de les seves al·legacions i el recurs interposat, en el sentit de que quan va estacionar estava fora de la senyalització de les **tanques mòbils** i dels 8 mt que hi havia de reserva per la mudança, aportant les fotografies que així ho acrediten tenint en compte que l'espai d'estacionament delimitat entre les pilones de la zona de motos i la del final és d'uns 18 ml, que hi poden estacionar fins a quatre vehicles.

De la documentació aportada per l'ajuntament, es desprèn que només van fer fotografies pel servei de grua, que no es va realitzar cap fotografia per part de la brigada i tampoc pel policia local.

També es desprèn que a les 9:13 van sancionar un altre vehicle pel mateix motiu i a les 9:15 el vehicle del ciutadà, amb la descripció “**estacionar en zones que eventualment hagin de ser objecte de neteja, reparació o poda d’arbres**”.

També han aportat la ratificació de l’agent denunciant, on indica que el vehicle es trobava estacionat dins la zona de prohibició reservada per mudança dintre l’horari reservat, on la senyal era clara, indicant data i hores concretes de la zona reservada.

Consideracions prèvies

Considero primerament que la reserva d’estacionament de mudança de 8 metres lineals es van realitzar amb tanques mòbils en una zona de la via pública on poden estacionar fins a 4 vehicles, amb quasi 18 mt de zona d’estacionament normal. És a dir, que l’espai estava dividit en dos, una reservada de 8 mt i la resta eren d’estacionament normal, que considero podien estacionar 2 vehicles i la reserva per la mudança és l’equivalent a dos vehicles més.

Davant aquesta circumstància, està dins de la possibilitat que quan el ciutadà va estacionar el vehicle estava dins de la zona permesa d’estacionament i que alguna persona pugui haver mogut la tanca amb posterioritat i reflectís que el vehicle estava en zona de reserva.

En aquesta circumstància, considero que és de primordial importància les proves gràfiques de quina va ser la zona especialment reservada de 8 ml i quina va ser la permesa d’estacionament, a més de saber on estava el vehicle estacionat.

L’agent de la policia es va limitar a observar les tanques (amb la possibilitat de que hagin estat mogudes) i la situació del vehicle, però no va comprovar quina era la reserva real per la mudança, i tampoc va fer fotografies de la presumpta infracció en el moment de la denuncia.

Considero que quan el ciutadà va posar en dubte la veracitat de la infracció aportant fotografies conforme acrediten on estava el vehicle estacionat, que segons el ciutadà estava en zona permesa, es deurien d’haver valorat aquestes proves gràfiques i demanar els informes corresponents per garantir la realitat de la zona reservada i la situació del vehicle denunciat i posteriorment retirat per la grua.

A partir de la documentació gràfica rebuda, considero que hi ha prou indicis conforme les tanques, en el moment de la denuncia i retirada de grua, estaven senyalitzant una zona més ampla dels 8 ml i ocupant la zona d’estacionament permesa.

Anàlisi de les proves gràfiques



Foto 1 Google maps

En aquesta fotografia podem tenir com a referència els dos aparadors de vidre a la façana, un petit i l’altre més gran, com a referència dins de la zona permesa d’estacionament a la zona ubicada entre pilones.

Foto 2. Aportada ciutadà

En aquesta fotografia sense vehicles, on es veuen les tanques. Una darrera d’una pirona que separa amb la zona d’estacionament de les motos i l’altra que es pot moure on es vulgui. Que considero que en aquesta foto està a menys dels 8 ml de reserva. Per això, he senyalat en vermell on tindria que estar la tanca per reservar la zona per a mudança.



En groc es veu el triangle on presumptament estava el vehicle retirat, com a referència tenim un aparador de la foto anterior. Senyalo en groc la zona permesa fora dels 8 ml reservats marcat en vermell.



Fotos 3 i 4 Servei de grua

D'aquestes fotografies aportades per l'ajuntament, que es van realitzar pel servei de grua, es pot apreciar que el vehicle denunciat estava entre els dos aparadors senyalats a la primera imatge.



Foto 5 aportada pel ciutadà

En aquesta foto, que concorda amb la foto 2 analitzada, es veu el triangle de retirada de grua, les tanques, però amb un altre vehicle que va estacionar posterior a la retirada del vehicle denunciat.



Foto 6 relacionada amb la foto 2 i 5

D'acord amb la foto 5 i la 2 es podria presumir que el vehicle estava estacionat a la zona marcada en verd.

Conclusions

Considero que hi ha prou indicis amb les proves aportades pel ciutadà (fotografies) en concordança amb el seu relat, acrediten la improcedència de la denuncia i retirada del vehicle i es podria afirmar que el vehicle, d'acord amb les referències senyalades a les fotografies, estava ben estacionat fora de l'espai reservat per la mudança.

Proves gràfiques i relats que trenquen la presumpció de veracitat de l'agent, atès que aquest no va comprovar quina era el dimensionat reservat per la mudança, i més quan existeix la possibilitat de que les tanques mòbils han pogut ser mogudes per ampliar la superfície reservada. A més no va realitzar cap fotografia de suport d'on estava el vehicle i la tanca mòbil.

Cal afegir que l'ajuntament, tampoc acredita quina va ser la ubicació real de senyalització realitzada per la brigada d'obres, atès que va ser realitzada on la zona es podia reservar una part de l'estacionament per la mudança i una altra amb permissibilitat d'estacionament.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal RESOLC que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat per haver acreditat amb proves gràfiques el seu relat, conforme el vehicle estava ben estacionat a la zona permesa.

Considero que a la instrucció del procediment no s'ha limitat a la presumpció de veracitat dels agents per desestimar les al·legacions i el recurs presentat. Considero que es tenien que haver comprovat i valorar les fotografies adjuntades pel ciutadà i haver demanat altres informes als departaments afectats,

com en el tràmit de la present queixa, que s'ha aportat fotografies del servei de grua, conforme que la brigada d'obres no va fer cap fotografia de la ubicació de les tanques, així com la resposta donada per l'Àrea d'Espai Públic respecte a l'espai de reserva per la mudança que era de 8 ml.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO** l'obligació de l'administració de valorar totes les proves aportades per la ciutadania en defensa dels seus drets, ponderar-les, demanar informes als departaments afectats, a fi i efectes d'emetre resolucions ajustades a dret, amb totes les garanties dels drets que empara a la ciutadania a tenir una tutela efectiva.
- **RECOMANO** revisar d'ofici l'expedient sancionador, valorant totes les proves aportades pel ciutadà i analitzar-les, així com valorar l'anàlisi realitzat per aquesta sindicatura en el tràmit de la queixa, per emetre una resolució que contempli totes les qüestions plantejades tant, pel ciutadà com pel Síndic, a fi i efectes de fer justícia d'un **bon govern**.
- **RECOMANO també**, que en cas de revisió i la resolució sigui favorable als interessos del ciutadà, se li retornin totes les quantitats indegudament cobrades.
- **RECOMANO també**, que es realitzin **fotografies** per la brigada d'obres que realitza la senyalització i que a la pròpia senyalització **de reserva s'indiqui els metres autoritzats**, per tal que pugui ser comprovat pels agents. Sense perjudici que els agents també realitzin fotografies de reforç a la seva denúncia.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de juny de 2023**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

“Que no procedeix, a criteri de qui subscriu, acceptar les recomanacions contingudes en la resolució del Síndic de greuges municipal de data 31/05/2023. Expedient 2022/Q663; a excepció de la relativa a que es realitzin fotografies per la brigada d'obres que realitza la senyalització i que a la pròpia senyalització de reserva s'indiqui els metres autoritzats, per tal que pugui ser comprovat pels agents. Sense perjudici que els agents també realitzin fotografies de reforç a la seva denúncia.

En primer terme val a dir, que l'instructor de l'expedient sí ha valorat tant les al·legacions formulades com la documentació gràfica aportada pel ciutadà; altre cosa és que no se li ha donat el valor probatori suficient per desvirtuar la presumpció d'encert i veracitat de les denúncies dels agents de la policia.

En aquest sentit, les proves aportades pel ciutadà no acrediten la realitat al moment de aixecar-se la denúncia, sinó d'un moment i situació posterior, que no pot tenir la mateixa credibilitat ni validesa que la denúncia de la policia local que, precisament el dia i l'hora indicada van constatar que el vehicle estava estacionat dins de la zona reservada per portar a terme la mudança.

Atès que no s'entén oportú atendre la recomanació de revisar l'expedient sancionador, doncs l'expedient tramitat s'ajusta a dret, no procedeix el retorn de les quantitats cobrades.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 219 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut20 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 11** *Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Amb respecte dels drets de les persones a fer un ús de la ciutat amb garanties de seguretat i justícia*

- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Amb respecte dels preceptes normatius, especialment els sancionadors i/o recaptatoris, que no provoquin indefensió.

Sanció residus fora contenidor

EXP. 2023Q670

El Síndic va rebre una sol·licitud el 2 de gener de 2023 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que ha estat sancionada per abandonar residus fora de contenidor en el C. Dos de Maig, 82 en data 27-07-2022, que malgrat no estar d'acord va pagar, atès que manifesta és una persona amb una greu discapacitat, i no baixen mai les escombraries. Les treballadores familiars van a casa a ajudar que aporta l'ajuntament asseguren que sempre ho dipositen a l'interior dels contenidors. Es pressuposa que si algun residu ha acabat fora del contenidor ha estat possible per altres raons alienes a la ciutadana.

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

La ciutadana davant de la disconformitat amb la denuncia rebuda i la sanció imposada per dipositar residus abandonats a la via pública (art. 30.3 OM residus) en data 27-07-2022, la qual va pagar en import reduït, presenta queixa davant el síndic presentant la liquidació, el dictamen d'orientació a serveis residencials per a persones amb discapacitat i Dictamen tècnic de la valoració de la situació de dependència.

En el tràmit de la queixa, el Síndic rep de l'Ajuntament còpia de l'expedient, que inclou un ofici, un informe d'inspecció de data 30/08/2022 que inclou dues fotografies que identifiquen el lloc on es van trobar els residus on es veu contenidors soterrats amb cartrons plegats al costat dels contenidors, així com una fotografia de l'etiqueta trobada als cartrons. També inclou la liquidació que es va enviar a la ciutadana i un justificant de recepció en data 21-11-2022.

L'ofici informa que s'ha seguit el procediment general que se segueix en aquest tipus d'infracció i en base amb aquests indicis s'incoa el procediment sancionador en la forma prevista en la normativa vigent. També informa de que aquest expedient està finalitzat degut a que la interessada va efectuar el pagament reduït de la sanció i, per aplicació de la normativa vigent, aquest pagament implica la finalització de l'expedient.

Conclusions:

La ciutadana ha estat sancionada d'acord amb una ordenança municipal reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus de Viladecans.

Aquesta ordenança estableix que l'incompliment dels preceptes continguts en aquesta Ordenança serà constitutiu d'infracció administrativa i podrà ser sancionat d'acord amb el procediment previst en la legislació general sobre residus.

Tota la normativa que es fa menció a l'ordenança està derogada.

De conformitat amb l'article 47 de la Llei 39/2015, de 1 de octubre, del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques, estaríem davant d'un acte nul en ple dret.

En conseqüència no entro a valorar cap aspecte addicional expressats per la promotora de la queixa.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal RESOLC que HI HA GREUGE a la queixa plantejada per la ciutadana, atès s'ha sancionat a l'empara d'una ordenança municipal en el que la normativa de rang superior que es recolza per sancionar està derogada.

Sense perjudici del greuge, vull manifestar unes consideracions en relació a procediments sancionadors:

És cert que una vegada la ciutadana ha abonat la sanció implica la finalització de l'expedient, però afegiria, que l'únic que provoca és esgotar la via administrativa.

El fet d'haver pagat, no implica el reconeixement dels fets imputats, només l'esgotament de la via administrativa davant l'òrgan que ha emès la sanció, atès que la ciutadana podria haver acudit al tribunals contenciosos administratius en defensa dels drets que considera vulnerats.

La ciutadania es troba una posició desigual en relació amb l'administració, atès que no són coneixedors de les vies de defensa dels seus drets i en molts casos si acudeixen a assessoraments professionals els hi provoca un cost superior al pagament de la sanció.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO**, que malgrat la institució de la Sindicatura no forma part del sistema de recursos, el Síndic pot investigar els casos que hagin esgotat la via administrativa i que la ciutadania presenti una queixa formal.
- **RECORDO també** l'obligació de l'ajuntament, en compliment de les seves atribucions en l'aprovació i modificació de les ordenances, per tal de que aquestes estiguin degudament actualitzades amb la finalitat de que siguin vigents i d'obligat compliment.
- També **RECOMANO** es **revisi d'ofici** aquest expedient, i procedeixi a l'anul·lació de la sanció, amb el consegüent retorn de les quantitats indegudament cobrades per haver estat sancionada per una ordenança municipal que s'empara en una normativa de rang superior que ha estat derogada.
- **SUGEREIXO** Revisar d'ofici tots aquells expedients sancionadors que hagin estat sancionats amb aquesta ordenança, i consegüentment procedir a la devolució de les quantitats cobrades indegudament a tots els ciutadans

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **20 de març de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **25 d'abril de 2023**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

“Que no procedeix acceptar les recomanacions relatives a la revisió d'ofici de l'expedient sancionador amb referència SAN022408, i per extensió, a tots els expedients sancionadors tramitats conforme l'ordenança reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus municipals.

Certament, l'ordenança de residus vigent a Viladecans fa esment a determinada normativa derogada, però aquesta remissió no comporta "per se" la nul·litat de les actuacions portades a terme en seu de l'expedient sancionador, ja que no fa una remissió "en blanc", sinó que l'ordenança en qüestió regula la totalitat dels aspectes relatius a la gestió dels residus municipals, en virtut de competència pròpia.

Amb caràcter previ, cal dir que la senyora es va acollir a la possibilitat de pagament reduït, previ reconeixement dels fets infractors. Així s'indica en l'anvers de la notificació d'incoació d'expedient sancionador..“

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 77 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut36 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 11** *Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Amb respecte dels drets de les persones a fer un ús de la ciutat amb garanties de seguretat i justícia*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Amb respecte dels preceptes normatius, especialment els sancionadors i/o recaptatoris, que no provoquin indefensió.*

Sanció càrrega i descàrrega

EXP. 2023Q673

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de febrer de 2023 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb una denuncia que li ha posat una vigilant, per estacionar en zona de càrrega i descàrrega, quan ell estava a dins del vehicle aturat, li va demanar explicacions del perquè li havia posat la denuncia i no l'havia avisat, atès que estava aturat dins del vehicle atenent una trucada de telèfon. Davant la disconformitat als pocs minuts va presentar una instància a l'ajuntament. Quan li van donar la notificació de la denuncia, malgrat la seva disconformitat, la va pagar amb bonificació el 14 de febrer de 2023.

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 vehicle del ciutadà va ser denunciat en data 18-01-2023 per estacionar en una zona de càrrega i descàrrega.

Davant la disconformitat de la denuncia, el ciutadà primer va replicar a la vigilant que el va denunciar indicant que ell estava a dins del vehicle i posteriorment, el mateix dia, quasi dues hores més tard, va presentar una instància a l'ajuntament.

El ciutadà va rebre la notificació de la incoació de l'expedient sancionar i la carta de pagament emès en data 27-01-2023 per l'import total de 90 €.

El ciutadà va pagar l'import de la denuncia en període voluntari i bonificada en data 14-02-2023 la quantitat de 45 €.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament aporta dues fotografies, una pel davant i l'altre pel darrera del vehicle i un informe de la vigilant que va denunciar el vehicle indicant que no hi va veure cap persona dins del vehicle i per això el va denunciar. També indica que el ciutadà es va apropar 5-10 minuts després de la denuncia, indicant que ell estava dins i li va manifestar la seva disconformitat.

El Síndic obté una fotografia amb la informació que s'indica a la notificació de la incoació i denuncia de la infracció.

Consideracions prèvies

Considero que la documentació rebuda de l'ajuntament en relació a la denuncia, és prou suficient i acreditativa de la infracció denunciada, atès que de les dues fotografies aportades, la del davant, es detecta que no hi ha cap persona dins del vehicle en el moment de fer la fotografia, malgrat els reflexos que s'aprecien al vidre.

Aquestes fotografies de càrrec són un complement a les declaracions efectuades per la vigilant que va denunciar el vehicle.

Per tant, no es pot acreditar el que manifesta el ciutadà en la seva instància i a la queixa presentada envers la denuncia que li van imposar en data 18-01-2023.

Sense perjudici de les proves aportades en el tràmit de la queixa, vull fer referència a que a la notificació de l'acord d'incoació i denuncia surt la informació del número de foto, que fent la recerca només surt una de les dues fotografies que es van realitzar en el moment de la denuncia.

Conclusions

Considero que el procediment sancionar ha estat adequat i s'acrediten les proves de càrrec suficient per la denuncia efectuada.

Atès que el ciutadà va pagar en període voluntari amb bonificació, no procedeix a fer resolució expressa per respondre les al·legacions presentades, atès que la pròpia normativa contempla que aquestes es consideren com no presentades.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat atès que de les proves aportades per l'ajuntament queda acreditat que el

ciutadà no estava dins del vehicle en el moment de la denuncia per estacionar el vehicle en una zona de càrrega i descàrrega.

Sense perjudici que a les fotografies s'aprecia un cert reflex en el vidre i que a la notificació de la incoació de la infracció, només es pot obtenir una de les dues fotografies realitzades en el moment de la denuncia.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** que les fotografies que es realitzen en denúncies d'estacionament, es realitzin el més nítides possibles.
- **RECOMANO també**, d'acord amb la informació que es dona a la notificació de l'acord d'incoació i denuncia per infracció de circulació, es puguin obtenir totes les fotografies i no una com en aquest cas tractat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de març de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **27 de juny de 2023**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

“vam fer arribar les dues fotografies. Per altra banda, intentarem que les fotografies siguin el més nítides possibles, tot i que els dispositius mòbils es van substituir fa menys d'un any i la seva càmera és força bona.

El sistema informàtic wtc únicament deixa incorporar una sola fotografia per expedient sancionador, però si l'interessat vol comprovar la resta de la seqüència fotogràfica, el que ha de fer és dirigir-se a l'ajuntament, qui haurà de disposa de la seqüència fotogràfica completa. “

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 30 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut103 dies



- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Amb respecte dels preceptes normatius, especialment els sancionadors i/o recaptatoris, que no provoquin indefensió.

Sanció no obeir senyal. Dia manifestació

EXP. 2023Q677

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 d'abril de 2023 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la denuncia per desobeir un senyal de prohibició d'entrada el 27 de gener de 2023 a les 8:00 hores. Argumentant que en aquest moment portava a la seva filla discapacitada a l'Hospital Sant Joan de Deu de Sant Boi de Llobregat per a un tractament periòdic i es van trobar amb una manifestació que va provocar una gran congestió del trànsit. El ciutadà es va dirigir a peu a l'agent que es trobava més a prop, preguntant-li quina era la millor manera per sortir de la congestió de vehicles, ensenyant-li el full de cita mèdica i l'agent li va contestar de males maneres que donés la volta i s'anés del lloc, sense informar-li d'haver comès cap infracció ni li va notificar cap denuncia. Malgrat el seu desacord, el ciutadà ha pagat la multa amb bonificació en data 4 d'abril de 2023.

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 té coneixement d'una denuncia de trànsit mitjançant document de data 10-02-2023 l'ORGT requereix al titular del vehicle per identificar el conductor en expedient sancionador per "no obeir el destinatari un senyal de prohibició d'entrada" en data 27-01-2023 a les 8:00.

La filla del ciutadà rep el requeriment i el ciutadà presenta instància el 24-02-2023 informant que ell era el conductor.

El ciutadà rep notificació de l'acord d'incoació i denuncia mitjançant document de data 17-03-2023 amb un document per pagar la infracció amb bonificació en període voluntari per import de 45€ respecte el total principal de 90€.

El ciutadà abona l'import bonificat de 45 € en data 04-04-2023.

Davant la disconformitat amb la denuncia pels fets relatats, presenta queixa davant la sindicatura en data 4 d'abril de 2023 atès que baixava amb el vehicle per l'Avinguda Jose Tarradellas en direcció a l'avinguda Generalitat, va aturar-se per preguntar a l'agent més pròxim, per on podia sortir per anar cap a Sant Boi a l'Hospital i en cap moment li van notificar ni indicar res sobre cap infracció.

De la informació obtinguda de l'ajuntament es desprèn que en data 27-01-2023 amb motiu d'una manifestació es van tallar l'accés entre d'altres l'avinguda Generalitat, la qual cosa va provocar retencions de circulació.

L'agent indica que a l'alçada del tall del transit amb l'avinguda Gavà, el ciutadà no va respectar el senyal de prohibit accés i gir obligatori a l'esquerra., envaint el sentit contrari de la marxa circulant en contra direcció es va dirigir fins la posició de l'agent actuant, que es trobava vigilant aquell punt per impedir l'accés dels vehicles on es trobaven els manifestants.

L'agent informa al ciutadà que no pot circular pel carrer Agricultura, que ha infringit varies normes de trànsit i que serà denunciat en conseqüència.

L'agent no pot lliurar copia de la denuncia atès que no portava butlletí municipal.

L'agent informa que tenint en compte que els manifestants en aquest moment reprenien la marxa i valorant que la seva seguretat era prioritària, que realitzar una denuncia in situ compraria que altra dotació es desplaçi per efectuar la denuncia, per això s'informa al ciutadà que se li proposa per sanció administrativa i abandoni el seu punt de regulació per la manifestació. Així mateix se l'informa de totes les rutes que podria fer per accedir a l'autovia C32

L'agent emet butlletí núm. 352271 pel denuncia al ciutadà a l'avinguda Gavà amb Avinguda Josep Tarradellas per *no obeir senyal vertical d'entrada prohibida*, indicant que la causa concreta per la qual no ha estat possible aturar el vehicle "agent a peu"

L'ajuntament incoa tots els expedients sancionadors en data 06-02-2023 i trasllada a l'Organisme de Gestió Tributaria un llistat de les denúncies, a efectes que es comuniqui als interessats la resolució adoptada, assabentant-los de la via de recurs adient i el termini i forma de pagament de la multa en període voluntari.

L'ORGT fa les gestions de requeriment i notificació de la denuncia fins el pagament del ciutadà en període voluntari.

Del llistat transmet de l'ajuntament a l'ORGT es comprova que el mateix dia l'agent denunciant fa més 4 denúncies més el mateix dia, en diferents llocs de la ciutat, essent la primera denuncia la del present cas, la segona denuncia va ser a les 8:26 i la tercera a les 8:40.

Consideracions prèvies

Considero que davant una situació excepcional com és una manifestació per una de les vies principals del municipi que provoca talls i alteracions a la circulació vial, convindria tenir més empatia amb la ciutadania que ha vist alterada la seva vida quotidiana.

En aquest sentit i en el cas tractat, el ciutadà té la necessitat de preguntar a un agent quina és la millor ruta per anar a l'hospital de Sant Boi per poder portar a la seva filla que té una visita programada per la discapacitat que pateix. En conseqüència el ciutadà ha de deixar el vehicle en un lloc on no pertorbi la circulació dels altres vehicles, que possiblement va traspasar la tanca del tall del carrer, per adreçar-se a peu i preguntar-li a l'agent.

Les dues parts (agent i ciutadà) reconeixen haver parlat. Malgrat això, l'agent no notifica en el moment cap denuncia per escrit, en canvi posteriorment formalitza butlletí de denuncia per "no obeir senyal vertical d'entrada prohibida" en el que indica com a causa de la manca de notificació al moment conforme l'agent anava a peu. Justificació que considero inadequat pel cas tractat, atès que tots dos anaven a peu i l'agent fàcilment podia identificar i denunciar al moment si el ciutadà havia comés alguna infracció.

Sense perjudici de l'anterior, considero que abans de denunciar una possible infracció, l'agent hauria d'haver ponderat la situació, el col·lapse de vehicles i en tot cas els perjudicis que pogués haver provocat el ciutadà en la seva acció per consultar-li una millor solució per sortir de Viladecans davant una manifestació en un eix principal del municipi.

Posteriorment l'ajuntament envia notificació per identificació del conductor del vehicle denunciat, quan l'agent podia havia pogut identificar al ciutadà en el moment de la conversa que van tenir.

La denuncia va ser notificada al ciutadà on identifica que el motiu pel qual no es va lliurar en mà és per "prestar l'agent servei a peu", per tant cap variació respecte al butlletí de denuncia emès per l'agent.

El ciutadà va abonar la sanció en període voluntari, malgrat la seva disconformitat de com van succeir els fets i presenta queixa davant la Sindicatura.

Conclusions

És clar que la notificació de la denuncia en el moment és un tràmit qualificat que, per la seva essencialitat, la Llei considera precis que s'efectuï en el mateix instant en que es detecta la infracció, i amb contingut mínim que ha de respectar-se.

Només en quatre casos molt particulars es possible la notificació ulterior.

No consta demostrat, que en el supòsit analitzat, concorri cap d'ells que justifiqui la notificació posterior al dia dels fets.

En primer lloc, és obvi que la notícia dels fets no es va obtenir per mitjans d'instruments de captació (radars), ni estem en presència d'estacionament indegut.

Únicament quedaria com a esclatxa acudir a l'excepció consistent en que "*què la detenció del vehicle pugui originar un risc per a la circulació*" o a la de "*no tingui mitjans per procedir al seguiment del vehicle*".

En canvi, lo cert és que cap d'aquests obstacles consten al butlletí, ni tampoc a l'ulterior informe complementari de l'agent, doncs només fa constar que no disposava de talonari i que estava controlant els accessos que interrompre la manifestació i als manifestants, tenint en compte que el vehicle no estava en circulació i l'agent va parlar amb el ciutadà, reconegut per ambdues parts. Per tant, no es tenia que detenir el vehicle, ni tampoc es tenia que fer un seguiment del vehicle que requereixi un mitjà de transport per perseguir-lo i aturar-lo.

Per tant, concloc en aquest cas, que no es van donar cap de les particularitats establertes per la llei, que justifiqui la manca de notificació en el moment de cometre la presumpta infracció.

L'acte de notificació es constitueix com una garantia del respecte a la tutela judicial efectiva contemplada a la Constitució de 1978, essent un dret del denunciat el de ser informat per escrit de l'acusació, de modo que pugui exercir el seu dret de defensa.

En aquest sentit l'article 10.2 del Reglament del procediment sancionador en matèria de trànsit determina que, en aquestes condicions, les denúncies "no seran vàlides", a menys que consti en les mateixes i es notifiqui les causes concretes i específiques establertes per llei (art. 89.2 RDL 6/2015), que van impedir la notificació en el mateix moment.

Per tant, davant d'una denuncia no vàlida no es pot incoar cap expedient sancionador.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat atès que s'ha instruït un expedient sancionador en base a una denuncia no vàlida, per manca de notificació en el moment i la causa no s'ajusta a l'establert a la normativa vigent.

Amb aquesta resolució no qüestiono si el ciutadà va cometre o no la infracció denunciada, si més no, vull deixar constància, la necessitat de que tots els actes, especialment els sancionadors s'ha de respectar el procediment i els requisits establerts, doncs quan una denuncia pateix defectes, anul·la tot l'expedient sancionador, com ha succeït en aquest cas.

En aquest sentit, el respecte al procediment i als requisits establerts dona garanties ambdues parts, al ciutadà al dret de defensa i a l'ajuntament a poder sancionar als infractors.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** anul·lar l'expedient sancionador atès que **la denuncia**, que és un tràmit qualificat per iniciar un expedient sancionador, **no és vàlida**, per no complir els requisits i supòsits establerts legalment per no notificar la denuncia en el moment dels fets.
- **RECOMANO també**, com a conseqüència de l'anul·lació de l'expedient sancionador, retornar els ingressos indeguts pel pagament de la sanció en període voluntari.
- **SUGGEREIXO** augmentar els esforços per millorar el compliment del procediment i els requisits en les denúncies que han de servir per instruir un expedient sancionador amb garanties per ambdues parts.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **7 de novembre de 2023**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 217 dies

Des de la resolució del Síndic fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 54 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 11** *Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Amb respecte dels drets de les persones a fer un ús de la ciutat amb garanties de seguretat i justícia*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Amb respecte dels preceptes normatius, especialment els sancionadors i/o recaptatoris, que no provoquin indefensió.*

Retirada vehicle grua. Senyalització posterior

EXP. 2022Q692

El Síndic va rebre una sol·licitud el 5 d'octubre de 2023 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la retirada per la grua del seu vehicle i denuncia en data 19-07-2023 a les 8:15 per estar estacionat en zona reservada per discapacitats, atès que quan va estacionar el vehicle el 17-07-2023 a les 19 hores no existia cap senyalització de reserva. Per tant, quan va estacionar no incomplia cap norma. Va abonar la grua el 20-07-2023 per un import de 143,20 €. Va presentar una instància en aquest sentit en data 01-08-2023 i posteriorment va abonar la sanció bonificada per import de 100 €. Manifesta també que disposa de testimonis que van observar que quan van implementar la senyalització el seu vehicle estava estacionat.

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: 87 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 11** *Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Amb respecte dels drets de les persones a fer un ús de la ciutat amb garanties de seguretat i justícia*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Amb respecte dels preceptes normatius, especialment els sancionadors i/o recaptatoris, que no provoquin indefensió.*

3.1.3 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Retirada moto indegudament i cobrament grua.

EXP. 2022Q669

El Síndic va rebre una sol·licitud el 20 de desembre de 2022 d'un ciutadà de l'Hospitalet, pel que manifesta que per error li van retirar la moto del pàrquing de la platja de Viladecans per presumptament no tenir assegurança. Va tenir despeses de transport per anar a casa seva de l'Hospitalet a recollir primerament una targeta de crèdit, atès que li van dir que només funcionava el cobrament amb targeta. Una vegada en el dipòsit, la policia va comprovar la veracitat de la documentació aportada conforme la moto estava assegurada, malgrat això li van cobrar el servei de grua. Va presentar una instància demanant la devolució del servei de grua i de les despeses que li va ocasionar l'error de retirada de la moto, a la vegada va plantejar diverses queixes sobre la manca de funcionament de la màquina per cobrament en efectiu, el protocol de comprovació de les assegurances i el fet de que una vegada acreditat l'error, tingues que pagar el servei de grua per després reclamar-lo.

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

El ciutadà presenta una instància el 29 d'agost de 2022, com a conseqüència dels fets que va patir el 25 d'agost de 2022, quan la grua li van retirar indegudament la moto de la platja de Viladecans, per no tenir assegurança, pel que va fer diversos plantejaments:

- Devolució de 24,5 de l'import de la grua
- Rescabament de 21,40 de l'import del Cabify per anar al seu domicili a buscar una targeta de crèdit.
- Confirmació d'haver retirat la denuncia de trànsit relacionada amb la manca d'assegurança
- Reparació del caixer de cobrament del dipòsit municipal per tal de que es pugui d'exigir el pagament amb targeta per motius COVID, quan en realitat es fa per avaria de la màquina.
- La millora del protocol per tal que es faci una doble comprovació de les consultes a GESPOL quan comportin una sanció o immobilització.
- Que el ciutadà no hagi de pagar per recuperar el vehicle per un error policial.

L'ajuntament només li va notificar la resolució la devolució de la taxa de la grua, però no va respondre a la resta de qüestions plantejades a la instància. Per això, va presentar un recurs contra la resolució rebuda. El recurs va ser desestimat, la desestimació es fonamenta en què, com s'ha dit anteriorment, no és competència de la Unitat de Gestió Tributària, en la que ha tingut entrada el recurs de reposició esmentat, en el que es sol·licita la devolució de l'import abonat pel servei del Cabify.

No obstant, s'informa a l'interessat de que per a sol·licitar la devolució d'aquest import abonat pel servei del Cabify, pot interposar la corresponent reclamació de responsabilitat patrimonial davant aquest Ajuntament, i dirigida al Departament d'Assessorament Jurídic, de l'Àrea de Serveis Generals, el qual sí es responsable i competent per a la seva resolució.

Davant la disconformitat amb la notificació del recurs de reposició rebut, el ciutadà presenta queixa davant la sindicatura el 20 de desembre de 2022, reiterant que no l'han donat resposta a totes les qüestions plantejades a la instància i tots els perjudicis que va patir per un error de la policia local, entre d'altres la incongruència de tenir que pagar la grua, quan es va demostrar que si tenia assegurança.

El Síndic va tramitar la queixa i només ha rebut resposta conforme s'ha tramitat la devolució de la grua, sense aportar cap documentació de la devolució ni tampoc cap justificació relacionat amb la resta de qüestions plantejades a la instància pel ciutadà en la seva instància.

Consideracions

Considero que l'ajuntament no ha demostrat que estigui coordinat entre els departaments, atès que el ciutadà en una mateixa instància plantegi diverses qüestions que afecten a diversos departaments i/o unitats administratives, i només li donin resposta a una d'elles, i les altres qüestions quedin sense donar-li resposta al ciutadà.

Aquesta descoordinació, també queda palès al fet que tampoc s'ha donat resposta al Síndic en el tràmit de la queixa.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat atès que l'ajuntament no ha donat resposta en quasi un any a totes les qüestions plantejades pel ciutadà en la seva instància.

Considero també que el ciutadà va patir un greuge el dia de la retirada indegudament per la grua de la seva moto per una presumpta manca d'assegurança. Com també pel fet de que no va poder retirar la seva moto sense abans abonar la taxa de la grua, malgrat que va quedar acreditat que disposava d'assegurança. Com també que va tenir que anar a buscar una targeta a casa seva, per altres mitjans de transport, donat que no disposava de la seva moto, tenint en compte que no funcionava el pagament en efectiu.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO**, l'obligació legal de donar resposta al ciutadà i resoldre totes les qüestions plantejades.
- **RECORDO també**, l'obligació d'atendre al Síndic en facilitar la documentació i informació demanada en el tràmit d'una queixa.
- **RECOMANO** Donar urgentment resposta al ciutadà en totes les qüestions plantejades, atès que quasi a passat un any des de que va presentar la instància.
- **RECOMANO també**, resoldre totes les irregularitats detectades en el procediment i/o protocol de comprovació de l'assegurança dels vehicles, així com evitar el pagament de grua quan es detecti que ha estat una retirada indeguda per un error policial, com també habilitar totes les formes de pagament en el dipòsit municipal dels vehicles retirats.
- **RECOMANO també**, establir millores per la coordinació Interdepartamental amb la finalitat de que quan la ciutadania plantegi, com en aquest cas, diverses qüestions de diversa temàtica, sigui derivada la instància a totes les unitats administratives per donar resposta de forma separada o conjunta.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de juliol de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **13 de juny de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Respecte als RECORDOS: l'ajuntament els accepta i es tindran en compte per altres ocasions.

Respecte a la PRIMERA i SEGONA RECOMANACIÓ: L'ajuntament l'accepta vista la resolució de l'expedient 297/2022/ALEGRL, que s'adjunta com expedient relacionat, a l'expedient de referència 32/2022/C00263 que reconeix la devolució de l'import sol·licitat.

Respecte a la TERCERA RECOMANACIÓ: L'ajuntament l'accepta per tal de millorar la gestió i el respecte als drets de la ciutadania.

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut..... 196 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 345 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 9** *Construir infraestructures resilients, promoure la industrialització sostenible i fomentar la innovació. Promoure i facilitar el desenvolupament d'infraestructures sostenibles i de qualitat. Garantir el seu funcionament.*
- **ODS 11** *Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilients i sostenibles. Amb respecte dels drets de les persones a fer un ús de la ciutat amb garanties de seguretat i justícia*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Amb respecte dels preceptes normatius, especialment els sancionadors i/o recaptatoris, que no provoquin indefensió.*

Accident de trànsit. Ubicació contenidors

EXP. 2023Q679

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 d'abril de 2023 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb notificació rebuda en el sentit de no iniciar un expedient de responsabilitat patrimonial, per la reclamació dels danys soferts en accident de trànsit, sortint del seu pàrquing i degut a la ubicació dels contenidors d'escombraries que li provoca una visibilitat nul·la i per això considera que l'ajuntament al ubicar en aquest carrer els contenidors i el fet que sigui un carrer en pendent, no hagin col·locat un mirall atès que la visibilitat amb els que pugen és nul·la. Aporta fotografies i factura dels danys del vehicle, així com el part de l'accident.

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

El ciutadà va tenir un accident en data 06-02-2023 al sortir del seu garatge i va impactar amb un vehicle que pujava pel carrer donant-li un cop al lateral del contrari. Van fer part amistós.

El ciutadà davant la circumstància de l'existència d'uns contenidors a l'esquerra de la sortida del garatge, en el sentit d'on venen els vehicles que circulen, considera que li dificulten la visibilitat i aquesta ha estat la causa de l'accident i reclama a l'ajuntament en data 02-03-2023 l'abonament de les despeses ocasionades per la reparació del seu vehicle en la quantitat de 2.163,14 € com a responsable per la nova ubicació dels contenidors i sense col·locar un mirall pels que surten del garatge.

L'ajuntament li notifica que no hi inicia cap expedient de responsabilitat patrimonial, atès que considera que la causa de l'accident és exclusivament de la pròpia conducta del reclamant, que es va incorporar a la circulació sense comprovar i assegurar-se que ho podia fer amb tota seguretat. Per tant, el dany que reclamat no és en absolut conseqüència del funcionament normal o anormal d'un servei públic i que no hi cap mena de relació causa-efecte entre l'actuació municipal (col·locació d'uns contenidors, l'existència dels quals el reclamant coneix per ser veí de l'immoble) i l'accident que fonamenta la reclamació.

Consideracions

En termes generals, se sol indicar que la responsabilitat recau en el conductor que hagi efectuat la maniobra de sortida del garatge, perquè és qui s'incorpora a la circulació, i, per tant, qui ha de cedir el pas als vehicles que ja estan circulant per la via.

En el cas plantejat pel ciutadà, hi ha uns nous contenidors, que segons explica li dificulta la visibilitat al sortir. En cas de no haver-hi contenidors, podria haver altres vehicles estacionats que possiblement també dificultarien la visibilitat.

En aquest sentit, es raonable que quan la visibilitat es veu reduïda ja sigui per containers o per l'estacionament de vehicles, l'ajuntament realitzi una planificació per tal de minimitzar aquesta dificultat en la visibilitat.

Altra cosa, és la qüestió d'imputar la responsabilitat de l'accident a l'ajuntament per la manca de visibilitat per la ubicació dels contenidors (en aquest cas) o per l'estacionament de vehicles, si fos el cas, per uns arbustos, o qualsevol objecte que pugui dificultar la visibilitat en una maniobra.

Considero que qualsevol conductor ha de prendre totes les mesures per garantir la maniobra que vol efectuar, que en aquest cas la sortida del garatge, amb la finalitat de cedir el pas als vehicles que hi circulen.

Analitzant el part amistós es comprova que el vehicle que venia circulant, li van impactar en el lateral. Per tant, quan el vehicle del ciutadà que sortia de garatge, se'n va trobar de front al vehicle que circulava, en conseqüència, considero que la visibilitat no ha influït en l'accident, malgrat que no és una causa per imputar a l'ajuntament la seva responsabilitat, quan és responsabilitat del propi conductor garantir la maniobra de sortida i si hi ha alguna dificultat de visibilitat, avançar poc a poc fins tenir major visibilitat.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat atès que el raonament realitzat a la resolució de la reclamació de responsabilitat patrimonial, ha estat d'acord amb la normativa vigent (art. 58.1 i 72.1 del Reglament General de Circulació). Essent l'usuari del vehicle qui ha de garantir una maniobra sense perill per a altres usuaris (vehicles o vianants) quan ha de sortir del garatge.

Sense perjudici a la manca de greuge, considero que l'ajuntament hauria de fer un estudi del vial, per garantir una major visibilitat dels veïns afectats per la sortida de garatge. Be, amb la col·locació d'un mirall enfront de la sortida del garatge, o bé, fer accions per evitar que a la zona esquerrana de la sortida del garatge no hi hagi elements (contenidors o vehicles) que puguin dificultar la visibilitat de sortida del garatge.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **SUGGEREIXO** que realitzin un estudi del vial i la problemàtica plantejada pel ciutadà, a fi i efectes de trobar una solució per garantir una major visibilitat del vial per facilitar la sortida del garatge.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **31 de maig de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **14 de febrer de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"l'Ajuntament accepta la proposta de millora plantejada"

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut..... 43 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut..... 259 dies



- **ODS 11** Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Amb respecte dels drets de les persones a fer un ús de la ciutat amb garanties de seguretat i justícia

3.1.4 INFORMACIÓ/ATENCIÓ

Informació deficient subvenció família monoparental

EXP. 2023Q693

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 d'octubre de 2023 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que ha rebut una informació deficient per part de l'ajuntament que l'ha provocat no poder accedir a la subvenció de l'IBI per a famílies monoparentals.

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: 85 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Posar en pràctica sistemes i mesures apropiades de protecció social per a tots, amb una àmplia cobertura.*
- **ODS 10** *Reducció de les desigualtats: El respecte als drets de les persones. Fomentar l'assistència a la ciutadania.*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Garantir que la informació pública arribi a tothom.*

3.1.5 ALTRES

OFICI. Igualtat de gènere. Normativa Municipal

EXP. 2023O686

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'**Ofici** en data 8 de maig de 2023, relacionat amb **la igualtat de gènere en les Ordenances municipals**, atès que en el anàlisi de diverses queixes he tingut que consultar diverses ordenances municipals i he trobat aspectes que podrien ser millorables en el sentit de la igualtat de gènere.

En aquest sentit, la societat avança per aquesta igualtat i reclama avenços en polítiques públiques per aconseguir un equilibri en tots els aspectes. Per això, he considerat adient analitzar aquesta temàtica a la normativa municipal.

S'han analitzat diversos textos normatius de l'Ajuntament de Viladecans, entre ells:

- Reglament Orgànic Municipal 2019
- Ordenança municipal per a la captació d'energia solar de Viladecans.
- Ordenança reguladora del mercat setmanal de venda no sedentària de Viladecans.
- Ordenança reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus de Viladecans.
- Ordenança municipal sobre els locals de pública concurrència on s'exerceix la prostitució.
- Ordenança d'ús de les platges de Viladecans.
- Ordenança reguladora de la tinença d'animals de Viladecans.
- Ordenança reguladora del soroll i les vibracions de Viladecans.
- Ordenança municipal de circulació de Viladecans.

- Ordenança municipal sobre llicències de guals i reserves de via pública de Viladecans.

Anàlisi:

Analitzats els textos normatius municipals mencionades anteriorment, es localitza una desigualtat de gènere. Aquesta desigualtat va reflectida pràcticament en tots els textos normatius analitzats.

Un exemple d'aquesta desigualtat, es pot trobar cada vegada que es menciona un lloc de treball, aquestes mencions fan referència d'una manera generalitzada al gènere masculí, per exemple: "el tècnic", "el funcionari", "els transportistes", "el propietari", entre d'altres. Com també, cada vegada que es nomena el càrrec del màxim representat del municipi, fa referència a l'alcalde, del gènere masculí.

Excepcionalment, només s'ha trobat una referència que inclou també al gènere femení, concretament a l'**Ordenança reguladora del mercat setmanal de venda no sedentària de Viladecans**, exactament a l'article 29, on indica: "*Correspon a l'alcalde/essa la competència per imposar les sancions [...]*". Malgrat que a la resta d'articles de l'ordenança, només fa referència al gènere masculí.

En text del **Reglament Orgànic del Municipi de Viladecans** el 2 de juliol de 2019, quan s'utilitza el llenguatge per referir-se als llocs de treball municipals, majoritàriament s'utilitza la forma en masculí.

Això significa que, en molts casos, es parla dels "regidors" i "tinents d'alcalde" i no de les "regidores" o "tinentes d'alcalde", en canvi si que incorpora en el cas de "l'alcalde/ssa"

Reflexions

En la societat actual, cada vegada hi ha més consciència que l'ús del masculí amb valor genèric pot ocultar i excloure les dones. Un exemple clar és el del substantiu "alcaldessa", que ha passat de significar només "dona de l'alcalde" a significar "dona que ocupa l'alcaldia". En una societat que reclama més igualtat entre els sexes, la llengua com a producte social ha de reflectir aquesta igualtat.

Per fer visible aquesta realitat, és important utilitzar recursos de visibilitat, com ara la inclusió de llenguatges inclusius. Una alternativa possible és utilitzar noms invariables pel que fa al gènere, també anomenats epicens, per referir-se a persones de tots els gèneres. També és possible utilitzar mots col·lectius o construccions metonímiques per designar aquests grups. Això permet evitar que l'ús de formes masculines per referir-se a una pluralitat de persones sigui interpretat com a genèric.

No obstant això, l'ús de formes genèriques és un recurs molt útil en textos legals i normatius, degut a que aquests textos solen fer referència tant a càrrecs unipersonals com a òrgans de gestió, així com al conjunt de la població. En aquest cas, es pot utilitzar formes genèriques, col·lectives o indefinides, o bé esmentar les formes masculines i femenines senceres, especialment en singular.

Així doncs, és possible fer canvis mínims de redacció a les Ordenances municipals, per evitar l'ús del masculí genèric. També es pot substituir les denominacions referides a persones per expressions amb referents no personals o canviar el determinant amb marca de gènere per un pronom o un altre determinant que no en tingui.

En aquest sentit, la integració de la perspectiva de gènere en l'elaboració d'una acció planificada implica considerar-les per a totes les persones, sense distinció de sexe, i també tenir en compte el llenguatge que s'utilitza. Això és un senyal d'identitat del modern dret antidiscriminatori, que té com a principi fonamental la dimensió transversal de la igualtat.

Aquest principi fonamental, el podem relacionar amb el dret fonamental contemplat a l'article 14 de la Constitució de 1978, que proclama **el dret a la igualtat i a la no-discriminació**, així com a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, que obliga a incorporar la igualtat com a principi d'actuació de tots els poders públics.

A més, també es destaca l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006, que assenyala que **els poders públics han de garantir el compliment del principi d'igualtat** d'oportunitats entre dones i homes, així com la transversalitat en la incorporació de la perspectiva de gènere a totes les polítiques públiques.

Conseqüentment, el fet que a les Ordenances municipals, només hi hagin referències de “el tècnic”, “el funcionari”, “els transportistes”, “el propietari”, “alcalde”, d’una manera abstracte i social, **no compleix el principi d’igualtat** d’oportunitats entre dones i homes, ja que **no hi ha transversalitat en la incorporació de la perspectiva de gènere**.

Finalment, la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d’igualtat efectiva de dones i homes, estableix que cal dissenyar, aprovar, executar i avaluar els plans d’igualtat que afecten els ens locals, i que també s’ha d’incorporar la perspectiva de gènere a les polítiques referides a la funció pública.

En definitiva, la integració de la perspectiva de gènere en l’elaboració d’una acció planificada és una tasca fonamental per a promoure la igualtat real entre les persones i per a combatre les discriminacions per raó de sexe que encara subsisteixen en la societat. Això requereix l’adopció de mesures concretes i la incorporació d’aquesta perspectiva a tots els àmbits de l’actuació pública, així com la implicació de la societat en general en aquesta lluita per la **igualtat efectiva**.

Consideracions.

En un context social i polític en què la igualtat de gènere és un valor fonamental i una exigència cada vegada més present en les lleis i les normatives, **resulta necessari avançar cap a una llenguatge inclusiu i no discriminator en totes les esferes, incloent-hi la gestió municipal**.

Per això, seria positiu que en futures revisions dels textos normatius que general l’Ajuntament de Viladecans, s’incorpori un llenguatge inclusiu, utilitzant noms invariables pel que fa al gènere, o bé incloure formes en femení per referir-se a la identificació de persones. D’aquesta manera, es promouria un llenguatge inclusiu i no sexista. A més, es contribuiria a una major visibilitat de les dones en la vida municipal i a la construcció d’una societat més igualitària i justa.

Com a proposta de millora de modificació dels textos normatius municipals, fomentant el llenguatge inclusiu i no sexista, així doncs fent ús de formes genèriques, implementant noms epicens. D’aquesta manera, amb uns mínims canvis de redacció en els textos normatius municipals, evitant l’ús del masculí com a genèric.

Sense perjudici de la incorporació de textos epicens, fent servir mots invariables, que tenen la mateixa forma per al masculí que per al femení, sempre que no hi hagi l’article, només en els casos inevitables, es podria fer ús de les dos formes de gènere que actualment s’utilitza, com és el cas “l’alcalde/ssa”.

A mode d’exemple, l’article 12 de l’Ordenança municipal per a la captació d’energia solar de Viladecans indica el següent:

- 1) **“L’alcalde o el regidor delegat són competents per ordenar la suspensió de les obres d’edificació que es realitzin incomplint aquesta ordenança, així com ordenar la retirada dels materials o la maquinària utilitzada, a càrrec del promotor o el propietari.”**

Es pot observar que aquest article no proporciona una igualtat de gènere, només fa referència a figures masculines de “l’alcalde”, “regidor delegat”, “promotor”, “propietari”. Per tant, si la lectura d’aquest article la fa una dona, pot sentir-se exclosa i no segueix els principis d’igualtat.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que fent modificacions en els textos normatius, l’Ajuntament fomentaria la igualtat de gènere, respectant el principi transversal de la normativa que fa referència a la igualtat de gènere.

Vull també destacar l’objectiu número 5 de les ODS, relacionat amb la igualtat de gènere en el que manifesta que **“Tot i aquests èxits de les dones, encara hi ha moltes dificultats: les lleis i les normes socials discriminatòries continuen sent generalitzades, [...]”**

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO**, que la igualtat de gènere és un dret humà fonamental. Promoure la igualtat de gènere és essencial en tots els àmbits d'una societat sana.
- **RECOMANO**. Modificar i adequar els textos normatius que genera a nivell municipal, en el sentit de fer ús de formes genèriques amb noms epicens quan es fa una identificació de persones o càrrecs i en els casos que no es pugui fer ús d'aquestes formes genèriques, s'inclogui també el gènere femení.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de maig de 2023**, i a la finalització de l'informe està pendent de rebre una resposta per part de l'ajuntament.

Des del inici de l'expedient d'ofici i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 17 dies

Des de la resolució del Síndic i fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 220 dies



- **ODS 5 Igualtat de gènere**: Posar fi a totes les formes de discriminació. Millorar l'ús de la tecnologia instrumental, en particular la tecnologia de la informació i les comunicacions, per promoure l'apoderament de les dones.

3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 MEDI AMBIENT

Molèsties soroll i salubritat d'un bar

EXP. 2022Q644

El Síndic va rebre una sol·licitud el 5 de juliol de 2022 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que a causa de l'activitat del bar [...], al carrer Pere Masallach, número [...] de Viladecans, el descans dels veïns de la zona s'està veient greument afectat. Des de l'obertura del bar, com sobretot, l'hora de tancament, els sorolls (baralles, càntics, crits, música als cotxes, etc.) la brutícia (burilles, copes llaunes, ampolles, vòmits, pixats, etc) són una constant.

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

El ciutadà presenta instància a l'ajuntament a finals de juny de 2022 per les molèsties de soroll i salubritat d'un bar musical.

Atès que afecta a la salut, el Síndic accepta la queixa presentada a principis de juliol de 2022 i inicia el tràmit davant l'ajuntament.

L'ajuntament no respon al Síndic fins a finals de maig de 2023, però de la resposta rebuda es desprèn que es va obrir de seguida l'expedient corresponent. Que van mantenir reunió amb el ciutadà i també amb el titular de l'activitat.

El ciutadà va tenir que presentar una nova instància a l'octubre de 2022, conforme es demanava una revisió del nivell acústic, atès que es mantenen les molèsties.

Es va requerir al titular de l'activitat la presa de les mesures correctores a l'activitat.

Van haver-hi prorrogues per aportar la documentació conforme s'havien instal·lat les mesures correctores.

Davant un incompliment en el termini, va haver-hi una multa coercitiva.

Finalment, després de l'aportació de la documentació requerida es va arxivar l'expedient de la denuncia a finals d'abril de 2023, amb advertiments al titular de l'activitat del funcionament de la doble porta i la responsabilitat de la terrassa interior.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada pel ciutadà, atès que s'ha acreditat les accions realitzades per l'ajuntament fins a l'arxiu de la denuncia, amb advertiments al titular del funcionament de la doble porta i la responsabilitat de la terrassa interior.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 de maig de 2023**, 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: 328 dies



- **ODS 3:** Salut i benestar. Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tots
- **ODS 11:** Ciutats i comunitats sostenibles. Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Reduir l'impacte ambiental negatiu. Recolzar els vincles econòmics, socials, i ambientals positius.
- **ODS 12:** Producció i consum responsables. Assegurar que les persones tinguin la informació i els coneixements pertinents per al desenvolupament sostenible. Promoure pràctiques d'adquisició pública que siguin sostenibles. Reduir considerablement la generació de deixalles.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.

3.2.2 OBRES/DISCIPLINA URBANÍSTICA

Disciplina urbanística. Obres

EXP. 2023Q696

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 de desembre de 2023 d'una ciutadana, en representació de la seva mare, pel que manifesta que hi ha un veí que ha fet obres il·legals, no consentides per la comunitat en zones comunes, que alteren l'estructura i la constitució inicial de l'edifici. Que han presentat instàncies a l'ajuntament per denunciar aquests fets i la situació empitjora.

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: 20 dies



- **ODS 11:** Ciutats i comunitats sostenibles. Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Reduir l'impacte ambiental negatiu. Recolzar els vincles econòmics, socials, i ambientals positius.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Promoure societats justes, pacífiques i inclusives. Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.

3.2.3 SOROLL

Molèsties soroll activitat associació motera

EXP. 2022Q630

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de març de 2022 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que porta cada divendres des del 4 de febrer de 2022, patint les molèsties de soroll i salubritat que provenen dels usuaris del local de l'edifici per una associació motera, que des de les 21 h cada divendres provoquen les molèsties. S'ha trucat a la policia a les 00:00 hores aproximadament que ha intervingut i alguna vegada ha estat acompanyats pels mossos d'esquadra i que han comprovat les molèsties denunciades. El cas s'agreuja pel quadre de salut delicat de la seva filla, menor d'edat, que li afecta encara molt més aquestes molèsties. Malgrat tot, encara estan patint aquestes molèsties cada divendres.

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 en el mes de març de 2023 davant la sindicatura, atès que porta des del 4 de febrer de 2022, tots els divendres, està patint molèsties de soroll i salubritat. Molèsties agreujades pel quadre de salut de la seva filla menor d'edat que li afecten molt.

Davant les molèsties ha trucat en diverses ocasions a la policia local i a mossos d'esquadra.

Atès que afecta a la salut, especialment d'un menor d'edat, el Síndic accepta la queixa i inicia el tràmit davant l'ajuntament.

L'ajuntament respon que ha obert expedient de disciplina d'activitat per manca de llicència municipal. La policia ha actuat diverses vegades i han fet controls posteriors a la queixa.

El síndic demana s'informi fins a la finalització de l'expedient.

En novembre de 2022, es rep per part de l'ajuntament respecte de les actuacions portades a terme en relació a diversos expedients oberts: de control d'activitats sense llicència, de declaració responsable d'obertura i denuncia d'activitats, sense que quedi clar el cessament de les molèsties provocades, o el cessament de l'activitat.

El Síndic demana informació a la ciutadana de la situació de les molèsties. La ciutadana respon que l'activitat no està oberta i tampoc ha rebut cap comunicat de l'ajuntament.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que la ciutadana ha manifestat que han finalitzat les molèsties emeses per l'associació motera que van motivar la queixa.

Malgrat la mediació obtinguda en el tràmit de l'expedient, considero que aquesta problemàtica s'ha dilatat molt en el temps, tenint en compte que les molèsties de soroll, vibracions, olors i fums, afecten a la salut de les persones.

En aquest sentit, considero seria de bona administració que l'ajuntament hauria d'adequar els protocols d'actuació per tal de minimitzar el temps de resolució i actuació en especial a aquelles problemàtiques que afecten a la salut.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de maig de 2023**, 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: 445 dies



- **ODS 3:** Salud i benestar. Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tots

- **ODS 11:** Ciutats i comunitats sostenibles. Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Reduir l'impacte ambiental negatiu. Recolzar els vincles econòmics, socials, i ambientals positius.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Promoure societats justes, pacífiques i inclusives. Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania.

Horari Pipican Can Guardiola

EXP. 2023Q683

El Síndic va rebre una sol·licitud el 15 de maig de 2023 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que l'horari del pipi can del parc de Can Guardiola incompleix el que s'estableix a l'ordenança, atès que l'horari que consta és de 7 a 23 h, i que l'ordenança estableix de 8 a 22 h. També indica que ho ha posat en coneixement de responsables de l'ajuntament i continua igual.

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: 234 dies



- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Garantir que la informació pública arribi a tothom.

Molèsties aire condicionat edifici confrontant

EXP. 2023Q688

El Síndic va rebre una sol·licitud el 6 de juliol de 2023 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat cap resposta i tampoc han aportat cap solució a la problemàtica plantejada mitjançant instància que va presentar el 29-07-2022, relacionat amb uns aire condicionats que estan ubicats a l'edifici del costat i que estan instal·lats a poca distància de les seves finestres provocant molèsties de soroll i calor.

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

El ciutadà presenta queixa davant el Síndic per la manca de resposta i solució a la instància presentada el 29 de juliol de 2022, per les molèsties que pateix pel compressor instal·lat a l'edifici confrontant i que està pròxim a les seves finestres, amb soroll i aire calent.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha fet inspecció i requeriment al propietari del compressor i aquest l'han traslladat a més de 3 metres de la finestra, tal i com estableix l'ordenança municipal per a la instal·lació d'aparells d'aire condicionat a Viladecans.

L'ajuntament també ha donat resposta a la instància que va presentar el ciutadà, amb la incorporació de l'informe de les actuacions que ha realitzat l'ajuntament per resoldre la problemàtica, d'acord amb la normativa esmentada.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada pel ciutadà, atès s'ha resolt en el tràmit de la queixa, donant-li resposta i resolent la problemàtica plantejada.

Sense perjudici de la mediació aconseguida, no puc passar per alt, la inactivitat per part de l'ajuntament des de gairebé un any, en que al ciutadà no l'han donat resposta i ha patit unes molèsties, especialment a l'estiu del 2022 i la meitat del 2023 que no hauria d'haver suportat.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO** l'obligatorietat de donar resposta a les instàncies presentades per la ciutadania,
- **RECOMANO** revisar el protocol de respostes a les instàncies presentades per la ciutadania, a fi i efectes d'evitar un silenci administratiu.
- **RECOMANO també** Agilitzar la resolució de les respostes d'aquelles situacions, com en aquest cas, afecten a la salut i al benestar de les persones, per evitar danys i perjudicis que no tenen el deure de suportar.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de juliol de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **18 de setembre de 2023**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"entenc la necessitat d'agilitzar a resolució de les respostes a les situacions plantejades pels ciutadans per tal d'evitar danys i perjudicis que no tenen el deure de suportar."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 18 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut56 dies



- **ODS 3:** Salut i benestar. Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tots
- **ODS 11:** Ciutats i comunitats sostenibles. Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Reduir l'impacte ambiental negatiu. Recolzar els vincles econòmics, socials, i ambientals positius.
- **ODS 12:** Producció i consum responsables. Assegurar que les persones tinguin la informació i els coneixements pertinents per al desenvolupament sostenible. Promoure pràctiques d'adquisició pública que siguin sostenibles. Reduir considerablement la generació de deixalles.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Dret a rebre resposta de l'administració.

3.2.4 ACTIVITAT ECONÒMICA

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 contínues 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 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 manifesta que ell compleix l'horari de l'establiment d'hostaleria i que els que estan al voltant no ho compleixen. Ha trucat a la policia local en diverses ocasions i fins i tot va aturar a vehicle policial per explicar-ho i no han realitzat cap acció al respecte.

Davant aquesta situació, el ciutadà presenta queixa davant la Sindicatura, amb motiu d'una inactivitat policial per incompliment reiterat dels protocols aplicats per a combatre la pandèmia per la COVID-19 per part dels negocis confrontants d'hostaleria.

L'ajuntament, respon que han realitzat una consulta als serveis policials, de la resposta de la qual conclouen que existeix una vigilància i control planificades respecte de l'incompliment d'aquestes. Que desconeixen els requeriments als que fa referència el promotor de la queixa.

El Síndic ha demanat al ciutadà més informació respecte sobre les dates que van succeir els fets denunciats, per analitzar contextualment els fets i aquest no ha donat resposta.

Després d'haver presentat la resolució del Síndic al cas plantejat pel ciutadà, conforme no s'ha pogut acreditar cap incompliment per part de l'ajuntament, el ciutadà facilita informació i fotografies que es consideren adient per reobrir la queixa i demanar informació a l'ajuntament.

Malgrat el temps transcorregut, l'ajuntament no ha facilitat cap informació al respecte.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada pel ciutadà, atès que malgrat la informació facilitada pel ciutadà posterior a la resolució inicial del Síndic, així com de les fotografies aportades, considero que no s'ajusta al dret d'un bon govern per part de l'ajuntament, la inactivitat per resoldre la problemàtica plantejada pel ciutadà i no respondre al Síndic per informar de les actuacions portades a terme.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO** l'obligació d'atendre les queixes plantejades per la ciutadania, be siguin, per instància o trucades a la policia.
- **RECORDO també** l'obligació de facilitar tota la informació demanada pel Síndic en el tràmit de les queixes plantejades per la ciutadania.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **25 de maig de 2023**, i l'Ajuntament va donar resposta el **13 de juny de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"l'Ajuntament accepta els RECORDOS i actuarà de conformitat a l'indicat."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 844 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut.....385 dies



- **ODS 3:** Salut i benestar. Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tots
- **ODS 8:** Treball decent i creixement econòmic. Protegir els drets laboral i promoure un entorn de treball segur.
- **ODS 11:** Ciutats i comunitats sostenibles. Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Reduir l'impacte ambiental negatiu. Recolzar els vincles econòmics, socials, i ambientals positius.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Dret a rebre resposta de l'administració i fer complir la normativa.

3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 CULTURA I EDUCACIÓ

Malla de protecció alberg Can Batllori

EXP 2022Q650

El Síndic va rebre una sol·licitud el 17 de juny de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda de l'ajuntament relacionat als perjudicis que pateix al no haver-hi protecció entre l'alberg i casa seva, rebent pilotes de basquet i altres objectes

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, manifestant la disconformitat a la resposta rebuda en juny de 2022 atesa la problemàtica que va plantejar a la seva instància presentada en el mes de febrer de 2022, pel llançament d'objectes a la seva propietat des del Alberg Can Batllori.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament va donar resposta adjuntant novament la resposta donada a la ciutadana.

A la resposta es desprèn que no es podia accedir a la seva petició atès que la tanca mitgera és de la ciutadana i té l'alçada màxima establerta per normativa. També indica a la resposta que s'estan fent accions preventives dissuasiva amb agents cívics, comunicació amb els tutor de les persones que fan ús de les instal·lacions, així com l'establiment d'elements sancionadors pels casos que es detecti algun llançament.

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 l'ajuntament va donar resposta a la ciutadana a la instància que va presentar, que malgrat la disconformitat amb la resposta rebuda, no he trobat cap incompliment per part de l'ajuntament en la resposta donada a la ciutadana.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 de maig de 2023**, 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: 346 dies



- **ODS 4:** *Educació de qualitat. Construir i adequar instal·lacions educatives que tinguin en compte les necessitats dels nens i ofereixen entorns d'aprenentatge segurs, no violents, inclusivament i eficaços per a tots. Assegurar que tots els alumnes adquireixin els coneixements teòrics i pràctics necessaris per a promoure, mitjançant l'educació els drets humans, la promoció d'una cultura de pau i no violència.*

3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 MANTENIMENT

Manca de resposta. Manteniment via pública

EXP 2022Q664

El Síndic va rebre una sol·licitud el 3 de novembre de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en data 1 de juliol de 2022 va presentar una instància i encara no l'han donat resposta, relacionat amb l'incivisme i abandonament del carrer.

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 instàncies en data 01-07-2022, sol·licitant un canvi d'ubicació de contenidors a carrers més transitats, atès que considera que l'actual ubicació fomenta l'incivisme en l'abocament de les escombraries i les defecacions dels gossos.

Al no rebre resposta, va presentar queixa al síndic en data 03 de novembre de 2022.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament ha donat resposta a la ciutadana que ha rebut en data 27 de gener de 2023.

Del contingut de la resposta, l'informen que augmentarà el servei de neteja, han donat avis a les Agents cívics per tal de reforçar la seva presència i conscienciar als veïns de mantenir el mes net possible la via pública.

Respecte a la ubicació dels contenidors, consideren que és la ubicació més adient a la zona, entre d'altres perquè és un lloc pot generar menys molèsties, així com d'altres factors com les limitacions que tenen els camions per accedir a fer la recollida

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que l'Ajuntament de Viladecans ha resolt i notificat la resposta, malgrat que aquest ha superat el termini màxim establert per respondre les instàncies.

Aquesta demora no li ha generat cap greuge a la ciutadana. Sense perjudici d'això, l'ajuntament ha de vetllar per respondre a la major brevetat possible, sense esgotar el termini legal màxim establert.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **01 de febrer de 2023**, 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: 90 dies



- **ODS 11:** Ciutats i comunitats sostenibles. Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilents i sostenibles. Reduir l'impacte ambiental negatiu. Recolzar els vincles econòmics, socials, i ambientals positius.
- **ODS 12:** Producció i consum responsables. Assegurar que les persones tinguin la informació i els coneixements pertinents per al desenvolupament sostenible. Promoure pràctiques d'adquisició pública que siguin sostenibles. Reduir considerablement la generació de deixalles.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Dret a rebre resposta de l'administració.

3.4.2 TRÀNSIT

Manca resposta instància devolució taxa ocupació via pública

EXP 2022Q635

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 d'abril de 2022, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en data 12/8/2021 va sol·licitar reserva d'estacionament per mudança davant del nº 1 del carrer Onze de Setembre, pel dissabte dia 21/8/2021. Va rebre una trucada del inspector de Via Pública, qui li va indicar que l'espai reservat seria just davant de la porteria, a l'altra vorera, a continuació d'una plaça per minusvàlids. Quan va arribar el dia de la reserva, no troba l'esmentat espai reservat. Va trucar a la policia local. Es van personar dos agents i s'adonen que l'espai s'havia reservat molt més amunt en el mateix carrer. A més, van comprovar que la senyalització no era la correcta, només dues tanques mòbils grogues que podia moure qualsevol veí. Per tot això, ha presentat instància número 29328 de data 21-09-

2021 demanant la devolució de la taxa abonada per disconformitat amb el servei rebut. Instància que no l'han donat resposta.

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

Ha quedat constatat que com a conseqüència de la queixa presentada per la ciutadana al Síndic, per la manca de resposta a una instància presentada en data 21-09-2021 s'ha resolt satisfactòriament, quasi nou mesos després.

Al marge del greuge per la manca de resposta, considero que també ha patit un greuge en la part econòmica, atès que va abonar la quantitat de 88,40 en data 12-08-2021 i s'ha autoritzat l'abonament d'aquesta quantitat com ingressos indeguts en data 13-06-2022.

El nostre ordenament jurídic reconeix la distinció entre devolucions d'ingressos tributaris indeguts i devolucions derivades de la normativa de cada tribut.

Una de les obligacions de l'Administració Pública és la de retornar els ingressos que indegudament s'hagin realitzat en el Tresor Públic en ocasió del pagament dels deutes tributaris (art. 30 de la LGT), devolució d'ingressos indeguts diferent de les devolucions que s'originen a conseqüència de l'aplicació de la normativa que regula cada tribut (art. 31 de la LGT).

Únicament l'abonament dels **ingressos indeguts genera el dret** a l'obtenció dels **interessos de demora sense necessitat que l'obligat tributari els reclami de manera expressa**, interès que s'esdevingui des de la data en què s'hagués realitzat l'ingrés indegut fins avui en la qual s'**ordeni** el seu pagament.

El reconeixement exprés que el nostre dret positiu fa entre aquestes dues modalitats de devolucions tributàries ha tingut una àmplia acceptació en la doctrina tributària espanyola.

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

Malgrat aquesta mediació per la resposta donada, considero que la ciutadana ha patit dos greuges. Un és la tardança en la resposta, quasi nou mesos després de presentar la instància. L'altre ha estat la manca d'incloure en la resolució, els interessos de demora establert a l'article 30 de la LGT.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** revisar la resolució de devolució d'ingressos indeguts, i si procedeix, incloure els interessos de demora per tal de que siguin abonats.
- **RECOMANO també**, per d'evitar dilatacions o manques de resposta a les sol·licituds presentades per la ciutadania, avaluar les possibilitats per establir i implementar mecanismes interns amb el registre d'entrada de l'ajuntament per tal de que es puguin detectar les instàncies/sol·licituds que manquen per respondre o no consti expedient de gestió vinculat, amb avisos automàtics als responsables de gestionar la instància.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **14 de juny de 2022**, i l'Ajuntament va donar resposta el **13 de febrer de 2024**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"l'Ajuntament accepta reconèixer la devolució de l'import sol·licitat vista la resolució de l'expedient 68/2022/DEVING i accepta adoptar mesures i mecanismes interns per evitar la demora de resposta de les instàncies registrades."

Des de la presentació de la queixa i fins la resolució del Síndic ha transcorregut 49 dies

Des de la resolució del Síndic i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut 609 dies



- **ODS 1** *Fi de la pobresa: Evitar la confiscatorietat per part de l'administració.*
- **ODS 11:** *Ciutats i comunitats sostenibles. Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilients i sostenibles. Reduir l'impacte ambiental negatiu. Recolzar els vincles econòmics, socials, i ambientals positius. Amb respecte dels drets de les persones a fer un ús de la ciutat amb garanties de seguretat i justícia*
- **ODS 16** *Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Dret a rebre resposta de l'administració. Amb respecte dels preceptes normatius, especialment els sancionadors i/o recaptatoris, que no provoquin indefensió.*

Obstacle pilones accés qual

EXP 2023Q687

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 de juny de 2023, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda de l'ajuntament en data 19 de juny de 2023 a la instància presentada en data 12 de desembre de 2022, a causa d'unes pilones que hi ha al carrer on té el garatge, el qual és molt estret i li dificulta la maniobrabilitat del vehicle per unes pilones que estan al front i l'altre que està a la banda dreta de la sortida del vehicle. L'ajuntament al·lega que com estan les pilones a la vorera la maniobra del vehicle no ha d'implicar l'ocupació de la mateixa. En aquest sentit la ciutadana manifesta que hi ha altres guals en el mateix carrer on han tret la pilona d'enfront i les que estan al costat de la sortida de vehicles estan a una distància major. S'ha de tenir en compte que el carrer és estret i s'arriba a la vorera d'enfront per sortir del gual.

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 presenta queixa davant el Síndic per disconformitat amb la resposta rebuda de l'ajuntament, que li neguen el desplaçament d'unes pilones que li dificulten l'entrada i sortida del vehicle, la qual cosa suposa no poder fer un ús normal del gual

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha fet un nou anàlisi de la problemàtica plantejada i ha modificat la resposta donada a la ciutadana, en el sentit de suprimir la pilona que està a la vorera del front del gual i desplaçar la pilona lateral on es troba el gual.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que han modificat la resposta donada i faran les accions necessàries per tal que pugui fer un ús normal de la llicència de qual en l'entrada i sortida dels vehicles.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de setembre de 2023**, 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: 95 dies



- **ODS 11:** *Ciutats i comunitats sostenibles. Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilients i sostenibles. Reduir l'impacte ambiental negatiu. Recolzar els vincles econòmics, socials, i ambientals positius. Amb respecte dels drets de les persones a fer un ús de la ciutat amb garanties de seguretat i justícia*

- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides: Dret a una bona administració i evitar les desigualtats entre l'administració i la ciutadania, amb respecte i protecció dels drets de la ciutadania. Dret a rebre resposta de l'administració..

3.5 PROMOCIÓ DE LA CIUTAT

3.5.1 ALTRES

Formació Can Calderón

EXP 2022Q667

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 de desembre de 2022, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que volen donar de baixa al seu fill del curs PFI NEE a Can Calderón.

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

El ciutadà va presentar la queixa davant el Síndic en data 7 de desembre de 2022, pel que manifesta que volen donar de baixa al seu fill del curs PFI NEE a Can Calderón.

De la informació obtinguda del Servei de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de Viladecans, es desprèn que el fill va iniciar en data 12 de setembre un programa de Formació Inserció pel curs de 2022-2023.

En els tres primers mesos del curs, el fill va tenir incidències de conductes disruptives greus o especialment greus. Va suposar expulsions temporals de l'aula amb suport psicopedagògic per part dels diferents professionals del programa.

Per aquestes incidències es van mantenir diverses reunions amb la coordinadora del programa, responsables del projecte i els pares per avaluar la situació i proposar mesures viables que facilitin la continuïtat de l'alumne en el programa,

Es va implementar una nova mesura a partir del 14 de novembre i en l'avaluació de dotze dies lectius, nou van continuar les incidències greus que van provocar novament expulsions temporals de l'alumne de l'aula i expulsions a casa. Per tan es va arribar a la conclusió que la mesura no ha estat efectiva i el programa no té capacitat per donar la resposta adequada a les necessitats psicològiques i pedagògiques de l'alumne, que aquesta resposta hauria de correspondre als serveis de salut mental, principalment a través d'un recurs com un centre de dia.

Aquesta decisió es comunica mitjançant entrevista a la mare de l'alumne. S'envia document de baixa voluntària del programa a instància del Servei de Formació i Ocupació motivada per la manca d'adaptació de l'alumne al programa i es proposa la derivació al Centre de Dia. Essent necessari aquest document per evitar l'apertura d'un expedient disciplinari, atès que aquest podria ser molt més estressant per l'alumne i els seus pares i provocaria la inhabilitació per cursar el programa i no podria tornar a matricular-se en el mateix.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** per no haver quedat acreditat cap incompliment municipal envers el fill del ciutadà.

Considero que el Servei de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de Viladecans, ha realitzat totes i cadascuna de les seves possibilitats per integrar l'alumne al programa d'inserció. A més a tingut informats als pares de totes les incidències que ha tingut el seu fill, mantenint entrevistes i reunions i fer valoracions de la situació i aplicació de mesures socioeducativa preventiva i de seguiment diari.

El document de baixa voluntària pel que es demana la baixa és a proposta del Servei de Formació, amb el motiu per manca d'adaptació i es proposa la derivació a un centre o hospital de dia, ha estat per evitar perjudicis a l'alumne i als pares, atès que el fet de no demanar la baixa voluntària, comportaria

l'obertura d'un expedient disciplinari per totes les incidències greus provocades per l'alumne, que comportaria la inhabilitació per cursar el programa i no podria tornar a matricular-se en el mateix,

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de gener de 2023**, 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: 40 dies



- **ODS 4:** *Educació de qualitat. Construir i adequar instal·lacions educatives que tinguin en compte les necessitats dels nens i ofereixen entorns d'aprenentatge segurs, no violents, inclusivament i eficaços per a tots. Assegurar que tots els alumnes adquireixin els coneixements teòrics i pràctics necessaris per a promoure, mitjançant l'educació els drets humans, la promoció d'una cultura de pau i no violència.*

3.6 QUEIXES DERIVADES

S'ha derivat un total de 3 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 3 queixes, dos han estat relacionades amb l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat, i una altre relacionada Programa d'atenció social a les persones amb discapacitat (PUA) de l'any 2019.

4. ACTIVITATS DEL SÍNDIC



Des de la Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans, com a membre del FòrumSD (associació de síndics, sindiques, 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 **26 de gener de 2023**, va participar a la trobada de les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet.

El **6 de febrer de 2023**, reunió amb la defensora del client d'AGBAR

El **22 de febrer de 2023**, va participar a la jornada dedicada al Dret a l'habitatge. Celebrada a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya

El **21 de març de 2023**, signatura del conveni de Col·laboració entre el Síndic de greuges de Viladecans i la Customer Counsel d'aigües de Barcelona. Celebrat a Viladecans.

El **27 d'abril de 2023**, va presentar davant el Ple municipal, els informes de les actuacions realitzades durant els anys 2021 i 2022

El **10 de novembre de 2023**, assistència a l'acte de presentació del Pla Estratègic per a les persones grans del Baix Llobregat. Celebrat al Consell Comarcal del Baix Llobregat a Sant Feliu de Llobregat.

El **18 de desembre de 2023**, reunió de les sindicatures locals del baix Llobregat i l'Hospitalet amb la presidenta i la consellera del Consell Comarcal del Baix Llobregat a Sant Feliu de Llobregat.

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.

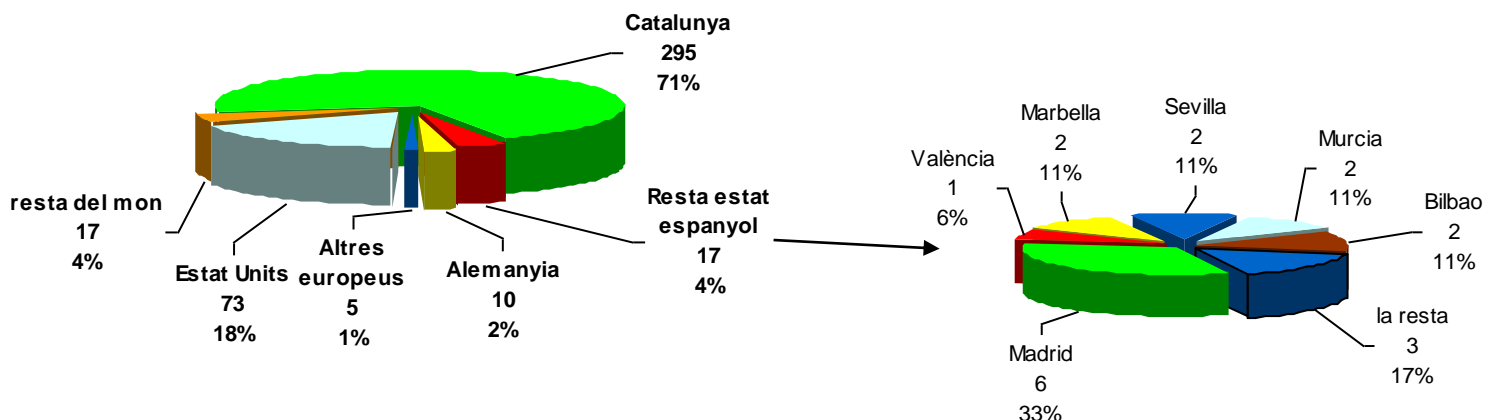
En aquesta nova pàgina web, s'ha incorporat la possibilitat de presentar consultes i queixes mitjançant un formulari, podent afegir la documentació que consideri adient per acreditar els fets que motiven la queixa o la consulta.



Durant l'any 2023 la web ha tingut un total de **354 visites** front les 312 visites de l'any passat, el que suposa un augment del 13,46 %. Han visitat 973 pàgines front les 912 pàgines de l'any anterior, amb un augment del 6,69 % i una mitjana de 2,25 pàgines per cada visita.

A l'any 2023 dels 354 usuaris, **312** han estat directament des del territori espanyol, que representa el 88,14%. Els altres usuaris han estat des de diversos països del món, encapçalada pel Estats Units amb 73 usuaris, que representa un 20,62 %, seguidament per Alemanya amb 10 usuaris, que representa el 2,82%, i la resta són del Itàlia, Holanda, Finlàndia, Bòsnia, Dinamarca França i Polònia.

Dels **312 usuaris** del territori espanyol, 295 han estat des de Catalunya i 17 usuaris de la resta de l'estat espanyol.



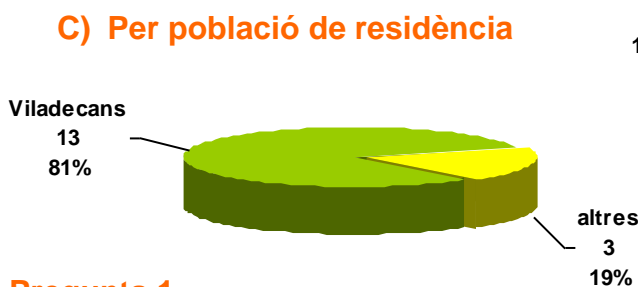
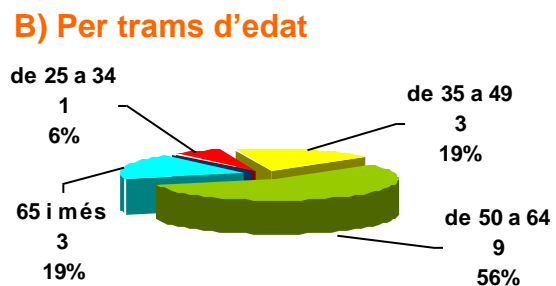
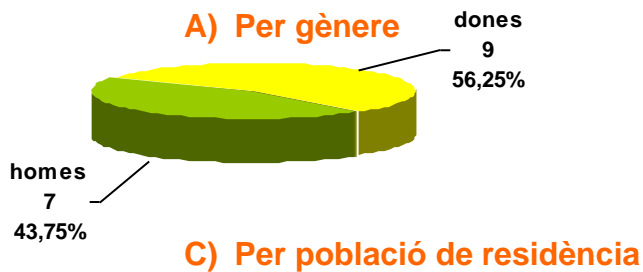
II. Enquesta de qualitat

Des de la Sindicatura s'ha volgut conèixer l'opinió de les persones que s'ha adreçat a la Sindicatura durant l'any 2023, 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 2023.

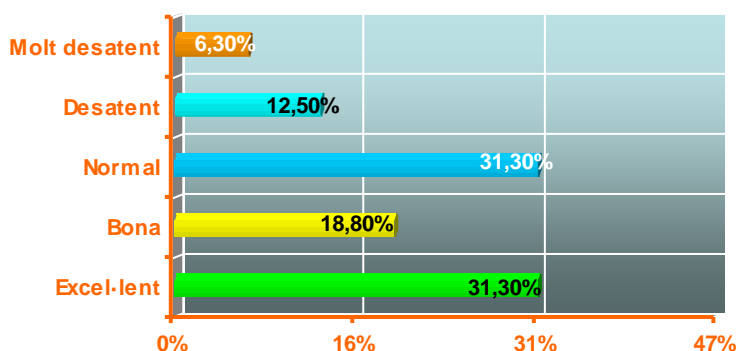
S'ha enviat un total de 55 correus electrònics. S'ha rebut **19** respostes. D'aquestes s'han rebutjat 3 per que els correus rebuts no estant inclosos en la base de dades dels correus enviats o bé per que han contestat més d'una vegada. Per tant, es comptabilitzen 16 respostes.

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

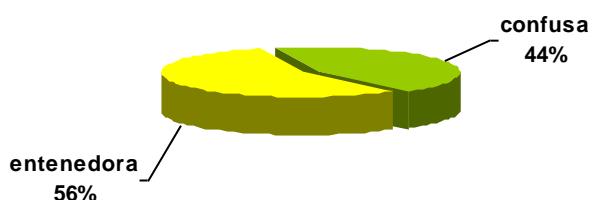
El tracte que heu rebut pel personal us ha semblat?



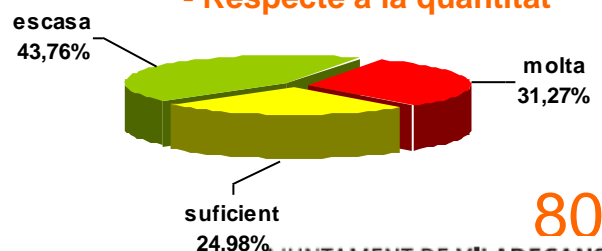
Pregunta 2

La informació que heu rebut ha estat?

- Respecte a la qualitat

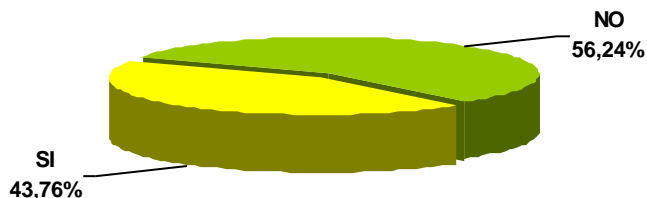


- Respecte a la quantitat



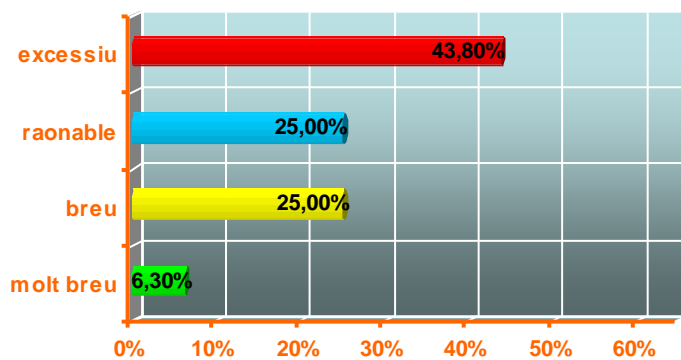
Pregunta 3

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



Pregunta 4

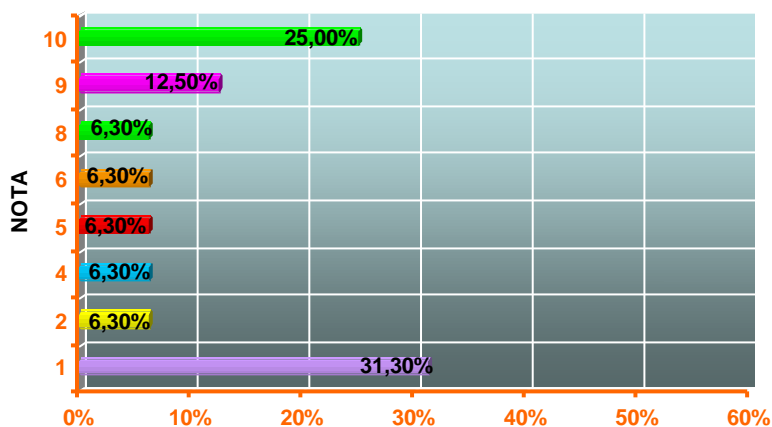
El temps de resolució de la consulta o queixa ha estat?



Pregunta 5

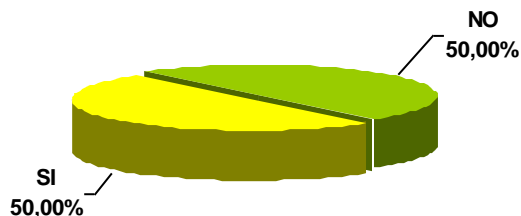
En general com valoreu l'Oficina del Síndic?

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 5,06



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 preferentment **amb cita prèvia**
- Per telèfon 93 635 18 17
- Per correu electrònic sindicatura@viladecans.cat

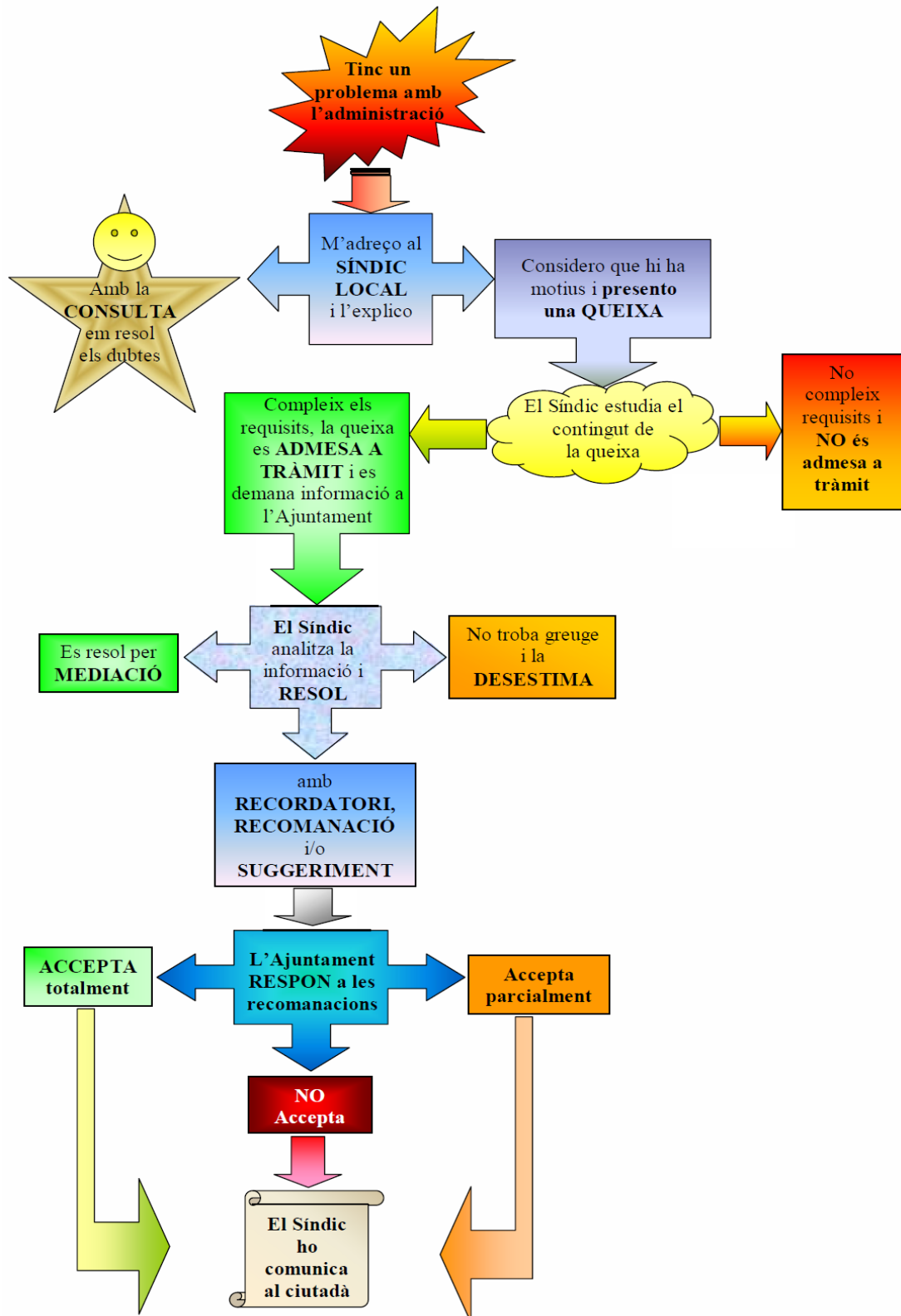
Quan a la Sindicatura Municipal de Greuges és rep una queixa, en el termini màxim de quinze dies des de la presentació de la queixa, el ciutadà o ciutadana rebrà una notificació d'aquesta Sindicatura on se'ls comunicarà l'admissió de la queixa i l'inici de les actuacions o, en pel contrari, la no admissió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





Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

José Luis Nicolás – Síndic municipal

José Luis Castañé – Tècnic - atenció a les persones

Nova seu

Edifici Fundació Ciutat de Viladecans

Carrer de l'Antiga Riera, 8 1^a planta

08840 – Viladecans

Telèfon: 93 635 18 17

Adreça electrònica: sindicatura@viladecans.cat

web: sindicatura.viladecans.cat