



INFORME 2025

Per la pau al mon, sense guerres i sense patiments.
Per una igualtat de les persones, sense cap discriminació

Imatge generada mitjançant intel·ligència artificial. No representa una escena real

Sumari

pàgina

INTRODUCCIÓ	1
LA LEGALITAT I EQUITAT: EQUILIBRI IMPRESCINDIBLE EN L'ACTUACIÓ MUNICIPAL	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	14
2.5.1 Propostes acumulades	

3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA	15
Dades numèriques	
3.1 Administració general	16
3.1.1 Tributs	
3.1.2 Sancions	
3.1.3 Padró/ registres	
3.1.4 Responsabilitat patrimonial	
3.1.5 Informació/atenció	
3.1.6 Altres	
3.2 Ordenació del territori	39
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	45
3.3.1 Cultura i educació	
3.4 Via pública	46
3.4.1 Llicències	
3.4.2 Manteniment	
3.4.3 Trànsit	
3.4.4 Seguretat Ciutadana	
3.4.5 Cementiri	
3.5 Altres	59
3.5.1 Consell Comarcal Baix Llobregat	
3.5.2 Àrea Metropolitana de Barcelona	
3.6 Queixes derivades	59
3.6.1 Síndic de Greuges de Catalunya	
3.6.2 Defensor del Pueblo	
4. OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)	60
5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC /SINDICATURA	62
ANNEXOS	63
I. Pàgina web	
II. Enquesta de qualitat	
III. Full de queixa i requisits	
IV. Tríptics informatius de diversa temàtica	
V. Tràmit d'una atenció/queixa	

INTRODUCCIÓ

Es fa públic el dinovè informe anual que correspon a l'any 2025. 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 2024.
- 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. També es fa menció dels dies que ha estat oberta la queixa fins que l'ajuntament ha donat resposta a la queixa i s'ha pogut fer la resolució, o dels dies que ha estat en tràmit fins final de l'any. Així com els dies que ha trigat l'ajuntament en donar resposta a les Recomanacions quan han hagut.
- 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, tríptics informatius de diversa temàtica 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.

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 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 LEGALITAT I EQUITAT: EQUILIBRI IMPRESCINDIBLE EN L'ACTUACIÓ MUNICIPAL

Els ajuntaments, com a administracions públiques més properes a la ciutadania, exerceixen un paper clau en la regulació de la vida quotidiana. Les decisions que adopten tenen un impacte directe en àmbits com l'urbanisme, els serveis públics, la convivència ciutadana o la gestió dels recursos.

En aquest context, és fonamental que aquestes resolucions no només s'ajustin estrictament a la legalitat vigent, sinó que també incorporin criteris d'equitat, garantint així un tracte just per a totes les persones.

Marc conceptual: legalitat i equitat

Legalitat

La legalitat implica que tota actuació municipal ha de fonamentar-se en l'ordenament jurídic vigent, que inclou:

- La Constitució
- Les lleis estatals i autonòmiques
- Els reglaments municipals
- El principi de legalitat assegura:
- Seguretat jurídica
- Transparència
- Control de l'arbitrarietat

El principi d'equitat¹

Una de les característiques principals de la institució que des de les sindicatures locals sempre s'ha volgut destacar és, al costat de la proximitat a les persones i la independència, el principi d'equitat en les resolucions dels casos i les queixes, principi que cal incorporar, quan s'estimi adient, més enllà del que puguin arribar a fer explícit les lleis i les normatives a l'hora de prendre les decisions. És, per tant, convenient que dediquem un temps a revisar el que en termes jurídics es té en consideració sobre aquest principi.

Respecte l'equitat l'article 3.2 del Codi Civil assenyala que aquesta ha de ser "*ponderada obligatòriament en l'aplicació de les normes*" (podeu cercar la interpretació que es fa d'aquest principi en la Sentència del Tribunal Constitucional STC 96/1989, de 29 de maig). També es destaca que el principi d'equitat determina el "punt d'equilibri entre els interessos i pretensions en pugna" i que actua com a un "corrector de la generalitat de la llei" (Sentència Tribunal Suprem STS 15/11/2006). En la mateixa direcció es fa referència a la pretensió d'humanitzar i flexibilitzar l'aplicació individualitzada de les normes jurídiques quan el resultat de la seva estricta observança, en el context de les singulars circumstàncies concurrents, pugui resultar contrari a altres principis o valors de l'ordenament jurídic" (Sentència Tribunal Suprem STS 19/12/2013).

Així doncs, l'equitat seria l'aplicació d'un principi que les sindicatures locals poden reclamar i invocar a l'hora de prendre una decisió i emetre una resolució. Especialment pels casos en que es pugui percebre

¹ Per complementar, podeu consultar aquest article a l'apartat de documentació de la web del FòrumSD: PONCE, Juli. Revisió d'ofici i revocació: similituds, diferències, problemes i possibles solucions. On podrien els ombudsmen locals incidir més eficaçment? a DÍEZ, Laura; PONCE, Juli; CABEZUELO, David; Equitat i Seguretat Jurídica. Monografies del FòrumSD, 2018.

i determinar l'aparició d'un desequilibri o no coincidència de criteris entre el que és legal (el que diu o determina a la llei) i el que entenem que és just (el que creiem que s'hauria d'haver determinat). Amb la invocació d'aquest principi i acompanyat de l'argumentació, motivació i justificació pertinents, les sindicatures locals poden emetre les seves resolucions i sol·licitar, si s'escau, la revocació, invalidesa i revisió d'actes administratius que hagin pogut resultar desfavorables per a la ciutadania i proposar la presa de decisions alternatives més justes.

En aquest sentit cal destacar que el principi d'equitat es troba posicionat en la mateixa direcció que les obligacions que es determinen i del que entenem actualment com a bona administració, també un dels principis a mantenir i a citar, de forma proporcionada i ajustada, dins de les resolucions que com a sindicatures locals haurem d'emetre.

El context de la invocació i l'aplicació d'aquesta justificació dins d'una resolució s'articularia, en paraules del professor Juli Ponce, davant "supòsits en que les obligacions de bona administració en combinació amb l'equitat porten als ajuntaments a retirar sancions imposades de forma legal però que, per les circumstàncies concretes, es consideren inoportunes, danyoses d'una manera o altra per l'interès general al ser excessives per a la persona que les pateix"².

L'equilibri entre legalitat i equitat no sempre és fàcil. Poden sorgir situacions com aplicacions estrictes de la llei que generen injustícies, ús excessiu de l'equitat que pot derivar en arbitrarietat i la falta de criteris clars en la presa de decisions

Per això, és essencial que les resolucions municipals estiguin motivades, justificades i degudament documentades.

Per aconseguir aquest equilibri, els ajuntaments poden adoptar diverses mesures com motivar les resolucions: explicar clarament les raons jurídiques i socials; formació del personal públic: en dret administratiu i ètica pública; protocols flexibles: que contemplin situacions excepcionals; participació ciutadana: escoltar la ciutadania millora la percepció de justícia i la transparència: publicació de criteris i decisions.

El paper de les Sindicatures de Greuges

Un element clau en la garantia de l'equilibri entre legalitat i equitat són les Sindicatures de Greuges. Aquesta institució, tot i no tenir capacitat executiva vinculant en molts casos, exerceix una funció essencial de supervisió de l'administració.

Les seves resolucions no es limiten a analitzar si s'ha complert la norma, sinó que també incorporen una visió de justícia material, detectant possibles situacions de desigualtat o manca de proporcionalitat.

Així, les Sindicatures actuen com a mediador entre la ciutadania i l'administració, fomentant solucions que integrin criteris d'equitat sense sortir del marc legal.

Conclusió

La legitimitat de l'acció municipal no depèn únicament del compliment estricte de la llei, sinó també de la percepció de justícia per part de la ciutadania.

Integrar l'equitat en l'aplicació de la legalitat permet als ajuntaments oferir respostes més humanes i ajustades a la realitat social, reforçant la confiança en les institucions.

En definitiva, governar des de l'àmbit local implica no només aplicar normes, sinó fer-ho amb sensibilitat, responsabilitat i vocació de servei públic.

² PONCE, Juli. Obra citada.

Una part del text extret del [manual de les Sindicatures locals "bases d'actuació i funcionament"](#)

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 2025.

Consultes, Informació, Assessorament			TOTAL	72
Queixes Derivades	Defensor del Pueblo			3
	Síndic de Greuges de Catalunya			7
	Altres defensors			0
	Altres derivacions			0
	TOTAL DERIVADES			10
Queixes d'àmbit municipal	Admeses	Mediació - Solució amistosa		1
		Estimades amb Recomanació	Acceptada total	8
			Acceptada parcialment	0
			NO acceptada	3
			Pendent de Resposta	1
		Arxivades sense greuge		2
		Arxivades per desistiment		0
		En tràmit		10
	NO admeses			31
	TOTAL QUEIXES			56
Actuacions d'ofici	Amb Recomanació	Acceptada total	0	
		Acceptada parcial	0	
		No acceptada	0	
		Pendent de resposta	1	
	Arxivada sense Recomanació		0	
	En tràmit		0	
	TOTAL ACTUACIONS D'OFICI			1
TOTAL ACTUACIONS			139	

2. DADES ESTADÍSTIQUES

2.1 ACTUACIONS REALITZADES

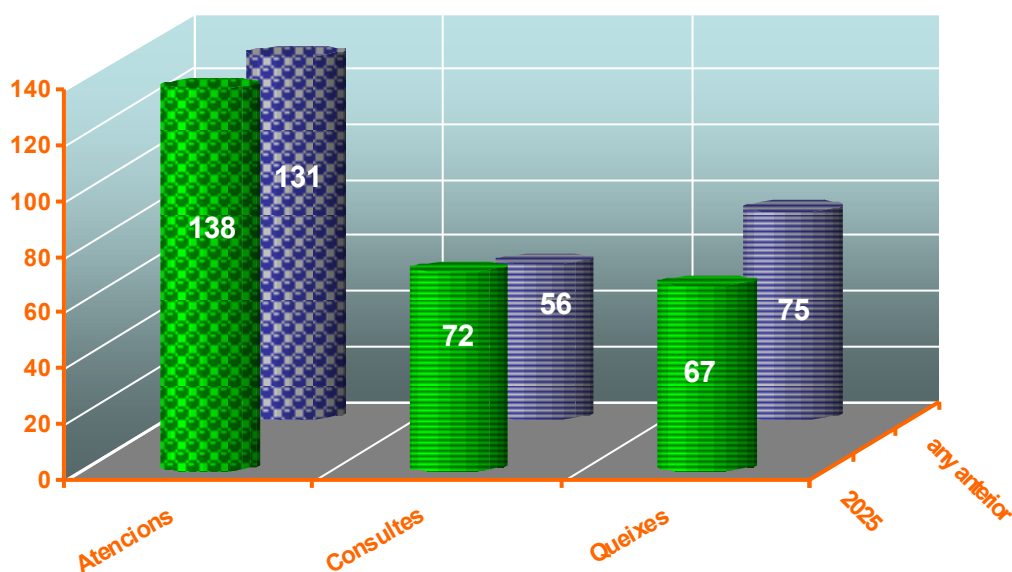
2.1.1 TIPUS D'ACTUACIONS

Han estat 131 actuacions a la ciutadania que la oficina de la Sindicatura realitzades durant l'any 2024. De les quals, 56 són consultes i 73 ha estat considerades queixes envers l'administració i 2 expedients oberts d'ofici



2.1.1.1 Comparativa amb l'any anterior

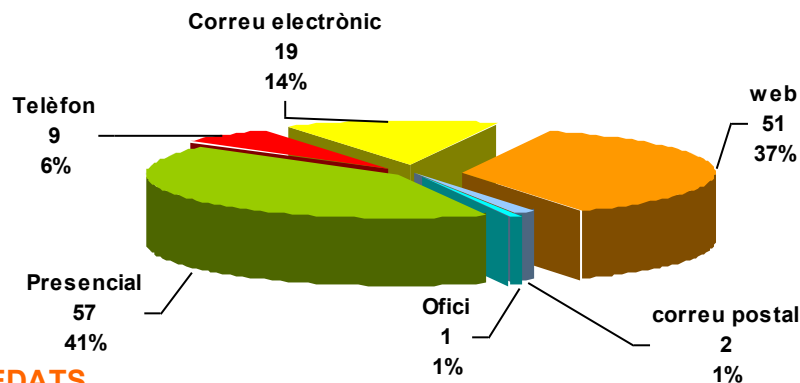
En aquesta gràfica es pot veure la comparativa de l'any 2025 amb l'any anterior. Es comprova que ha augmentat un 5,34 % en el número d'actuacions. Ha disminuït les queixes en un 12% (incloses les d'ofici) i ha augmentat les consultes un 28,57%.



2.1.2 MITJÀ UTILITZAT

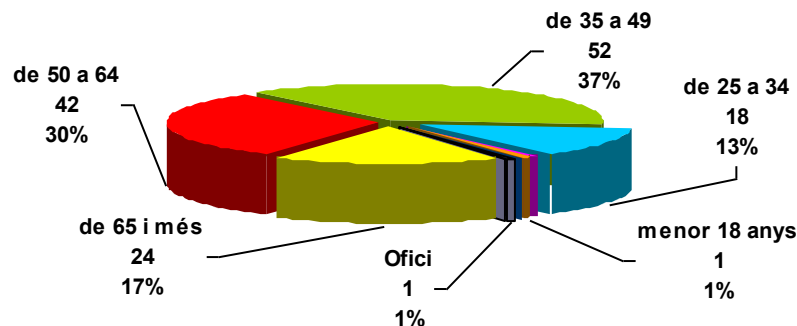
De les 138 actuacions realitzades, tant en queixes com en consultes, el mitjà utilitzat majoritàriament, aquest any, ha estat l'atenció per web amb un 37% (58% l'any anterior), l'atenció presencial a l'oficina amb un 41% (38% l'any anterior).

Respecte l'any anterior, aquest any ha disminuït el mitjà d'atenció per telèfon que ha passat d'un 11% a un 8%, i el correu electrònic ha augmentat lleugerament del 7% al 8%.

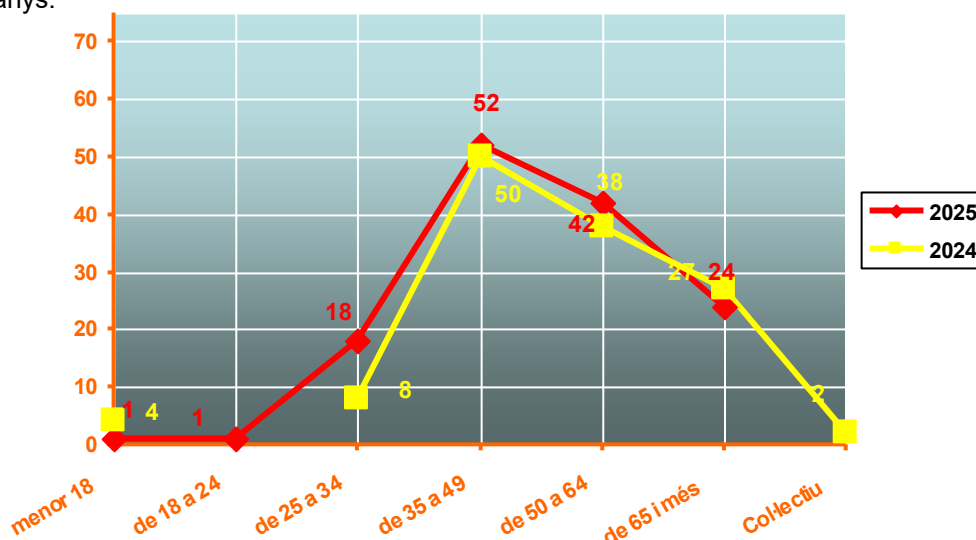


2.1.3 PER EDATS

De les 138 actuacions (queixes, ofici i consultes), existeix una major presència de la franja de 35 a 49 anys amb un 37%, seguit amb els de 50 al 64 anys amb un 30%.

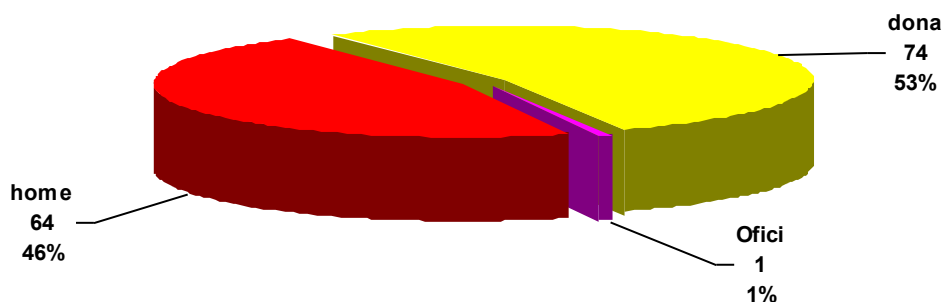


En aquesta gràfica es representa la comparativa en valors absoluts entre els anys 2024 i 2025. Es destaca la similitud i la tendència quasi igual en els dos anys. Amb l'excepció de l'augment en la franja de 25 a 34 anys.



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 46% alhora de consultar o presentar una queixa a la Sindicatura.



2.1.5 PER DISTRICTES

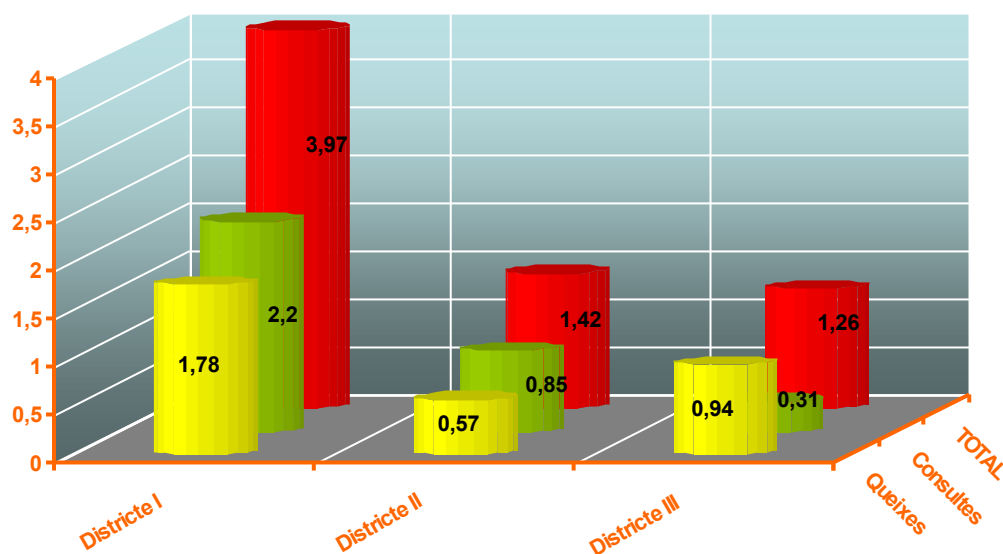
En aquesta gràfica es representa la quantitat d'actuacions que es va realitzar **per cada miler d'habitants** de cada districte.

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 3,97. Per tant, respecte l'any anterior (3,25), la presència en aquest districte ha augmentat un 22,15 %. En el **districte II** ha hagut un rati de 1,42, pràcticament ha disminuït un 6,58 % respecte l'any anterior (1,52) i en el **districte III** ha hagut un rati de 1,26, per tant ha disminuït un 20,75 % respecte l'any anterior (1,59).

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.

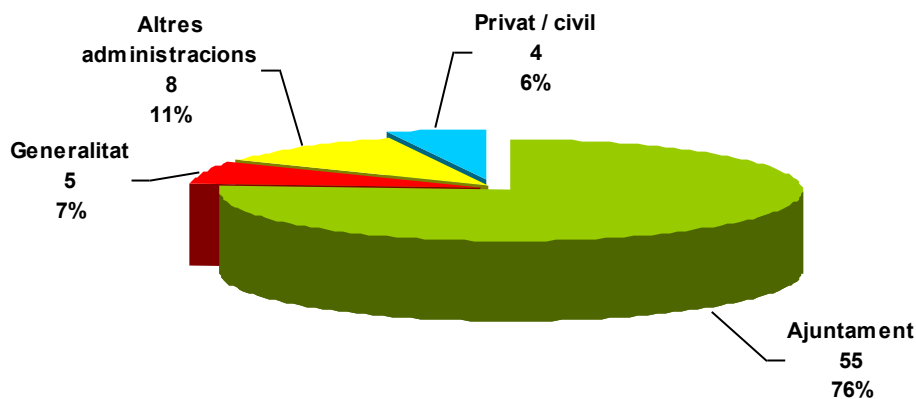


2.2 CONSULTES REBUDES

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.

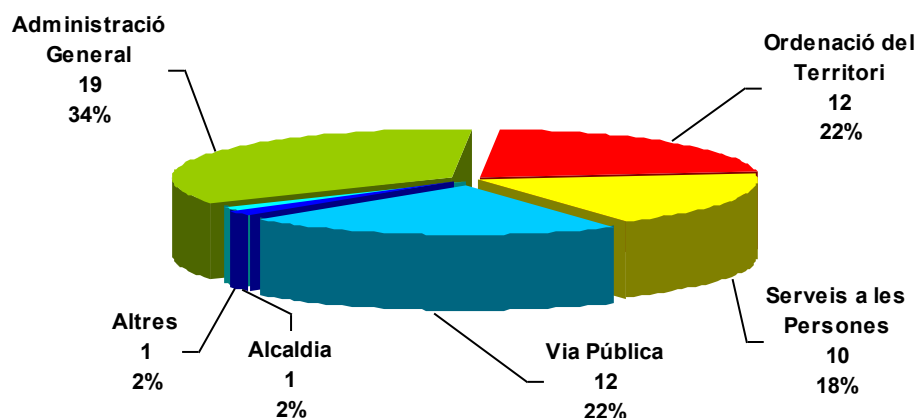
2.2.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA.

Les 72 consultes ha estat classificades per competència. Destacar que es manté la proporcionalitat de les consultes amb el 55% de **competència de l'Ajuntament de Viladecans**, un 7% de competència de la **Generalitat**, un 11% 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 55 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 31% de l'any anterior, a un 34% aquest any. Ha disminuït les consultes de **Serveis a les Persones**, que ha passat d'un 28% a 18%. Augmenta respecte l'any anterior, Ordenació del territori del 13% al 22% i Via pública disminueix del 25% al 22%.

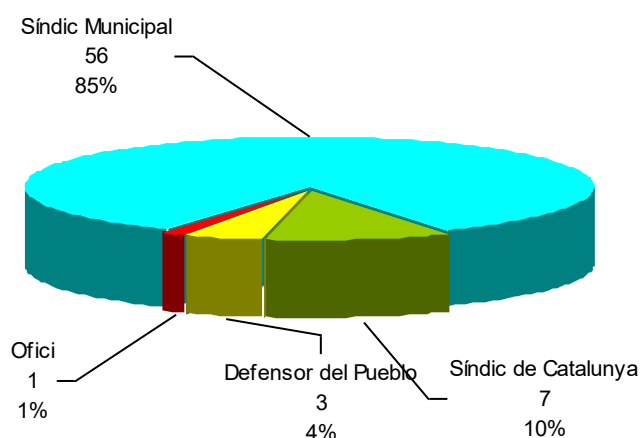


2.3 QUEIXES REBUDES

Del total de les actuacions realitzades, s'ha tramitat com a **queixes** un total de **75**. Dos d'elles són d'ofici.

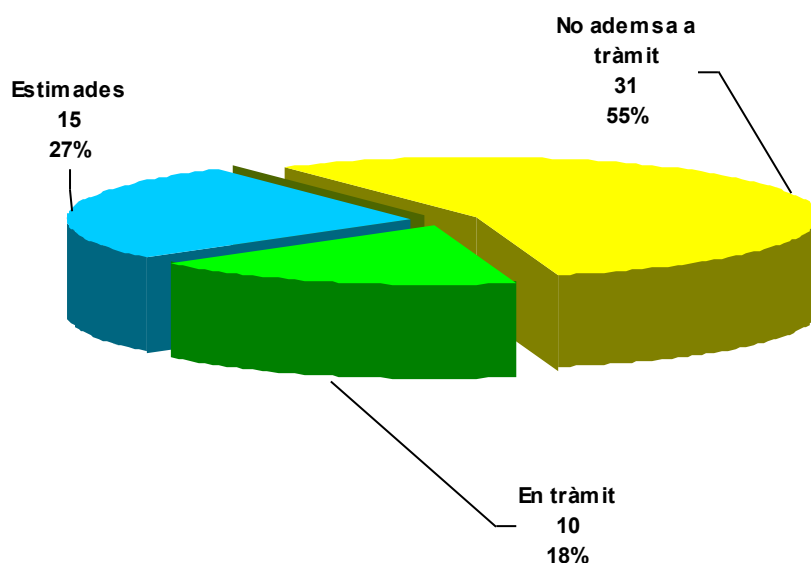
2.3.1 CLASSIFICACIÓ PER COMPETÈNCIA

Dels 67 expedients de queixa, majoritàriament són de **competència municipal** (inclosa la d'ofici) amb un **86%** i la resta, el 49%, són de competència del Síndic de Catalunya, Defensor del Pueblo.



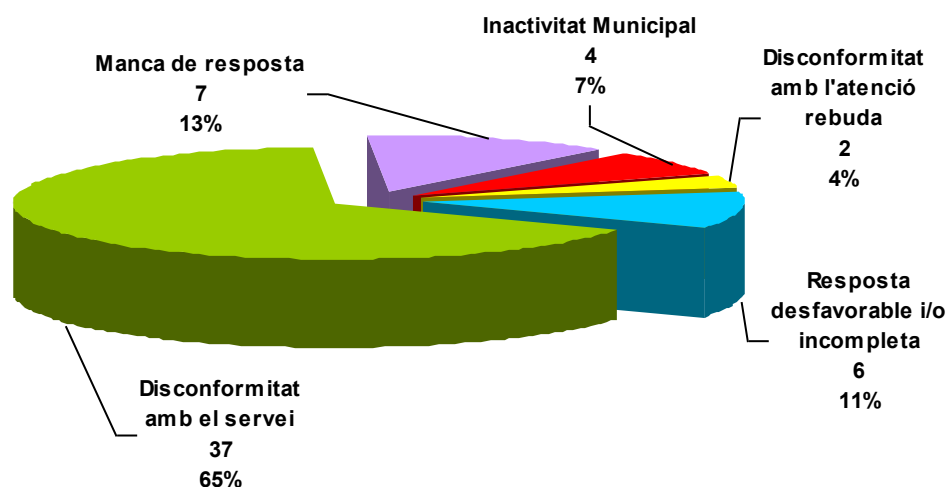
2.3.2 CLASSIFICACIÓ PER SITUACIÓ

De les 56 queixes **d'àmbit municipal**, sense incloure els expedients d'ofici i les derivades, s'ha **resolt 44 queixes**, de les quals, 15 han estat estimades i 31 no han estat admeses a tràmit. En conseqüència, 10 queixes ha quedat en tràmit a final d'any.



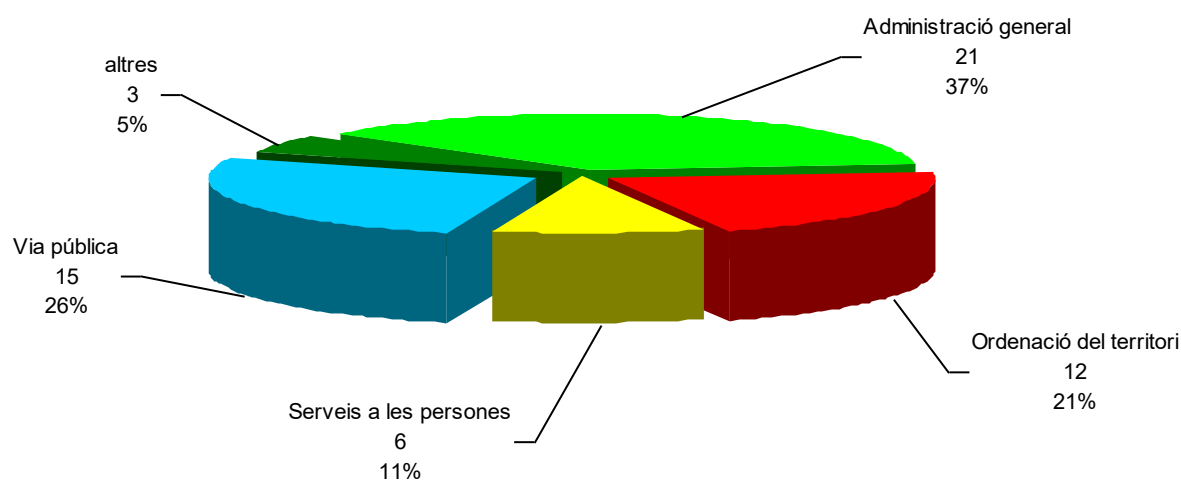
2.3.2.1 Motivació principal

De les 56 queixes d'àmbit municipal (excloses les d'ofici), les causes principals que va motivar la queixa, són per la **"disconformitat amb el servei"**, amb un 65% i la **"manca de resposta"** amb un 13%, seguidament amb un 11% està el motiu de **"Resposta desfavorable i/o incompleta"**; amb un 7% la **"inactivitat municipal"** i amb un 4% la **"disconformitat amb l'atenció rebuda"**.



2.3.2.2 Àmbit de competència municipal

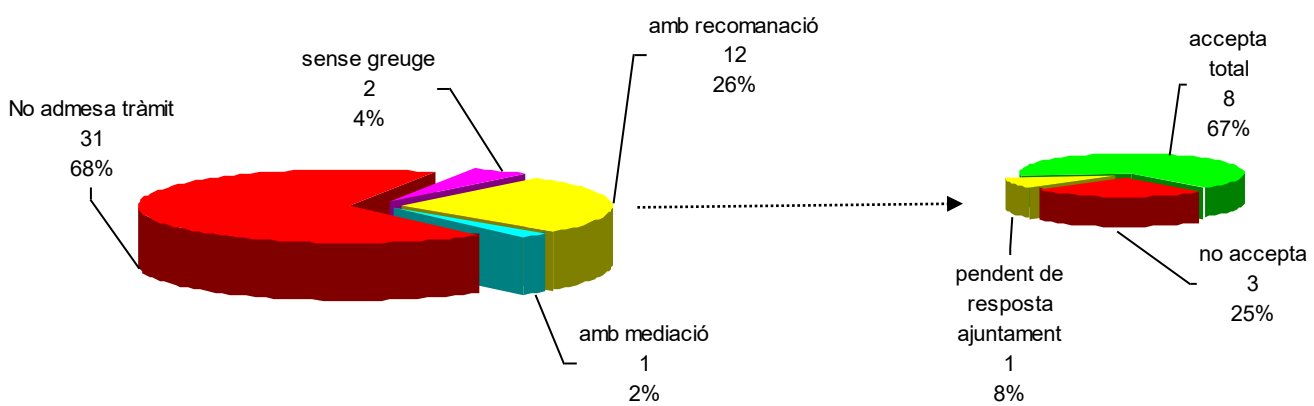
En aquesta gràfica es classifiquen les 56 queixes i 1 d'ofici, en cinc temàtiques de competència.



2.3.3 CLASSIFICACIÓ PER LA RESOLUCIÓ

Dels 56 expedients d'àmbit municipal iniciats a l'any 2025, sense l'expedient d'ofici, 10 queixes estan en tràmit. Per tant, ha estat **resoltes 46 queixes**, de les quals un total de **12 queixes ha tingut propostes** (Recomanacions, suggeriments i/o Recordatoris) la qual cosa representa un 26% de les resolucions efectuades. A més, 1 de les resolucions ha estat resoltes per mediació. Les mediacions són aquelles que s'ha resolt durant el tràmit de l'expedient de manera favorable per la ciutadania.

Les 12 queixes amb propostes (Recomanacions, recordatoris i suggeriments), l'ajuntament ha acceptat el 67%, no accepta el 25% i està pendent de resposta un 8%.

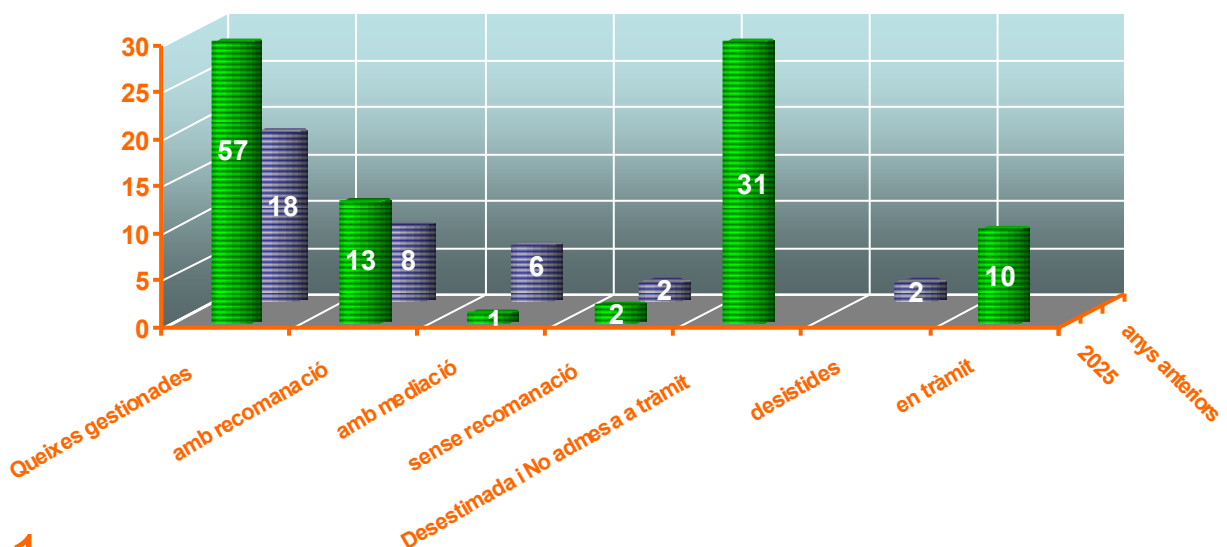


2.4 SITUACIÓ QUEIXES GESTIONADES

Durant l'any 2025 s'ha gestionat **en l'àmbit municipal** que inclou els expedients d'ofici, un total de **75** queixes, 57 de l'any 2025 i 18 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 bé estaven en tràmit o estaven pendent de resposta a les Recomendacions plantejades.

2.4.1 GESTIONADES DURANT L'ANY

De les 75 queixes gestionades d'àmbit municipal, 21 han tingut propostes de Recomendacions, 7 han estat resoltes per mediació, 4 sense cap Recomendació, 2 queixes desistides, 31 queixes no han estat admeses i 10 queixes estan encara en tràmit per a la seva resolució.



2.4.2 TEMPS MITJÀ D'ARXIU

2.4.2.1 Queixes amb propostes

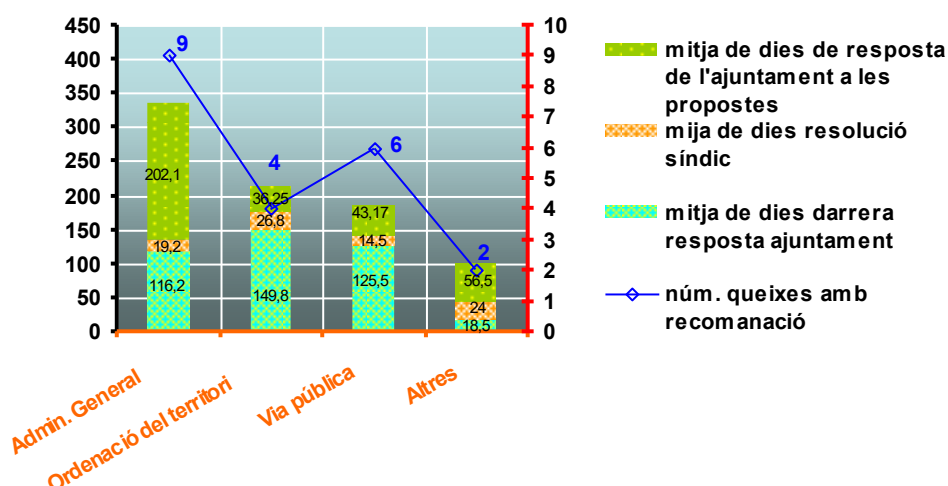
La gestió de les queixes comporta tres períodes de temps diferenciats.

Un primer període comptat des de la presentació de la queixa i fins que l'ajuntament ha facilitat tota la informació en el tràmit de la queixa.

El segon període, comptat des de la data que el Síndic va rebre tota la informació i la data que el Síndic emet la resolució.

Un tercer període comptat des de la resolució del Síndic i fins que el Síndic rep la resposta per part de l'ajuntament a les Recomanacions (propostes) plantejades. O bé fins el 31 de desembre si encara no ha donat resposta.

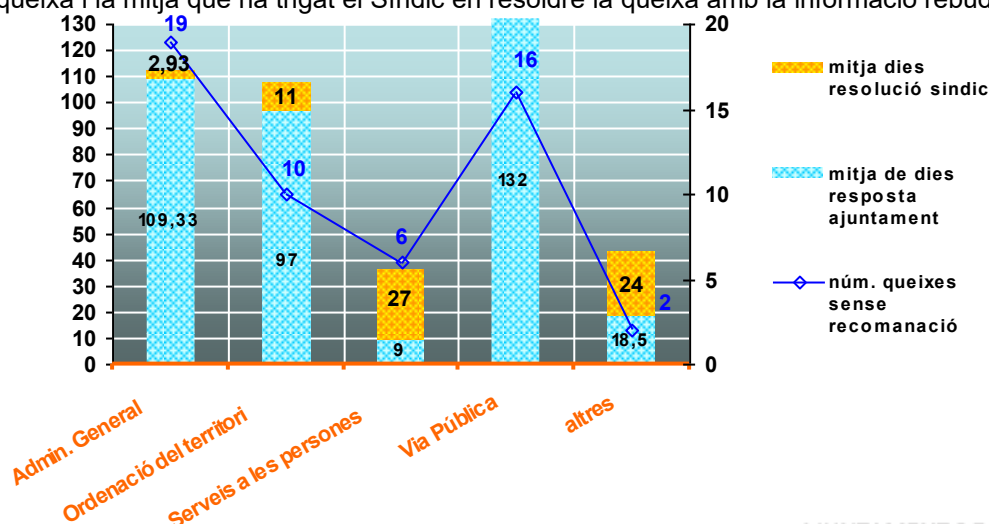
En aquesta gràfica es presenta la mitja de dies naturals de les **21 queixes** que han tingut propostes, que d'acord amb la gràfica anterior, 13 corresponen a l'any 2025 i 8 d'anys anteriors. Han estat classificades per àmbit municipal. Inclou l'àmbit d'altres que han estat tramitades al Consell Comarcal i a l'AMB. Significant que una queixa d'Administració General és expedient d'ofici.



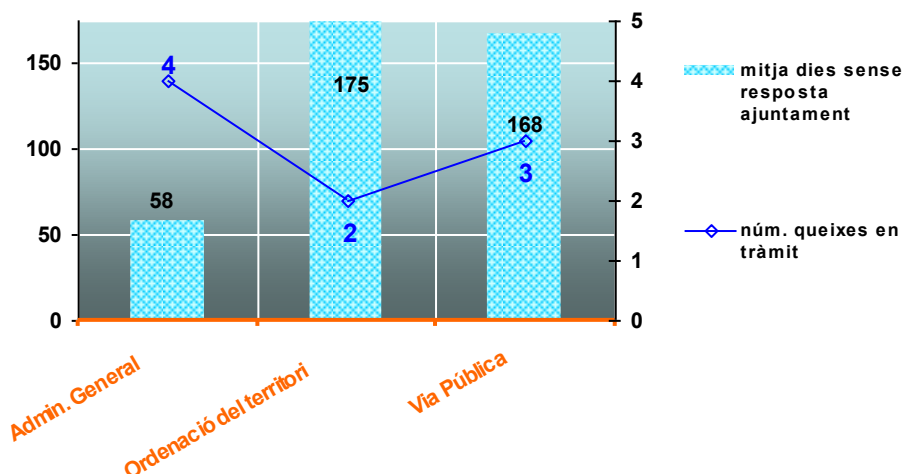
2.4.2.2 Queixes sense propostes

La gestió de les queixes que s'han tramitat davant l'ajuntament que a la resolució no han hagut propostes (Recomanacions).

En aquesta gràfica es reflecteixen aquelles queixes que han estat resoltes abans de finalitzar l'any. Per tant, es computa la mitja de dies que l'ajuntament ha trigat en donar tota la informació per poder resoldre la queixa i la mitja que ha trigat el Síndic en resoldre la queixa amb la informació rebuda.



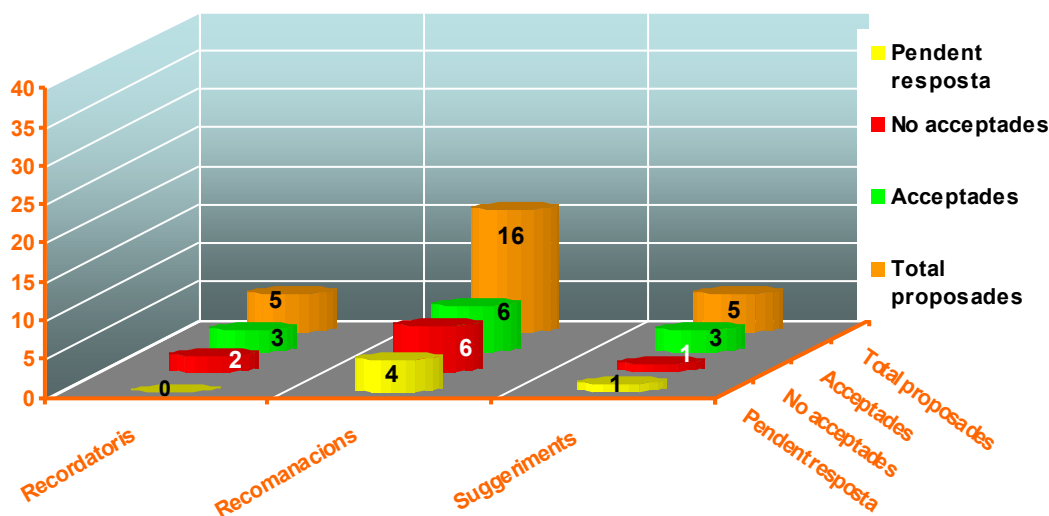
En aquesta gràfica es reflecteixen aquelles queixes que estan en tràmit i que al finalitzar l'any l'Ajuntament encara no ha facilitat la informació per poder resoldre la queixa. Per tant, es presenta la mitja de dies comptats des de la presentació de la queixa i fins al final d'any.



2.4.3 PROPOSTES REALITZADES DURANT L'ANY

Les **13 queixes**, inclòs l'expedient d'ofici amb propostes, contenen un total de **26 propostes**, desglossades en 5 recordatoris, 16 Recomanacions i 5 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 26 propostes realitzades, **ha acceptat 3** Recordatoris, 6 Recomanacions i 3 suggeriments; **no ha acceptat 2** recordatoris, 6 Recomanacions i 1 suggeriment. Queda pendent de resposta 4 Recomanacions i 1 suggeriment.

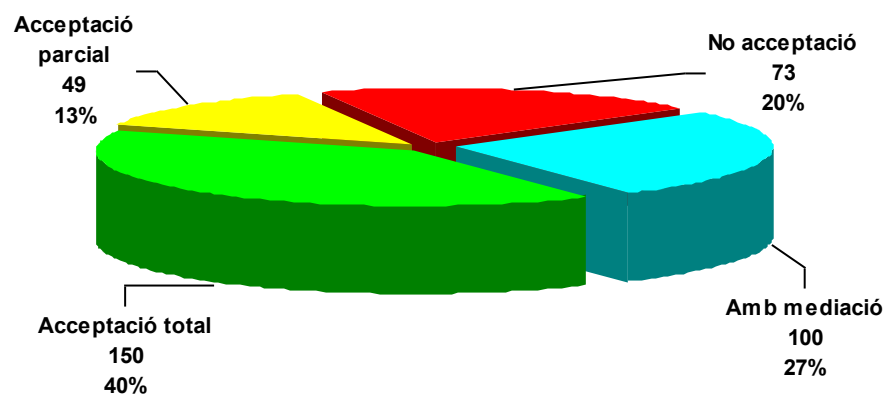


2.5 QUEIXES ACUMULADES AMB PROPOSTES

Des del 2007 fins el 2025 **s'ha rebut resposta a 272** expedients de queixa que han tingut propostes per part del Síndic del total de 275. És a dir, han quedat 3 queixes amb propostes que estan pendent resposta a la presentació de l'informe, totes són de l'any 2025. Han estat **acceptades totalment 150 expedients de queixa**. És a dir, un **40,00 %**.

Cal destacar, al marge d'aquestes queixes amb Recomanacions, en aquest mateix període s'ha resolt **per mediació** sense Recomanació un total de **100** queixes, les quals representa un **27 %** que s'ha resolt favorablement per la ciutadania en el tràmit de la queixa.

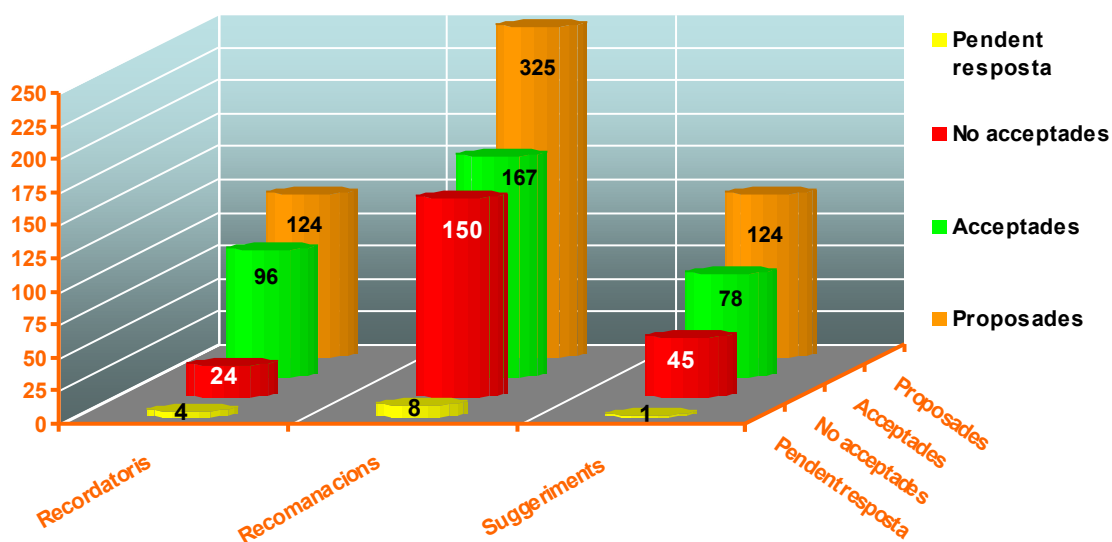
En conseqüència, un **67 %** de les queixes resoltes d'àmbit municipal ha estat **favorable per a la ciutadania**, tenint en compte les Recomanacions acceptades totalment i les mediacions realitzades. Aquest percentatge es manté equilibrat respecte l'any passat.



2.5.1 PROPOSTES ACUMULADES

Les **257 queixes** amb propostes des del 2007 fins el 2025, contenen un total de **573 propostes**, desglossades en 124 Recordatoris, 325 Recomanacions i 124 suggeriments. Ha estat **acceptades** un total de **341 propostes** (96 Recordatoris, 167 Recomanacions i 78 suggeriments), que representa el **59,51 %** 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.



3. QUEIXES GESTIONADES PER MATÈRIA

DADES NUMERIQUESES

En aquest quadre es mostra la distribució de les queixes gestionades a llarg de l'any 2025. És a dir, 67 queixes, incloses 1 d'ofici, així com les 18 queixes d'expedients que van quedar amb gestions pendents a la finalització de l'any 2024. En conseqüència, s'ha gestionat durant l'any 2025 **un total de 85 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 anteriorss	2025	Total
3.1	ADMINISTRACIO GENERAL			28
	3.1.1 Tributs	4	6	
	3.1.2 Sancions	1	12	
	3.1.3 Padró/registres		2	
	3.1.4 Responsabilitat patrimonial	1		
	3.1.5 Informació/atenció		1	
	3.1.6 Altres	1		
3.2	ORDENACIÓ DEL TERRITORI			14
	3.2.1 Medi ambient		4	
	3.2.2 Obres/disciplina urbanística		3	
	3.2.3 Soroll	1	3	
	3.2.4 Llicències		2	
	3.2.5 Activitat econòmica	1		
3.3	SERVEIS A LES PERSONES			6
	3.3.1 Consum		3	
	3.3.2 Cultura i Educació		1	
	3.3.3 Salut i benestar		2	
3.4	VIA PÚBLICA			22
	3.4.1 Llicències	2		
	3.4.2 Manteniment	1	6	
	3.4.3 Trànsit	3	6	
	3.4.4 Seguretat ciutadana	1	2	
	3.4.5 Cementiri		1	
3.5	DERIVADES			10
	3.5.1 Síndic de Greuges Catalunya		7	
	3.5.2 Defensor del Pueblo		3	
3.6	ALTRES			5
	3.6.1 Altres	2	3	
Totals		18	67	85

3.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

3.1.1 TRIBUTS

Bonificació IBI plaques solars

EXP. 2024Q750

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de maig de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que en el mes de març de 2023 va presentar un final d'obra per la instal·lació de plaques solars i el mateix dia va presentar la sol·licitud per la bonificació de l'IBI. Va venir desestimada per indicar que s'havia presentat la sol·licitud més de tres mesos després de la finalització d'obra. El mateix dia de la recepció de la desestimació, al setembre de 2023, es va presentar un recurs conforme no era cert, atès que el final d'obra és del 13 de març i la sol·licitud es va presentar dos dies després, el 15 de març del 2023. D'aquest recurs no ha obtingut resposta i l'IBI del 2024 l'ha vingut sense la bonificació.

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

El ciutadà va presentar queixa al Síndic el 14 de maig de 2024 per no haver rebut resposta al recurs de reposició presentat el **14 de setembre de 2023**.

En el mes de gener de 2025, l'ajuntament aporta còpia de l'expedient on consta que el ciutadà va rebre la resolució al recurs de reposició en data **13 de juny de 2024**

El recurs va ser desestimat per no complir els requisits de presentació de la sol·licitud en el termini de tres mesos a comptar des de la data de finalització de la instal·lació.

Consideracions

S'ha resolt el motiu principal de la queixa en el tràmit de la mateixa, atès que s'ha donat resposta en data 13-06-2024 al recurs de reposició presentat en data 14-09-2023.

Respecte al contingut de la resolució desestimatoria, considero ajustada a la normativa vigent, atès que malgrat la data de sol·licitud de la bonificació de l'IBI es va realitzar 15-03-2023 i el certificat de final d'obres consta de data 13-03-2023, la qual cosa pot semblar que es compleix el requisit de presentació de la sol·licitud en el termini màxim de tres mesos a comptar des de la data de finalització de la instal·lació.

Contràriament amb el que sembla, la Unitat de Gestió Tributaria de l'Ajuntament a la resolució del recurs, ha tingut en compte la resta de documentació presentada i es detecta que no existeix una correlació de dates.

En aquest sentit, al Registre d'Autoconsum de Catalunya (RAC) emès per l'Oficina de Gestió Energètica de la Generalitat de Catalunya consta que la data d'autorització d'explotació definitiva i d'inscripció al RAC és 13 d'agost de 2022. Per tant amb una data anterior al certificat de final d'obres que el ciutadà ha aportat a l'Ajuntament.

Tenint en compte que per fer la inscripció al RAC s'ha d'aportar, entre d'altres, el certificat de direcció i acabament d'obra signat per un tècnic titulat competent, el qual es pot afirmar que el certificat aportat per fer aquest tràmit és anterior al 13 d'agost de 2022.

Conseqüentment, si la sol·licitud de bonificació de l'IBI es va presentar en data 15 de març de 2023 i la data de final d'obres estimat per l'ajuntament és la data que consta al RAC, es pot concloure, tal i com ha resolt l'ajuntament, que no es compleix el termini màxim de tres mesos entre la data de finalització d'obres i la presentació de la sol·licitud de bonificació de l'IBI.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, atès l'ajuntament ha resolt el recurs de reposició presentat pel ciutadà, en el tràmit de la present queixa.

En relació a la resolució del recurs, no s'acredita cap greuge envers el ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **3 de febrer de 2025**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver Recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 252 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 13 dies



Inscripció cens de vehicles

EXP. 2024Q755

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 de juny de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que en data 29 de gener de 2024, va pagar i presentar el rebut de l'impost sobre tracció mecànica del vehicle, a més va demanar l'exempció de l'impost de circulació i renuncia de l'anterior vehicle. Malgrat això en data 19 d'abril va reclamar a l'ORGT la inscripció en el cens de vehicles i li van indicar que tenien la documentació però que anaven amb retard en la resolució dels expedients. Manifesta que aquesta situació l'està ocasionant perjudicis al no poder fer-ne ús de les zones d'estacionament regulat com a persona resident, així com l'accés a les platges com a resident. Segons el web, aquesta inscripció pot durar fins un mes i porta més mesos sense obtenir la inscripció al cens de vehicles.

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

El ciutadà va presentar queixa al Síndic el 26 de juny de 2024 per no haver rebut resposta atès que s'ha donat resposta a les instàncies presentades des del 29 de gener de 2024, per obtenir el vehicle la condició de resident i gaudir dels beneficis associats a aquesta condició, incloent les condicions preferents en les zones d'estacionament regulat.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament respon el 6 de juny de 2025, conforme el dia 1 d'abril de 2025 l'ORGT va resoldre concedint l'exempció de l'IVTM corresponent al vehicle esmentat i consta com inscrit com a resident, i per tant, pot gaudir dels beneficis associats a aquesta condició, incloent les condicions preferents en les zones d'estacionament regulat amb efectes del mes de desembre de 2024.

Consideracions

S'ha resolt el motiu principal de la queixa en el tràmit de la mateixa, atès que s'ha concedit favorablement la petició del ciutadà.

Malgrat això, l'ajuntament ha trigat pràcticament 1 any en donar resposta al tràmit de la queixa presentada pel ciutadà.

Tanmateix cal tenir en compte que ha trigat 15 mesos en respondre al ciutadà en un tràmit que no s'acredita cap dificultat tècnica, que comporti el tràmit per inscriure un vehicle com a resident, substituint a l'anterior que tenia el ciutadà.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal RESOLC que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat pel ciutadà, malgrat s'hagi resolt en el tràmit de la queixa, atès que el ciutadà no ha pogut gaudir dels beneficis associats a aquesta condició, incloent les condicions preferents en les zones d'estacionament regulat.

Considero que aquesta excessiva dilatació en el temps és injustificable per fer aquest tràmit, ni tant sols el que diu la pàgina web que indica que pot durar aproximadament un mes en fer-se efectiva l'alta del vehicle com a resident. Com tampoc es justifica la dilatació en el temps per donar resposta al Síndic.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO** l'obligació de donar resposta al Síndic en el termini establert al Reglament Orgànic Municipal
- **RECOMANO** revisar el procediment d'alta de vehicles com a residents, amb la finalitat que es pugui fer en el moment de presentar la sol·licitud si es fa de forma presencial i com màxim 4 dies si es fa per la seu electrònica, sempre que es compleixin els requisits establerts.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **11 de juny de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de juny de 2025**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Respecte al RECORDA: S'accepta i es tindrà en compte per a futures actuacions administratives.

Respecte al RECOMANO : S'accepta parcialment. L'Ajuntament ja ha redefinit el procediment d'alta de vehicles residents en el sentit que l'Àrea d'Espai Públic i Mobilitat Sostenible actualitza setmanalment i d'ofici les matrícules facilitades per l'ORGT, incorporant-les al cens de residents quan es compleixen els requisits establerts."

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 345 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 5 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 9 dies



Devolució plusvàlua

EXP. 2024Q766

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 d'octubre de 2024 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la manca de resolució a la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts que va presentar en data 12 de setembre de 2017 de la plusvàlua abonada el 7 de setembre de 2017, malgrat totes les comunicacions i escrits presentats durant aquest temps.

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

La ciutadana presenta una queixa per no haver rebut resposta a la petició de devolució i recursos presentats davant l'ajuntament pel que demanava la devolució de la plusvàlua abonada.

En el tràmit de la queixa la ciutadana informa de les gestions rebudes de l'ajuntament, conforme li van requerir una certificació del compte bancari, la resolució estimatòria del recurs i el dret a cobrar la quantitat total de 1.804,60€ inclosos els interessos de demora. També informa que va cobrar finalment les quantitats en data de 13 de desembre de 2024.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès s'ha resolt favorablement per la ciutadana durant el tràmit de la present queixa.

Malgrat aquesta mediació considero que l'ajuntament, d'acord amb els principis de bona administració, ha de millorar els tràmits de resposta i resolució dels expedients.

A més considero que l'ajuntament, també ha de millorar la comunicació i el compliment de Reglament Orgànic Municipal, en el sentit d'informar i agilitzar les respostes al Síndic, atès que hem rebut la informació de la promotora de la queixa i a la resolució de la queixa encara no s'ha rebut la resposta per part de l'ajuntament.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de gener de 2025**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver Recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 67 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 31 dies



Denegació bonificació IBI família nombrosa

EXP. 2024Q771

El Síndic va rebre una sol·licitud el 11 de novembre de 2024 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada en data 25-07-2024, contra la resposta rebuda de denegació de la bonificació de família nombrosa a l'Impost de Bens Immobles que va sol·licitar el 4-3-2024, malgrat que és família nombrosa i té l'usdefruit de l'habitatge com a conseqüència del divorci amb l'altre titular de l'habitatge i és ella qui paga IBI.

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 al Síndic en data 11-11-2024 per manca de resposta a la instància presentada en data 25-07-2024, contra la resolució de la denegació de la bonificació de família nombrosa a l'IBI que va sol·licitar en data 04-03-2024 malgrat que és família nombrosa i té l'usdefruit de l'habitatge com a conseqüència del divorci amb l'altre titular de l'habitatge i és ella qui paga la totalitat de l'IBI.

La ciutadana aporta entre d'altres la sentència de divorci de data 18-11-2015

En el tràmit de la queixa la ciutadana presenta més documentació, entre d'altres, conforme el 15-03-2025 va rebre resolució favorable parcialment, conforme li concedeixen el 45% de bonificació de l'IBI però només pel seu 50% de propietat de l'habitatge.

En el tràmit de la queixa l'Organisme de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona aporta còpia de l'expedient, on consta la resolució desestimatòria a la sol·licitud de la ciutadana del reconeixement del dret a la bonificació per família nombrosa en la quota integral de l'IBI del bé immoble per l'exercici 2024, la qual fa menció a que no es compleix el requisit recollit a l'article 5.c)1. de l'Ordenança fiscal de Viladecans de l'exercici 2024, **relatiu a que els subjectes passius han d'ostentar la condició de titulars de família nombrosa**. En concret, l'altre titular de l'habitatge, és propietari del cinquanta per cent i per tant subjecte passiu però **no ostenta la condició de titular de família nombrosa**.

La ciutadana presenta escrit en data 25/07/2024, en disconformitat amb la resolució rebuda, que no consta que li hagin donat resposta.

Consideracions

He de fer dos diferències en aquest cas, per una banda la interpretació de l'ordenança per aplicar la bonificació per a titular de la condició de família nombrosa i per una altra banda la determinació de com a subjecte passiu en les dues figures que formen part com són els **obligats tributaris** i pel **substitut del contribuent**.

A) Interpretació de l'Ordenança Fiscal de Viladecans

L'ORGT a la seva resolució de data 26/03/2024 ha fet una interpretació restrictiva de l'article 5.c)1. de l'Ordenança fiscal de Viladecans de l'exercici 2024, en afirmar que no es compleix, indicant que **els subjectes passius han d'ostentar la condició de titulars de família nombrosa**. Adduint que com l'altre

propietari de l'altre 50% no ostenta la condició de titular de família nombrosa, no poden concedir la bonificació.

Amb aquesta afirmació l'ORGT està afirmant que és l'immoble qui ostenta la bonificació al pretendre que tots els subjectes passius han d'ostentar la condició de titulars de família nombrosa per ser bonificat l'IBI de l'immoble.

L'Ordenança fiscal estableix que és el subjecte passiu (singular) qui ostenti la condició de família nombrosa és el beneficiari de la bonificació.

Per tant, s'ha d'afirmar rotundament que **la bonificació fiscal no és de l'immoble, sinó per al subjecte passiu.**

B) Determinació de subjecte passiu (l'obligat tributari i substitut del contribuent)

A Catalunya existeix l'imperatiu legal (article 233-23.2 de la Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya) imposant a qui és el beneficiari del dret d'ús, a fer-se càrrec de les **obligacions tributàries** (tributs i taxes de meritació anual)

La ciutadana, és subjecte passiu com obligat tributari (art. 36.1 LGT) i és subjecte passiu com a substitut de l'obligat tributari per imposició de la llei (art. 36.3 LGT)

En aquest sentit el **TS en Sentència 1044/2023**, de 19 de juliol de 2023 (recurs de cassació núm. 3381/2020) aclareix en els supòsits en els quals **una llei ho imposi**, el contribuent es veu desplaçat pel substitut que, llavors, **ocupa la posició de subjecte passiu i assumeix l'obligació de pagament.**

Per tant, la ciutadana com a subjecte passiu en qualsevol de les dues figures (art. 36 LGT), considero que té el dret a que li bonifiquin l'IBI en la seva totalitat. És a dir, a aplicar el percentatge de la bonificació que li correspongui sobre el total del rebut complet.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, per la manca d'aplicació de la bonificació l'IBI en l'any 2024 i per una bonificació parcial del rebut de l'IBI en l'any 2025.

Atès que la **ciutadana, és subjecte passiu com obligat tributari (art. 36.1 LGT) i és subjecte passiu com a substitut de l'obligat tributari per imposició de la llei (art. 36.3 LGT)** reafirmat pel TS en **Sentència 1044/2023**, de 19 de juliol de 2023 (recurs de cassació núm. 3381/2020) aclareix en els supòsits en els quals **una llei ho imposi**, el contribuent es veu desplaçat pel substitut que, llavors, **ocupa la posició de subjecte passiu i assumeix l'obligació de pagament.**

En conseqüència a l'ORGT i a l'Ajuntament els hi

- **RECORDO** que s'ha de fer una interpretació correcta de la normativa vigent en matèria tributària i tenir en compte altres normatives que per imperatiu legal obliguen a suportar la totalitat de les obligacions tributàries.
- **RECOMANO** revisar d'OFICI la denegació de la bonificació sobre l'IBI del 2024 en el sentit favorable de concedir la bonificació a la ciutadana que li correspongui per ostentar el títol de família nombrosa, sobre la totalitat del rebut de l'IBI del **2024**
- **RECOMANO també** revisar d'OFICI la bonificació parcial concedida sobre l'IBI del **2025**, atès que només s'ha concedit respecte al 50% de que n'és propietària, i no s'ha realitzat sobre la totalitat del rebut, atès que per **imperatiu legal**, és l'obligada a pagar la totalitat.
- **RECOMANO també**, aplicar aquest criteri en tots els casos de **separació legal** on un dels cònjuges té l'ús exclusiu del domicili i per tant, ostenta la condició de subjecte passiu com substitut de l'obligat tributar i adquireix l'obligació legal de pagar la totalitat de la quota de l'impost.
- **RECOMANO també**, MODIFICAR i/o interpretar, el darrer paràgraf de l'article 5 C) 1b) de l'Ordenança fiscal 1.01 reguladora de l'Impost sobre Béns Immobles de l'any 2025, en el sentit

d'aclarir que **en cas de separació legal**, qui té l'ús total de l'habitatge, ostenta la condició de subjecte passiu, atès que és qui té l'obligació legal de pagar la totalitat de la quota de l'impost.

- **SUGGEREIXO, revisar d'ofici totes sol·licituds de bonificació que hagi una separació legal**, a fi i efectes de regularitzar la interpretació de la normativa i aplicar el dret de bonificació correctament als que compleixin els requisits establerts i ostentin la condició de família nombrosa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de juliol de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **28 de novembre de 2025**, manifestant **ACCEPTAR PARCIALMENT**, doncs ha indicat:

"Respecte al RECORDA: l'Ajuntament l'accepta

Respecte a les RECOMACIONS: L'Ajuntament l'accepta, vista la comunicació de l'ORGT, responsable de donar resposta, pel reconeixement del dret a gaudir de la bonificació en la quota íntegra sobre l'IBI, sol·licitada.

Respecte al SUGGERIMENT: l'Ajuntament l'accepta per a millorar la gestió i el respecte dels drets de la ciutadania.

De conformitat amb l'acord del Ple municipal del 19 d'octubre de 2023, les competències en matèria de gestió, inspecció i recaptació de tributs municipals, van ser delegades a l'Organisme de Gestió Tributaria (ORGT) de la Diputació de Barcelona amb efectes de l'1 de gener de 2024.

l'ORGT indica "[...] se li reconeix el dret a gaudir la bonificació indicada en un percentatge del 45% en la quota íntegra de l'IBI, resultat d'aplicar el percentatge de titularitat de l'immoble sobre el percentatge de la quota íntegra de l'impost (90%) establert a l'Ordenança fiscal de l'IBI [...]."

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 238 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 17 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 127 dies



Impost sobre vehicles de tracció mecànica

EXP. 2025Q841

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de desembre de 2025 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat a la no admissió del recurs presentat el 25 d'agost de 2025 envers el rebut de cobrament de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM) de l'exercici 2025, atès que considera que no es deuria de cobrar el mateix import a un vehicle que pot circular sense limitacions de dies, que altres vehicles que té limitada la circulació per no disposa de l'etiqueta mediambiental.

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: 15 dies



3.1.2 SANCIONS

Sanció estacionament targeta discapacitat

EXP. 2024Q776

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de desembre de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució a les al·legacions presentades per una sanció d'estacionament en zona reservada per persones amb discapacitat, atenent que disposa de targeta d'estacionament i sempre la posa en el parabrises i la fotografia que consta a l'expedient d'incoació sancionador no acredita cap infracció, atès que només es veu la part posterior del vehicle.

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

El vehicle del ciutadà va ser denunciat en data 18-04-2024 per estacionar en zona senyalitzada per a l'ús exclusiu de persones amb discapacitat.

El ciutadà disposa de la targeta d'aparcament per a persones amb disminució vigent fins el 07-05-2024 com a titular.

A la notificació de l'acord d'incoació i denúncia per infracció de circulació assenyala una fotografia del vehicle.

La fotografia s'aprecia la part posterior del vehicle en el lloc denunciat, però també es veu des d'on s'ha pres la foto, des de sobre la moto.

El ciutadà ha presentat al·legacions i recurs envers la denuncia indicant que el vehicle estava autoritzat amb la corresponent targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat.

L'ajuntament ha desestimat les al·legacions i el recurs a l'empara l'agent denunciador, les manifestacions del qual gaudeixen de presumpció de veracitat i es ratifica que en el moment de la denúncia en el vehicle no hi havia cap mena de targeta que n'autoritzés l'estacionament.

L'informe de l'agent indica que el vehicle ressenyat NO presentava la targeta corresponent en el tauler (tal i com s'especifica en el butlletí de denuncia)

L'agent no va observar al conductor i/o propietari del vehicle a prop d'aquest, en el moment en el qual es va efectuar la denúncia, de la qual es va deixar una còpia en el vidre davanter subjectada per neteja-parabrises, tot i haver intentat localitzar-lo, amb la intenció d'evitar la imposició de la denuncia i solucionar el problema en la major brevetat si aquest s'hagués presentat al punt per tal de retirar el vehicle que estava infringint la normativa vigent.

Consideracions i conclusions

En un procés normal de denuncia d'un estacionament d'un vehicle en zona senyalitzada per a l'ús exclusiu de persones amb discapacitat, amb la fotografia aportada podria ser suficient, atès que amb la presumpció de veracitat de la gent i la prova d'estacionament d'un vehicle en aquesta determinada zona reservada, donaria compliment a l'article 14 del RD 320/1994, pel que aprova el Reglament de procediment sancionar en matèria de trànsit.

Però en el cas tractat, és un vehicle d'una persona titular conductora, que disposa de la targeta d'estacionament específica per aquest tipus de reserva. Per tant, no es podria dir que dona compliment al referit article, atès que l'agent denunciador té el deure d'aportar els elements probatoris sobre el fet denunciat, que en aquest cas hauria de ser una fotografia del tauler davanter del vehicle.

D'altra banda l'ajuntament argumenta la desestimació de les al·legacions i el recurs al fet de la presumpció de veracitat i a la ratificació per part de l'agent pels fets denunciats.

En relació a la ratificació/informe de l'agent existeixen diversos indicis per no tenir-lo en compte, atès que hi ha diverses contradiccions amb els fets que consten a l'expedient que són:

- L'agent ressenya que el vehicle **NO presentava la targeta corresponent en el tauler (tal i com s'especifica en el butlletí de denuncia)**
Aquesta afirmació es contradiu amb el que realment consta al butlletí de denúncia, doncs en cap lloc indica aquesta circumstància de la manca de targeta en el tauler.
Altra qüestió a tenir en compte, és si afirma que no presentava cap targeta al tauler, cal preguntar-se del perquè no va fer foto.
Aquesta pregunta podria quedar contestada amb la fotografia aportada amb la denuncia, atès que es desprèn que va aturar-se a la calçada amb la moto policial, sense estacionar-la per fer la foto aportada, doncs es veu a la part de baix de la foto el parabrises de la moto que segurament portava l'agent en el moment de fer la foto.
- Respecte a les altres afirmacions conforme no va trobar al conductor i/o propietari a prop, que va deixar una còpia al vidre davanter i el fet d'haver intentar localitzar-lo, considero que no acredita els fets denunciats i que detalla a l'informe, doncs hauria d'haver aportat una fotografia i altres documents que acreditin el que manifesta.

Per totes les consideracions i dels documents que consten a l'expedient, **es pot concloure que l'agent no ha complert el deure d'aportar tots els elements probatoris per acreditar la infracció denunciada, conforme no tenia cap targeta que l'autoritzés per denunciar-lo**, d'acord amb l'establert a l'article 14 del RD 320/1994, pel que aprova el Reglament de procediment sancionar en matèria de trànsit.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat atès que de les proves aportades per l'ajuntament no queda acreditat que el ciutadà no tingués exposada la targeta d'aparcament per a persones amb disminució vigent.

Considero que aquest tipus de denúncies s'han d'imposar a aquelles persones que realment es pot acreditar la manca de la targeta i protegir a aquelles persones que si tenen la targeta i necessiten aquest tipus d'estacionament per la seva vida quotidiana, doncs pels titulars conductors, el vehicle, són una eina en el seu desplaçament, no és un luxe.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** revisar d'ofici l'expedient, amb les proves que consten a l'expedient, les consideracions i conclusions efectuades en aquesta resolució i resoldre favorablement, en el sentit de no existir els elements probatoris per acreditar la infracció notificada i sancionada.
- **RECOMANO també**, es retornin les quantitats abonades pel ciutadà, com indegudes en el pagament de la sanció

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de febrer de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **2 d'octubre de 2025**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"PRIMER.- Respecte la Recomanació de revisió d'ofici de l'expedient i de resoldre favorablement a la persona sancionada. Tot i respectar el criteri i les valoracions de la Sindicatura de Greuges, s'avança ja que no es comparteixen aquelles i per tant, que no es considera adient la revisió de la resolució sancionadora dictada.

Com s'explica a la resolució administrativa, i es reconeix expressament a la resolució de la sindicatura, les denúncies dels agents de l'autoritat gaudeixen de presumpció de veracitat, presumpció que, a criteri d'aquest lletrat, no es pot destruir amb simples hipòtesis o elucubracions, sinó amb autèntiques proves que, en el cas, no consta ni tant sols s'hagi intentat proposar o practicar.

I es que és cert que l'article 14 del RD 320/1994 disposa també el deure de l'agent denunciant d'aportar tots els elements probatoris per acreditar la infracció denunciada, però no ho es menys que l'aportació de mitjans complementaris que, com en el cas, puguin semblar insuficients o

defectuosos des del punt de vista probatori, en cap cas pot suposar la pèrdua d'aquella presumpció de veracitat que el mateix precepte legal li atorga.

En conseqüència, doncs, no es considera adient acceptar la Recomanació de referència SEGON.- Respecte de la Recomanació de retornar les quantitats abonades pel ciutadà.

Tenint en compte que l'esmentada Recomanació de la Sindicatura de Greuges es una conseqüència lògica de la Recomanació tractada a l'apartat anterior, i donat que, com s'ha explicat, a criteri del que subscriu no s'escau d'acceptar aquella Recomanació, no resulta possible tampoc d'acceptar aquesta..”

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 49 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 35 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 218 dies



OFICI – Inscripció vehicles com a residents

EXP. 2025O786

Aquesta Sindicatura ha obert expedient d'**Ofici** en data 11 de març de 2025, relacionat amb relacionat amb la inscripció dels vehicles com a residents de Viladecans, motivat per la queixa presentada per un ciutadà que tenia un vehicle inscrit i al comprar un de nou, havent pagat l'impost i haver tramitat la inscripció, l'han posat una denuncia en una zona verda que pels residents són gratuïtes, situació que afecta a tota la ciutadania que inscriu un vehicle nou a Viladecans o s'empadroni a Viladecans de nou.

Examinada la web municipal de [Zona d'Estacionament Regulat \(ZER\)](#) indica el següent:

- En que consisteix la zona d'Estacionament Regulat (ZER)

Es crearà zona verda d'aparcament per a veïns i veïnes i s'ampliaran la zona blava i taronja que ja existien a la ciutat.

- Nova zona verda: **Gratuïta per a vehicles residents.** Els no residents hauran de pagar una tarifa.
- Zona blava: De pagament per a tots els vehicles. Es pot aparcar màxim 2 hores. Per afavorir la rotació a zones comercials.
- Zona taronja: De pagament per a tots els vehicles. Amb tarifes reduïdes respecte a la zona blava. Es pot aparcar màxim 8 hores.

- que he de fer perquè el meu vehicle sigui resident? Indica el següent:

És necessari estar empadronat al municipi i pagar l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica a Viladecans perquè sigui vehicle resident. El tràmit d'alta l'has de fer a l'oficina de l'Organisme de Gestió Tributària del carrer Major, 27.

Si l'any en què fas el canvi ja haves pagat l'impost en un altre municipi no l'hauràs de tornar a abonar aquí, tot i que ja serà vehicle resident. Has de tenir en compte, però, que l'alta pot trigar aproximadament un mes en fer-se efectiva.

Examinat [el tríptic informatiu](#) on s'aprecia la mateixa informació que al web

Examinada [l'ordenança fiscal 1.14](#) del 2025

L'article 8.5 Tindran la consideració de residents:

- a) Els vehicles de persones físiques, tant a títol de propietat com a títol d'arrendament, que compleixin la totalitat dels següents requisits:

- *Constin d'alta en el padró municipal d'habitants.*
- *Siguin titulars d'un vehicle de tracció mecànica subjecte a la present ordenança.*
- *Tributin a Viladecans en l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM) i estiguin al corrent de pagament.*

Es demana informació a l'ajuntament dels motius de la demora i com es preveu eliminar-la, així saber com actua l'ajuntament davant denúncies de zona verda que s'imposen a la ciutadania que malgrat complir els requisits i tenir la condició de vehicle resident, pel fet que la inscripció administrativa trigui un mes.

L'ajuntament respon en data 23 d'octubre de 2025, informant que d'acord amb el que s'indica a l'ordenança pot passar un mes entre la compra del vehicle i donar d'alta al sistema, motivat al temps de tramitació i gestió interna, ja que es fa entre administració, i la informació no es genera automàticament, tot i que normalment el temps és menys però l'ordenança preveu més de marge.

En el cas que es produeixi una sanció en aquest període, la persona afectada pot fer un plec de descàrrec i després e la deguda comprovació es procedeix a l'anul·lació de la sanció si s'escau.

Consideracions

Considero que no es pot acceptar el fet de que un tràmit administratiu pugui generar greuges a la ciutadania, atès que una inscripció en el sistema tingui que dependre d'altra administració, tenint en compte que quan el ciutadà fa la sol·licitud, ja aporta o pot portar la documentació necessària per acreditar que compleix els requisits per obtenir empadronar el vehicle al municipi.

Considero que l'ajuntament ha d'inscriure el vehicle sol·licitat en el sistema al moment de la sol·licitud, d'acord amb la documentació que aporta el ciutadà, sense perjudici de la comprovació posterior en la comunicació amb altres administracions.

Considero que les sancions que s'hagin pogut generar per culpa d'aquesta demora, tindria que dependre de la pròpia administració i no esperar que el ciutadà presenti al·legacions, atès que es podrien produir sancions indegudament cobrades si el ciutadà no presenta al·legacions.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que l'ajuntament **ha de vetllar pel compliment dels principis de bon govern** sobre la qualitat dels serveis públics i el funcionament de l'Administració, destinats a aconseguir decisions i actuacions exclusivament motivades per l'interès general i a ampliar la confiança ciutadana en les institucions.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** revisar el **procediment** d'alta de vehicles com a residents, amb la finalitat que es pugui fer en el moment de presentar la sol·licitud si es fa de forma presencial, sempre que es compleixin els requisits establerts.
- **RECOMANO també** revisar d'ofici totes les inscripcions realitzades aquest any 2025 i creuar les dades amb **les sancions** per estacionament que s'hagin pogut generar indegudament **entre la data de sol·licitud i la data que s'hagi inscrit el vehicle**, per anul·lar-les i retornar les quantitats indegudament cobrades.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **17 de novembre de 2025**, 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 resposta de l'ajuntament ha transcorregut 226 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 25 dies

Des de la resolució del Síndic i fins fi de l'any (pendent de resposta) ha transcorregut 44 dies



Substitució sanció per mesures alternatives. Infracció lleu

EXP. 2025Q799

El Síndic va rebre una sol·licitud el 3 de juny de 2025 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució desestimatòria rebuda a la petició de l'aplicació de mesures alternatives a la sanció econòmica d'una infracció de soroll a la via pública en data 23-11-2024, que va demanar per instància el 12/02/2025 després de rebre la notificació de data 17-01-2025.

Considera que la infracció es va donar a una zona on no existeixen habitatges propers a 250 mt., per tant difícilment es va produir un impacte acústic significatiu que pertorbi la vida dels veïns, tal i com indica l'article 19.1 de l'ordenança de soroll i vibracions indicat com infringit. Malgrat això, considera que a l'article 131 de l'ordenança de civisme, en el punt 51 recull la infracció "generar sons o sorolls que comportin l'alteració de la convivència o pertorbació dels descans d'altri" la qual és en el mateix sentit a la tipificació de l'altre ordenança de soroll i vibracions. Per això, va demanar l'aplicació de la substitució de la sanció econòmica per mesures alternatives regulat a l'ordenança de civisme.

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

El ciutadà va ser sancionat per una infracció de l'article 19.1 de l'ordenança de soroll i vibracions per uns fets succeïts en data **23/11/2024** a les 3:50 per ocasionar sorolls molestos, amb un import de 300€ i reduït amb 180€.

El ciutadà va presentar instància pel que demanava la substitució de la sanció econòmica per mesures alternatives contemplades a l'article 125 de l'Ordenança de convivència i civisme, atès que no disposa d'ingressos propis.

L'ajuntament va desestimar les al·legacions adduint que va ser sancionat per l'article 19.1 de l'Ordenança del soroll i vibracions i no per l'article 125 de l'ordenança de convivència i civisme. Que l'Ordenança pel qual s'ha sancionat (OM de Soroll i vibracions), no contempla mesures alternatives.

Davant la disconformitat amb la resolució rebuda de la sanció, el ciutadà va presentar queixa al Síndic, indicant entre d'altres, que la infracció es va donar a una zona on no existeixen habitatges propers a 250 mt., per tant difícilment es va produir un impacte acústic significatiu que pertorbi la vida dels veïns, tal i com indica l'article 19.1 de l'ordenança de soroll i vibracions indicat com infringit. Malgrat això, considera que a l'article 131 de l'ordenança de civisme, en el punt 51 recull la infracció "generar sons o sorolls que comportin l'alteració de la convivència o pertorbació dels descans d'altri" la qual és en el mateix sentit a la tipificació de l'altre ordenança de soroll i vibracions. Per això, va demanar l'aplicació de la substitució de la sanció econòmica per mesures alternatives regulat a l'ordenança de civisme.

La resposta de l'ajuntament a la queixa indica que l'ordenança de civisme vigent a Viladecans, va entrar en vigor el dia 12/02/2025, i els fets infractors objecte del present expedient, es van produir en data 23/11/2024, motiu pel qual no li eren d'aplicació les prescripcions contingudes en l'ordenança citada.

Consideracions prèvies

Aquesta queixa es planteja per aplicació i interpretació de diferents normatives, en aquest cas per dues ordenances municipals. Per una banda l'Ordenança del soroll i vibracions que és per la que va ser sancionat i per una altra banda l'Ordenança de Convivència i Civisme, que contempla unes mesures alternatives a la sanció econòmica, per uns fets infractors que poden estar recollits ambdues ordenances..

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, atès que l'Ordenança de Convivència i Civisme (2025) que

regula la substitució de les multes econòmiques, per mesures alternatives, és posterior als fets denunciats (23/11/2024). Per tant no és d'aplicació.

Tampoc s'ha trobat a la normativa vigent en el moments dels fets (Ordenança convivència de 1998) que contempli els fets denunciats i tampoc contempla la possibilitat d'aquesta commutació quan no han hagut danys en els bens públics.

Per tant, considero que en el moments dels fets la normativa vigent no contempla la substitució de la multa econòmica per mesures alternatives.

Sense perjudici de la manca de greuge, he de deixar constància, que a la denegació a la petició de la substitució de la sanció l'ajuntament va donar al ciutadà, no va ser per aquesta manca de vigència de l'ordenança que ha manifestat l'ajuntament en el tràmit de la queixa, si més no, va desestimar la petició, per ser d'ordenances diferents entre la que li van imposar la sanció (Ordenança de soroll) i la que contempla la substitució (Ordenança Civisme (2025))

Malgrat tot, considero positiu el contemplat a la nova Ordenança de Convivència i Civisme i s'apliqui efectivament la substitució de les multes econòmiques, per mesures alternatives, quan l'infractor ho sol·liciti.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- o **RECOMANO** contemplar i informar a les notificacions per infraccions contemplades a l'Ordenança de Convivència i Civisme, el dret que tenen a la substitució de les multes econòmiques per mesures alternatives.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **14 de juliol de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **2 d'octubre de 2025**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Respecte a la RECOMANACIÓ: L'Ajuntament de Viladecans L'ACCEPTA, condicionat a que es posi en marxa el circuit administratiu que doti de contingut les previsions de l'Ordenança de convivència i civisme, respecte la substitució de les sancions pecuniàries per mesures alternatives"

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 10 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 31 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 80 dies



Sanció captació imatge semàfor vermell

EXP. 2025Q817

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 de setembre de 2025 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resolució rebuda per les al·legacions presentades per una sanció de semàfor amb captació d'imatges, atès que només l'ha aportat una fotografia, quan la Orden ICT/155/2020, de 7 de febrer estableix que han de ser quatre i la que l'han aportat es borrosa i no acredita haver passat el semàfor en vermell. A la resolució indica que la seqüència fotogràfica que consta a l'expedient, queda acreditat que el vehicle va traspasar la línia de detenció semaforica. Fotografies que no van ser traslladades amb la notificació inicial d'incoació de la denuncia, situació que li provoca indefensió i considera nul·litat de las actuacions per manca de proves.

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 26-12-2024 amb captació d'imatge per no respectar el llum vermell del semàfor no intermitent.

El ciutadà presenta al·legacions conforme només venia una única foto a la notificació, la qual és borrosa i no acredita el fet denunciat, atès que la foto aportada es situa després d'un creuament i podia haver accedit des del carrer de la dreta de la imatge. També indica que una normativa estableix que s'ha d'aportar un mínim de quatre fotos. A més sol·licita l'apertura de proves del compliment de la normativa de l'aparell cinemòmetres i les freqüències del canvi del semàfor.

L'ajuntament resol les al·legacions desestimant-les indicant que l'agent denunciant es ratifica en la denuncia i la seqüència fotogràfica que consta a l'expedient, queda acreditat que el vehicle amb va traspasar la línia de detenció semaforica en fase vermella i va continuar la seva marxa

El ciutadà ha presentat recurs de reposició en data 24-09-2025 envers la resolució desestimària de les al·legacions presentades, indicant la caducitat de l'expedient i conforme no s'han aportat les quatre fotografies i tampoc s'ha obert el període prova.

Consideracions

Considero que el ciutadà ha esgotat tota la via administrativa envers la notificació que va rebre per infracció de circulació del 26-12-2024 per saltar-se un semàfor en vermell indicant que la única foto que va rebre amb la notificació no acreditava el fet de saltar-se el semàfor.

Que malgrat les al·legacions i l'argumentació jurídica i les proves sol·licitades, l'ajuntament es desestima les al·legacions i confirma la sanció indicant que l'agent es ratifica en la denuncia i per la seqüència fotogràfica que consta a l'expedient.

Examinada la notificació d'incoació i denuncia per infracció, només s'indica una fotografia de la infracció, al qual presenta al vehicle després d'una cruïlla, sense definició de la matrícula. Per tant incompleix l'establert a l'article 10.3 RD 318/2003, de 14 de març **atès que no permet la identificació del vehicle.**

Examinat l'expedient aportat per l'ajuntament es comprova que **existeixen varies fotografies**, en diferents posicions del vehicle sancionat.

En aquest sentit, considero que d'acord amb la normativa indicada pel ciutadà a les seves al·legacions (**Ordre ICT/155/2020, de 7 de febrer**) es tindria que haver aportat **un mínim de quatre fotografies a la notificació de la incoació de l'expedient sancionador.**

Aquest incompliment considero que provoca indefensió, atès que si el ciutadà hagués tingut totes les fotografies que consten a l'expedient, podria conèixer si realment va cometre la infracció o no, i en cas d'acreditar-ho des del principi, podria ser que el ciutadà no hagués presentat al·legacions i abonar la sanció amb bonificació. Això comportaria, menys recursos i menys gestions administratives.

Aquest sistema que **només s'aporta una fotografia**, no garanteix la seguretat viària, ni la seguretat jurídica i la presumpció d'innocència dels ciutadans, **no sent per això prova vàlida en dret.**

Pels altres motius al·legats en l'aportació de proves d'aportació certificat que acrediti que el sistema de captació ha estat sotmès al control metrològic, així com un informe sobre la sincronia del temps de durada de les distintes fases, són aspectes que a la resolució de les al·legacions no s'han aportat ni s'han tingut en compte.

Considero que el procediment sancionador és nul per l'incompliment de la normativa en la **manca d'aportació de totes les fotografies que consten a l'expedient a la notificació d'incoació**, per tant, **li provoca indefensió i vulnera el dret fonamental contemplat a l'article 24 de la Constitució espanyola.**

En relació a l'argument del ciutadà sobre la **caducitat**, no s'ajusta a dret atès que **la caducitat és d'un any** des de la iniciació del procediment, amb les especificacions contemplades a l'article 16 del Reglament Sancionador de Trànsit.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat, atès que de les proves aportades (una fotografia) a la incoació de l'expedient sancionador no acredita la infracció notificada i a la vegada incompleix els Requisits addicionals

en cas de control semafòric establert, conforme **les evidències de la infracció es documentaran mitjançant una seqüència de fotos, almenys quatre fotografies.**

Considero que aquesta manca del compliment de la normativa i la vulneració del dret fonamental recollit a l'article 24 de la CE, li ha provocat indefensió i el procediment és nul en ple dret.

És important el compliment del deure **d'aportar tots els elements probatoris** que siguin possibles sobre el fet denunciat per acreditar des d'un principi la infracció que es notifica (art. 14 RD 320/1994).

Aquest compliment comportaria menys recursos per part de la ciutadania i menys gestions administratives en respondre a aquests recursos.

A la resolució tampoc s'ha decidit sobre totes les qüestions plantejades pel ciutadà, com ha estat el període de prova de certificats i informes sobre el compliment normatiu del sistema de captació ha estat sotmès al control metrològic.

En conseqüència a l'Ajuntament i a l'ORGT els hi

- **REDORDA** l'obligació legal conforme a les resolucions que posen fi al procediment, decidirà totes les qüestions plantejades pels interessats.
- **RECORDO també**, d'incoar l'expedient sancionador amb totes les garanties procedimentals on el presumpte infractor pugui conèixer totes les proves inculpatòries que constin a l'expedient.
- **RECOMANO** anul·lar l'expedient sancionador 840924974 per considerar-lo nul en ple dret i si fos el cas, retornar les quantitats que hagi abonat per la sanció.
- **RECOMANO també**, realitzar les modificacions que siguin necessàries per tal que a les notificacions d'incoació d'expedient sancionador on hi hagi captació d'imatges, **s'incorporin totes les fotografies**, d'acord amb l'establert a l'Ordre ICT/155/2020, de 7 de febrer, sigui amb **un número de foto** on en el document constin totes les fotografies o be tants números com fotografies constin a l'expedient.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 d'octubre de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **12 de febrer de 2026**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"l'Ordre no estableix la obligació de notificar quatre fotografies, sinó que disposa que el cinemòmetre ha de captar com a mínim quatre fotografies per considerar-ho evidència de la infracció. I en el cas present, consta a l'expedient una seqüència fotogràfica formada per dotze fotografies. No s'ha produït, per tant, cap nul·litat de ple dret, per tant, no procedeix a acceptar la Recomanació continguda en la resolució."

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 13 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 22 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 106 dies



Sanció estacionament moto. Informació deficient

EXP. 2025Q829

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 de novembre de 2025 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta entre d'altres, la seva disconformitat amb la sanció per estacionament de la seva moto el 13 de juliol de 2025, on indica que va tenir un tracte indegut per part de l'agent, l'agent no li va lliurar la denuncia, que davant els fets i tenint en compte que s'anava de vacances, es va adreçar a l'OAC i li van RECOMANO r presentar una instància.Com a conseqüència dels fets no va rebre la incoació de la infracció i va rebre la resolució desestimatòria, pel que va presentar un recurs de reposició que també ha

estat desestimàtoria. Manifesta també que com a conseqüència de la informació rebuda per l'OAC ha perdut el dret de pagar el 50% de la sanció, això com no estar d'acord amb l'actuació policial.

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: 51 dies



Embargament compte per sanció

EXP. 2025Q831

El Síndic va rebre una sol·licitud el 12 de novembre de 2025 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta pel que ha rebut un embargament al seu compte bancari per una sanció de trànsit que no ha tingut constància, malgrat que no té carnet de conduir ni vehicle. Les dades que ha pogut esbrinar és per una presumpta conducció temerària el 24 de setembre de 2023 a Viladecans amb un vehicle que no és su, per un import principal de 500€

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: 49 dies



3.1.3 PADRO / REGISTRES

Empadronament indegut per la propietària del pis

EXP. 2025Q802

El Síndic va rebre una sol·licitud el 25 de juny de 2025 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que té un contracte de lloguer des de 2021 on l'ajuntament va empadronar indegudament a la propietària en el mes de juny de 2024, quan el contracte de lloguer encara és vigent. En novembre de 2024 va presentar una instància sol·licitant la baixa d'aquest empadronament indegut i encara consta la propietària. Aquesta situació li està causant perjudicis econòmics, entre d'altres, la denegació per part de la Seguretat Social de la prestació de l'ingrés mínim vital, al·legant que la unitat de convivència no coincideix amb els convivents informats per l'INE/padró.

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 està en un habitatge de lloguer des del 23 d'abril de 2021.

Sense consentiment la propietària de l'habitatge es va empadronar el 3 de juny de 2024.

Per aquest fet la ciutadana va presentar instància en data 15 d'octubre de 2024, demanant la baixa de la propietària, atès que li està ocasionant perjudicis en la sol·licitud de prestacions de l'ingrés mínim vital, que li van denegar l'any 2024 i que ha presentar reclamació prèvia en data 13-06-2025 davant la denegació de l'any 2025.

L'ajuntament informa que una persona treballadora de la Oficina de Viladecans informació va empadronar de manera incorrecta a la propietària.

La propietària està en un expedient de baixa que ha de seguir el tràmit legal establert i quan finalitzi la donaran de baixa.

Que han realitzat operacions oportunes en l'aplicació de Gestió del Padró perquè les dades de la inscripció indeguda no constin en el justificant d'empadronament.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès que la inscripció indeguda de la propietària en l'habitatge que tenia llogat a la ciutadana, promotora de la queixa, li està ocasionant molèsties i perjudicis en peticions de la prestació d'ingrés mínim vital, en els anys 2024 i 2025.

Malgrat les actuacions portades a terme en la Gestió del Padró, per tal d'evitar que surtin les dades de la persona que està en tràmit de baixa del padró, considero que s'han millorat els controls per tal de que això no torni a passar.

Pel perjudicis que està patint la ciutadana per aquest empadronament indegut, convindria fer actuacions i informes que ajudin a resoldre les denegacions de l'INSS a la seves sol·licituds de la prestació d'ingrés mínim vital, atès que la causa de denegació està motivada per aquest empadronament de la propietària.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** millorar els controls d'empadronament per evitar empadronaments indeguts.
- **RECOMANO també**, realitzar les actuacions i/o informes necessaris que ajudin a la ciutadana a resoldre i desencallar les denegacions de la prestació de l'Ingrés Mínim Vital.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de juliol de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **29 de setembre de 2025**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"PRIMER.- Respecte a la Recomanació de millorar els controls d'empadronament per evitar empadronaments indeguts.

Tot i respectar el criteri, l'Observatori de Polítiques Públiques no té al seu abast més mitjans de control de l'empadronament a banda dels que ja disposa i aplica en la seva actualitat, que són els tecnològics i la compartició d'instruccions tècniques i normativa a l'equip de Viladecans Informació.

SEGON.- Realitzar les actuacions i/o informes necessaris que ajudin a la ciutadana a resoldre i desencallar les denegacions de la prestació de l'Ingrés Mínim Vital.

L'Observatori de Polítiques Públiques va aplicar les mesures que estan al seu abast per millorar els informes del padró, basats en la normativa vigent i possibilitats tecnològiques de l'aplicació del padró.

No correspon a l'Observatori de Polítiques Públiques realitzar més actuacions i/o informes que ajudin a una ciutadana a resoldre o desencallar la seva situació actual."

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 12 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 17 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 67 dies



Manca d'empadronament al seu habitatge com a propietària

EXP. 2025Q803

El Síndic va rebre una sol·licitud el 26 de juny de 2025 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta és propietària de l'habitatge des del 30 de desembre de 2024. Que en diverses ocasions ha demanat cita per empadronar-se a casa seva i li diuen que hi ha una família empadronada en el seu domicili i que quan estigui resolta la situació l'avisaran. En el mes de maig torna a presentar-se i no li permeten empadronar-se fins que no resolguin l'empadronament de l'altra família.

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 a la sindicatura el 26 de juny atès que des de que va comprar l'habitatge el 30 de desembre de 2024, ha intentat empadronar-se en diverses ocasions i no l'han deixat, adduint està en un habitatge hi ha una altra família empadronada.

Atès que la ciutadana no va aportar cap documentació que acrediti els fets relatats, se l'assessora i informa de com ho ha de fer i obtenir document acreditatiu de la voluntat d'empadronar-se.

En el tràmit de les gestions portades amb la ciutadana, informa que ha estat resolta el motiu de la seva queixa i ha estat empadronada.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès que ha pogut resoldre el motiu de la queixa en el tràmit que s'ha fet directament amb ella, podent-se empadronar en data 4 de juliol de 2025.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **5 de juliol de 2025**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver Recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 9 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 0 dies



3.1.4 RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Responsabilitat patrimonial

EXP. 2024Q761

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de setembre de 2024 d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta a la reclamació de responsabilitat patrimonial per la caiguda en cadira de rodes de la seva mare per una forada a la vorera

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

La ciutadana presenta queixa al Síndic en data 23 de setembre de 2024, després d'haver rebut la notificació de la resolució definitiva en data 29 d'agost de 2024 de la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada davant l'ajuntament en data 24 d'octubre de 2023, per uns fets succeïts en data 2 d'octubre de 2023.

L'ajuntament aporta al Síndic còpia de l'expedient del que conté 148 pàgines on està tots els actes administratius portats a terme fins a finals d'agost de 2024 que es va notificar la darrera notificació.

A l'expedient hi ha entre d'altres, informe d'assistència mèdica, informe d'actuació policial i informe dels serveis municipals de manteniment de l'espai públic de l'Ajuntament de Viladecans, així como fotografies de la mare de la ciutadana de 96 anys caiguda en el terra, de l'estat del paviment on va

caure en el moment que circulava amb una cadira de rodes, en el que la ciutadana (promotora de la queixa) manifesta que les rodes davanteres de la cadira van entrar en la zona assenyalada en les fotografies, que havia una rasa que estava a diferent nivell de la resta del paviment, la qual cosa va provocar la caiguda de la seva mare de cara al terra. També hi ha fotografies una vegada reparada aquest desnivell.

L'argument principal de l'Ajuntament de Viladecans per desestimar la reclamació de responsabilitat patrimonial ha estat per:

no consta prova sobre concreta causa de la caiguda;

causa que la reclamant imputa al mal estat de la vorera (diu que hi havia una esquerda en la vorera que l'informe tècnic qualifica de "discontinuitat provocada per l'obertura d'una rasa",

no sembla hagi de ser suficient per a la causació d'un incident com el que motiva la reclamació.

les fotografies incorporades a l'expedient permeten veure, certament l'existència d'una discontinuitat en el paviment, molt lleugera, perfectament visible i per tant, evitable utilitzant una diligència mitjana alhora de fer anar la cadira de rodes en la que viatjava la reclamant.;

que aquell desperfecte (si es que es pot considerar com a tal, pugui ser considerat potencialment perillós als efectes de generar la responsabilitat patrimonial que es reclama.

no consta prova plena que avaluï el relat de la reclamant,

no s'ha aportat cap mena de prova al respecte de la mecànica causal que justificaria el reconeixement de la responsabilitat patrimonial que es reclama.

no consta siguin conseqüència, en relació causa-efecte, de l'actuació normal o anormal dels serveis municipals

Consideracions

Davant la caiguda de la mare de la ciutadana, de 96 anys des d'una cadira de rodes en el recorregut per la via pública on es manifesta que ha estat produïda pel mal estat del paviment, on malgrat les fotografies aportades per la ciutadana, l'informe d'assistència d'urgències, així com els informes aportats per l'ajuntament, policia local i servei de manteniment de l'espai públic, l'ajuntament justifica la seva desestimació a una manca d'existència de relació de causalitat, afirmant que no s'ha aportat cap mena de prova al respecte de la mecànica causal que justificaria el reconeixement de la responsabilitat patrimonial. La qual cosa provoca que la ciutadania es trobi en unes condicions d'inferioritat i desigualtat, respecte l'ajuntament.

El fet de que el paviment estigui en mal estat sigui per una esquerda en la vorera o sigui per una millor definició tècnica que el qualifica de "discontinuitat provocada per l'obertura d'una rasa", la qüestió és que implica inicialment una responsabilitat per un funcionament anormal dels serveis públics, per la manca del compliment en la seva obligació de mantenir el carrer en òptimes condicions per a la circulació de les persones.

El paviment que va ser reparat i anivellat posteriorment com a conseqüència de la reclamació, acredita que l'ajuntament ha estat eficient per evitar d'altres accidents.

El fet de que la ciutadana circulant en cadires de rodes caigui a la via pública, com a conseqüència del mal estat del paviment, comporta una responsabilitat objectiva per part de l'administració en els danys soferts per la persona que ha patit l'accident.

Ara bé, generalment si és cert que la persona que reclama una responsabilitat patrimonial pels danys soferts, té la càrrega de la prova i ha de demostrar que aquell funcionament normal o anormal del servei públic. La qual cosa es fa difícil, atès que en molts casos la ciutadania quan presenta una reclamació d'aquest tipus, no està pendent de recopilar testimonis, o fer fotografies del lloc de la caiguda

per demostrar que l'estat del paviment és la causa de la seva caiguda. El que pateix l'accident i, en tot cas, els acompanyants pensen en el dany físic i com atendre amb urgència aquests danys.

Malgrat aquesta dificultat que tenen en provar la causa de la caiguda, en el cas tractat considero que existeixen suficients proves existent a l'expedient, entre d'altres, fotografies, l'informe policial, l'informe d'emergències mèdiques, l'informe tècnic de reparació de la via pública. Es pot afirmar que ha quedat acreditat que la mare de la ciutadana va caure en el lloc on estaven les deficiències a la via pública, **pel bloqueig de les rodes davanteres de la cadira de rodes provocat pel desnivell en l'obertura d'una rasa**. Per tant l'ajuntament té un grau molt alt de responsabilitat d'aquesta caiguda i dels danys soferts per la ciutadana.

Per un altra banda, cal considerar també el principi d'actuació de **bona fe** per part de la ciutadana, per tant, correspondria a l'ajuntament acreditar, si fos el cas, l'existència de mala fe de la ciutadana en la reclamació presentada.

D'acord amb aquest principi de presumpció de bona fe, es pot afirmar que la ciutadana no ha provocat la caiguda de la seva mare, ni els danys, com tampoc que hagi patit la caiguda en un altre lloc de l'indicat en les seves declaracions. Per la qual cosa, caldria considerar que les declaracions efectuades per la ciutadana, filla de la senyora que ha sofert la caiguda, són una prova en la resolució de l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial, conjuntament amb les altres proves que recolzen aquesta declaració.

En aquest sentit, i tenint en compte l'informe policial, no entenc com per d'altres procediments com són els sancionadors, es considera com la "bíblia" i que per casos de responsabilitat patrimonial, no es tingui tant en compte, doncs aporten informació i fotografies dels fets succeïts, on quasi són una reconstrucció dels fets.

Considero que els danys produïts, **han estat com a conseqüència directa i immediata** del funcionament normal o anormal.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès considero que la ciutadana ha acreditat amb el seu testimoni, les fotografies i informes que consten a l'expedient que **ha existit una relació directa i immediata** entre les deficiències en **el desnivell del paviment** que van bloquejar **les rodes davanteres de la cadira de rodes de la seva mare, provocant la caiguda de la seva mare cap endavant**, caient al terra produint-li uns danys físics i materials.

Considero especialment que la via pública ha de garantir la lliure circulació de les persones, especialment amb aquelles persones que tenen una mobilitat reduïda com les que tenen una disminució visual.

En el cas tractat, l'ajuntament té la potestat de requerir, reclamar i repercutir a l'empresa que va realitzar la rasa on va deixar el desnivell i va provocar la caiguda i els danys provocats per aquesta caiguda.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** per justícia, revisar l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial i considerar que ha estat una caiguda directa i immediata com a conseqüència del desnivell en el paviment.
- **SUGGEREIXO** En la revisió de l'expedient, requerir a la ciutadana l'avaluació econòmica de tot el que demana, tant pels danys materials com per les lesions sofertes i en tot cas els perjudicis que pugui acreditar.
- **SUGGEREIXO** inspeccionar amb els elements humans que disposa l'ajuntament i promocionar encara més el servei "Viladecans Soluciona" per tal de detectar i reparar aquelles deficiències que puguin ocasionar algun accident no desitjat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de febrer de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta l'**1 d'octubre de 2025**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

PRIMER.- Respecte la Recomanació, "per justícia" de revisar l'expedient i considerar que la caiguda ha estat una conseqüència directa i immediata del desnivell del paviment:

Tot i respectar el criteri, notablement subjectiu, de la Sindicatura de Greuges, no es comparteix aquell criteri.

Ans al contrari, la revisió de l'expedient, evidencia que la manca absoluta de prova al respecte de les causes de la caiguda és inqüestionable. De fet, fins i tot podríem dir que la pròpia Sindicatura tàcitament la reconeix quan explica que la ciutadania quan presenta una reclamació d'aquest tipus, no està pendent de recopilar testimonis, o fer fotografies del lloc de la caiguda per demostrar que l'estat del paviment és la causa de la seva caiguda.

D'altra banda, com s'assenyala a la resolució ni de l'informe tècnic emes, ni de les fotografies annexades es pot concloure que el suposat "desperfecte" existent a la via sigui potencialment perillós als efectes de generar la responsabilitat patrimonial reclamada; tenint en comte que a l'Administració no se li pot exigir l'excel·lència en la cura de la via pública, sinó un estàndard mitjà que, tot sigui dit, i malgrat la Sindicatura en discrepi, es considera que s'acompleix a la vista de l'informe i fotografies incorporats.

En conseqüència, doncs, no es considera adient acceptar la Recomanació de referencia.

SEGON.- Respecte del suggeriment de requerir a la ciutadana d'avaluar econòmicament la reclamació.

Tenint en compte que l'esmentat suggeriment de la Sindicatura de Greuges es una conseqüència lògica de la Recomanació tractada a l'apartat anterior, i donat que, com s'ha explicat, a criteri del que subscriu no s'escau d'acceptar aquella Recomanació, no resulta possible tampoc acceptar aquesta.

TERCER.- Respecte del suggeriment d'augmentar les inspeccions i promocionar el servei "Viladecans Soluciona".

No correspon a aquest departament jurídic l'acceptació o no del suggeriment realitzat en aquest sentit per a la Sindicatura de Greuges.

A aquest efectes doncs, i tot i que sigui als efectes estrictament dialèctics, cal assenyalar que, contràriament al que expressa la resolució, el fet que l'Ajuntament hagi procedit a esmenar el suposat "defecte" posat de manifest a la via pública, en cap cas suposa prova de la responsabilitat patrimonial de l'Administració sinó, al contrari, de la diligència d'aquesta en millorar aquells aspectes de la via pública que siguin millorables.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 136 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 21 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 217 dies



3.1.5 INFORMACIÓ / ATENCIÓ

Informació tràmit web renovació llicència gossos ppp

EXP. 2025Q805

El Síndic va rebre una sol·licitud el 31 de juliol de 2025 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que intenta fer el tràmit a la seu electrònica per la **renovació de la llicència de PPP**, que després de diversos intents no pot realitzar el tràmit atès que no ha trobat cap enllaç o informació per pagar la taxa i el tràmit no li deixa avançar si no s'adjunta el justificant d'haver pagat la taxa.

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: 153 dies



3.1.6 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 l'Ajuntament va donar resposta el **22 de juny de 2026**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

“L’Ajuntament valora positivament les recomanacions formulades per la Sindicatura i manifesta la seva disposició a continuar millorant els textos normatius municipals, especialment pel que fa a la utilització de fórmules lingüístiques inclusives.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l’ajuntament ha transcorregut: 17 dies

Des de la resposta de l’ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 0 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l’ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 1.124 dies



3.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

3.2.1 **MEDI AMBIENT**

Plaga xinxà asiàtic

EXP. 2025Q821

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 d’octubre de 2025 d’un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la disconformitat amb la resposta donada per l’Ajuntament de Viladecans, davant la problemàtica plantejada per una plaga de xinxes

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

El ciutadà davant l’aparició de la xinxà asiàtica ho va posar en coneixement de l’ajuntament on li van respondre.

Davant la disconformitat amb la resposta va presentar queixa a aquesta institució.

L’ajuntament en el tràmit de la queixa es va ratificar en la resposta que li va donar al ciutadà, informant-li de les actuacions realitzades, resultats i adjuntant-li les Recomanacions oficials del Departament d’Agricultura de la Generalitat de Catalunya per a aquests casos.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, atès que li van respondre de les actuacions realitzades, la justificació, dels resultats, així com les Recomanacions oficials del Departament d’Agricultura de la Generalitat de Catalunya per a aquest tipus d’insecte. Per tant, no s’acredita cap greuge, ni cap incompliment per part de l’ajuntament.

Sense perjudici de la manca de greuge considero que l’ajuntament pot fer accions per prevenir plagues.

En conseqüència a l’Ajuntament els hi

- **SUGGEREIXO** establir algun pla de prevenció per aquest tipus de plagues, que incloguin, entre d’altre, la neteja dels escocells.

Aquesta resolució va ser lliurada a l’alcaldia de Viladecans el **16 de desembre de 2025**, i l’Ajuntament va donar resposta el **4 de febrer de 2026**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

“Acceptem el seu suggeriment perquè ja existeix una planificació, uns criteris de neteja i el manteniment dels escocells”.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l’ajuntament ha transcorregut: 27 dies

Des de la resposta de l’ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 43 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 50 dies



3.2.2 OBRES/DISCIPLINA URBANISTICA

Obertura finestra pàrquing. Manca de resposta

EXP. 2025Q795

El Síndic va rebre una sol·licitud el 30 d'abril de 2025 d'un ciutadà, en representació de la comunitat de propietaris, pel que manifesta que no l'han donat resposta a una instància el 13 de novembre de 2024, pel que posa en coneixement i demana una verificació d'una obra que havien fet posant una finestra a una paret que correspon al respirador del pàrquing, sense cap permís a la comunitat i saber si ha obtingut permís municipal.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 245 dies



Obres il·legals. Manca de resposta

EXP. 2025Q814

El Síndic va rebre una sol·licitud el 17 de setembre de 2025 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que va presentar una instància en data 14 de maig de 2025 que no l'han donat resposta, relacionat a unes obres il·legals del pis superior, que li estan provocant perjudicis amb goteres i esquerdes.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 105 dies



3.2.3 SOROLL

Soroll porta de garatge

EXP. 2024Q768

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 d'octubre de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que hi ha una porta de garatge de l'edifici que produeix força soroll i demana que es solucioni la deficiència. De la documentació aportada pel ciutadà, l'ajuntament ha obert expedient i va comunicar al ciutadà en data 30 d'agost de 2024, pel que s'ha requerit al titular de l'activitat dugui a terme les mesures correctores per evitar les molèsties veïnals.

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

El ciutadà va presentar instància al juny de 2023 per molèsties de soroll d'una porta de garatge de la comunitat.

L'ajuntament respon en agost de 2023, conforme han obert un expedient i han requerit al responsable que duguí a terme les mesures correctores indicades a l'informe tècnic, per tal d'evitar molèsties.

El titular de l'activitat (porta de garatge) presenta l'ajuntament en el mes de setembre de 2023 unes fotografies i un escrit conforme havien solucionat el problema. L'enginyer municipal no va poder posar-se en contacte amb el ciutadà denunciant i van arxivar l'expedient.

A l'abril de 2024, el ciutadà va presentar una nova instància denunciant les molèsties de soroll. L'ajuntament va sol·licitar a una empresa externa la realització d'una sonometria que se li va explicar al ciutadà denunciant. Aquest va manifestar que no existien molèsties, per tant, no era necessari fer el mesurament. Van quedar que si tornaven a produir-se es reactivaria la sonometria.

El 17 d'octubre de 2024, el ciutadà presenta nova instància a l'ajuntament per tal d'activar la sonometria.

El 18 d'octubre de 2024, el ciutadà presenta queixa davant el Síndic.

Al novembre de 2024 es realitza una sonometria conforme els mesuraments obtinguts a l'activitat relacionada són favorables $L_{ar} = 41$ dBA amb límit d'immissió permès de 45 dBA. El mesurament determina que es dona compliment als líndars establerts per l'Ordenança reguladora de soroll i vibracions de Viladecans.

L'ajuntament archiva l'expedient de denuncia per molèsties per soroll.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, atès s'ha resolt favorablement durant el tràmit de la present queixa.

En relació a les actuacions realitzades per part de l'ajuntament en relació a les instàncies presentades pel ciutadà, no s'acredita cap greuge envers el ciutadà.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **3 de febrer de 2025**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver Recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 97 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 11 dies



Molèsties soroll supermercat. Manca resposta

EXP. 2025Q798

El Síndic va rebre una sol·licitud el 9 de maig de 2025 d'una ciutadana, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada en data 28 de febrer de 2025, referent a les molèsties de soroll provinent del supermercat situat sota el seu habitatge. Així mateix ha demanat mitjançant instància de data 2 de maig de 2025, formar part de l'expedient 8/2024/C00131 com a part interessada.

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

La ciutadana va presentar queixa en maig de 2025 per manca de resposta a una instància presentada en febrer de 2025, referent a les molèsties de soroll provinent del supermercat situat sota el seu habitatge quan es realitza la càrrega i descàrrega de mercaderies a l'interior del local i també per altra instància presentada el 2 de maig demanat formar part com a part interessada.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament informa que els fets denunciats es remunten a maig de 2024 i va obrir expedient 8/2024/C00131. Que en juliol de 2024 l'empresa de Certificació Acústica es van posar en contacte amb la ciutadana per que aquesta informi en les franges horàries es produeixen les molèsties durant 10 dies i així determinar quan es realitzarà la sonometria.

L'empresa de certificació acústica no va rebre cap informació de la ciutadana, per poder concretar un dia per fer la sonometria.

La ciutadana presenta la instància de febrer de 2025, que va motivar la present queixa. L'empresa de Certificació Acústica va realitzar mesuraments el 24 de març de 2025, entre les 9:30 i 23:30 en el domicili de la ciutadana promotora de la queixa.

El resultat de la mesura va ser desfavorable, per la qual cosa l'ajuntament va emetre resolució en data 15 d'abril de 2025 conforme es concedia un termini d'un mes al titular de l'activitat per tal d'esmenar les deficiències per mitigar l'impacte de soroll aeri de l'activitat en el moment en que es realitza la càrrega i descàrrega de mercaderia i així donar compliment als límits establerts. Com també aportar noves mesures conforme donen compliment a l'establert.

L'Ajuntament continua tramitant el procediment d'esmenes de requisits inicials materials.

La ciutadana ha presentat nova instància en data 28 de maig de 2025 demanant conèixer les mesures correctores com a titular de drets o interessos legítims individuals, atès que és la promotora del procediment obert envers el titular de l'activitat que provoca les molèsties de soroll.

L'Ajuntament va donar resposta en data 15-05-2025 i la ciutadana ha presentat una nova instància en data 28-05-2025

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 no s'ha acreditat cap perjudici de les actuacions portades per l'ajuntament, entre d'altres:

Les actuacions inicials de maig de 2024, l'ajuntament va actuar en conseqüència dels fets denunciats i va obrir expedient 8/2024/C00131. La ciutadana no va informar a l'empresa de Certificació acústica per fer les mesures en el moment de produir-se.

La instància presentada per la ciutadana en febrer de 2025, l'ajuntament va realitzar una mesura el 24 de març de 2025, per tant es pot entendre que no ha d'haver una resposta escrita, atès que l'ajuntament s'ha tingut que posar-se en contacte amb la ciutadana per poder fer la mesura.

En relació a formar part de l'expedient instat per la ciutadana en data 2-5-2025, l'ajuntament va respondre en data 15-05-2025 i la ciutadana ha presentat instància en data 28-05-2025.

En conclusió, es pot considerar que l'ajuntament està actuant adequadament envers les instàncies presentades per la ciutadana, i que l'expedient obert continua en tràmit per esmenar les deficiències per mitigar l'impacte de soroll aeri de l'activitat en el moment en que es realitza la càrrega i descàrrega de mercaderia i així donar compliment als límits establerts.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **RECOMANO** ajustar-se al màxim possible els terminis establerts a la normativa en els expedients que poden afectar a la salut com és el cas tractat, per motius de soroll. Sempre respectant les garanties de les parts en el procediment.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **14 de juliol de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **16 de juliol de 2025**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Respecte a la RECOMANACIÓ: L'Ajuntament l'accepta. El procediment inicial s'ha tramitat de conformitat als terminis establerts per la Llei 18/2020, de facilitació de l'activitat econòmica."

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 13 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 53 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 2 dies



Soroll camions càrrega i descàrrega

EXP. 2025Q810

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 d'agost de 2025 d'una ciutadana, pel que manifesta que porta des del gener de 2024 presentant instàncies, que no l'han donat resposta, per la problemàtica de soroll que provoca la càrrega i descàrrega un supermercat des de les 7 del matí fins les 8 del vespre. Ho ha comunicat també per correu electrònic a l'empresa que causa el soroll i no han resolt la problemàtica

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

La ciutadana després d'haver presentat 5 instàncies a l'ajuntament des del 15 de gener de 2024 i fins el 7 d'abril de 2025, va presentar queixa a aquesta institució per la manca de resposta i les molèsties de soroll que pateix per la càrrega i descàrrega de productes d'un supermercat.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament informa que hi ha zones delimitades a la via pública per tal de que els establiments puguin carregar i descarregar i que l'horari per fer-ho, d'acord amb l'ordenança de soroll és de 8 a 14 i de 16 a 20 hores.

Que en cas que es produeixin fora d'aquest horari, la ciutadana truqui a la policia local.

Consideracions

Considero que l'ajuntament ha generat desafecció envers la ciutadana, provocada per la manca de resposta a les cinc instàncies que han estat continues en més d'un any.

Considero que la resposta i les accions que ha realitzat l'ajuntament com a conseqüència del tràmit de la queixa, ho podria haver fet fa més d'un any, donant-li resposta a la ciutadana, d'aquesta manera no s'hauria perllongat en el temps la problemàtica plantejada per la ciutadana.

Considero que malgrat la resposta donada a aquesta Sindicatura en el tràmit de la queixa, hauria de donar-li a la ciutadana en resposta a totes les instàncies presentades.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès que ha existit una manca de resposta a les instàncies presentades per la ciutadana, la qual cosa, ha provocat allargar en el temps la problemàtica plantejada per la ciutadana, en matèria de soroll provocada per la realització de càrrega i descarrega de productes d'un supermercat fora de l'horari establert a l'ordenança municipal de soroll.

La ciutadania té dret a gaudir de la ciutat, el dret a la salut i al dret al medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental. Drets reconeguts a la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, amb el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

En conseqüència a l'Ajuntament els hi

- **REDORDO** l'obligació de respondre a les instàncies presentades per la ciutadania
- **RECOMANO** donar resposta a la ciutadana a totes les instàncies presentades.
- **RECOMANO també**, agilitzar les gestions quan la problemàtica que es planteja pot afectar a la salut, com és el soroll (contaminació acústica).
- **SUGGEREIXO**, promoure campanyes i accions per conscienciar als establiments comercials a fer un ús adequat de les zones de càrrega i descàrrega dins de l'horari establert, a la vegada que

evitin o minimitzar molèsties de contaminació acústica al veïnatge, per fer compatible l'activitat comercial i la convivència, buscant un equilibri ambiental.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **19 de novembre de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **4 de febrer de 2026**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"en data 21 de gener de 2026 s'ha enviat via eNotum, resposta a la senyora [...] de totes les instàncies presentades en aquest ajuntament en relació a l'expedient 2025Q810

Acceptem les seves Recomanacions, així com el suggeriment per fer compatible l'activitat comercial i la convivència amb la ciutadania."

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 83 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 5 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 77 dies



3.2.4 ACTIVITAT ECONÓMICA

Ús de l'espai públic. Carros d'un supermercat

EXP. 2024Q756

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de juliol de 2024 d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la deixadesa en les actuacions i passivitat observada, davant les reiterades comunicacions des de fa dos anys a la regidoria i tècnica de districte davant una situació provocada diàriament per l'ús indegut de l'espai públic per un establiment comercial, deixant uns carros, brutícia i impediments per l'ús normal dels accessos a la comunitat de propietaris. Malgrat aquests comunicats no s'ha fet complir les normatives de l'ús de la via pública. Per tot això, demana es faci complir la norma amb la retirada immediata dels carros de l'establiment, situats a la façana de la comunitat de veïns.

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

El ciutadà presenta una queixa a la Sindicatura per considerar que existeix una deixadesa en les actuacions davant les reiterades comunicacions per l'ús indegut de la via pública per establiments comercials, deixant uns carros que dificulten l'ús normal d'accés a l'edifici d'habitatges.

L'ajuntament informa que no és un cas aïllat, que estan treballant per fer una campanya d'informació a diferents establiments de la ciutat.

Que quan es detecta un ús indegut s'aixequen actes que són cursades als departaments corresponent per analitzar les possibles sancions.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** la queixa presentada pel ciutadà, atès que ha existit una inactivitat municipal en resoldre la problemàtica plantejada en l'ús indegut de la via pública de certs establiments deixant els carros de mercaderies.

L'ajuntament ha d'agilitzar les actuacions en temàtiques que afecten a la convivència ciutadana. També ha d'agilitzar les respostes que ha de donar al Síndic en el tràmit d'una queixa.

En conseqüència a l'**Ajuntament** els hi

- **RECORDO** l'obligació legal de promoure i protegir la convivència de la ciutadania agilitzant les gestions i tràmits envers les actituds, en aquest cas establiments, que incompleixen les normes establertes.

- **SUGGEREIXO**, Agilitzar les campanyes que s'han de portar a terme per tal de conscienciar mitjançant la informació i el diàleg amb els establiments que realitzen accions que poden pertorbar la convivència, així com les conseqüències que poden tenir.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **29 d'octubre de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **14 de novembre de 2025**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Que acceptem tant el recordo com el suggereixo que fa a l'ajuntament.

- Que ja s'ha implantat el circuit que ha de venir a pal·liar l'ocupació de la via pública que fan aquests establiments amb diversos elements que pertorben la normal convivència a l'espai Públic.

- Que aquest circuit implica la intervenció de diversos serveis municipals en una gradació de la intensitat (agents cívics, inspecció i policia local)."

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 476 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 6 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 16 dies



3.3 SERVEIS A LES PERSONES

3.3.1 CULTURA I EDUCACIÓ

Assignació places escoles bressol municipal

EXP 2025Q801

El Síndic va rebre una sol·licitud el 18 de juny 2025, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta manca de transparència en el procés d'assignació de places a les escoles bressol municipals, atès que ha apreciat que des del dia del sorteig fins a les llistes definitives va aparèixer 4 nous inscrits a les llistes, la qual cosa ha provocat que el seu número d'inscripció ha quedat en lloc de reserva.

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

La ciutadana presenta una queixa el 18 de juny de 2025, referent a que considera que hi ha manca de transparència en l'assignació de les places a les escoles bressol municipals, atès que ha apreciat que a les llistes definitives apareixen 4 persones que no eren a les llistes provisionals i per aquest motiu el seu fill ha quedat en un lloc de reserva.

La ciutadana el mateix dia 18 de juny presenta instància a l'ajuntament demanant explicació dels fets denunciats.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament informa al Síndic que se li ha explicat a la ciutadana telefònicament que s'ha seguit estrictament el calendari publicat i establert pel Departament d'Educació i Formació Professional.

Que en relació a les quatre noves preinscripcions del grup 1, corresponen a quatre preinscripcions que les famílies, per error, havien indicat pel grup 0 (recent nascuts). Una vegada les famílies va fer la reclamació i es va comprovar que efectivament corresponien al grup 1, es va estimar el canvi.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, havent-se aclarit els dubtes en el tràmit de la queixa. Sense haver trobat cap irregularitat en el procés.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de juliol de 2025**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver Recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 9 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 27 dies



3.4 VIA PÚBLICA

3.4.1 L·LICÈNCIES

Manca de resposta. Dificultat entrada gual

EXP 2024Q763

El Síndic va rebre una sol·licitud el 25 de setembre de 2024, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la manca de resposta a les instàncies presentades per la problemàtica per la urbanització del carrer, conforme l'entrada i sortida del seu gual per l'estacionament de vehicles tant en el seu gual com a la zona de càrrega i descàrrega que està al front, així com les pendents del paviment que va a l'interior de casa quan plou.

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

La ciutadana va presentar fins a quatre instàncies, entre desembre de 2023 i juliol de 2024, per manifestar i queixar-se de la problemàtica que tenia en fer un ús normal del gual, atès que manifesta que els vehicles que estacionen al front en zona de càrrega i descàrrega dificulta l'entrada i sortida del vehicle.

Per la manca de resposta de les instàncies presenta queixa en setembre de 2024.

L'ajuntament informa al Síndic que:

- No es viable demanar llicència de gual a la vorera contrària, atès que no es compleix l'establir a l'ordenança municipal sobre llicències de gual i reserves de via pública, donat que la distància entre línia de façana de sortida de gual i el vehicle estacionat al davant és superior a 5 metres.
- En el tràmit de la queixa, tècnics de l'ajuntament s'han reunit en dos accions amb la ciutadana per analitzar la situació.
- L'horari autoritzat per a la càrrega i descàrrega, són els dies laborables de dilluns a divendres de 8 a 10 i de 15 a 17 hores, no estant permès l'aparcament de cap tipus de vehicle fora d'aquest horari.
- L'ajuntament en breu li notificarà la resolució.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès l'incompliment reiterat de donar resposta, fins a quatre instàncies, així com la manca d'atenció davant la problemàtica plantejada per la ciutadana.

L'ajuntament ha d'agilitzar les respostes tant a la ciutadania com al Síndic, atès que la ciutadana no he rebut cap resposta, al marge de les reunions, doncs ha passat més d'1 any i mig des de la primera instància; al Síndic des de que va iniciar els tràmits de la queixa i l'ajuntament ha donat resposta a la queixa ha passat gairebé deu mesos.

En conseqüència a l'**Ajuntament** els hi

- o **RECORDO** l'obligació legal a donar resposta a les instàncies presentades per la ciutadania.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de juliol de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **31 de juliol de 2025**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

“L'ajuntament l'accepta amb l'obligació legal de donar resposta per escrit a les instàncies presentades per la ciutadania, que sempre s'intenta respondre per escrit i en el termini establert i que es continuarà treballant per millorar en aquest sentit.”

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 293 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 9 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 7 dies



Manca de resposta. Negació instal·lacions façana

EXP 2024Q774

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 de novembre de 2024, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada el 22 d'agost de 2024, pel que demanava no es permeti ni autoritzi cap tipus d'instal·lació de cablejat per la seva façana, atès que el 9 d'agost uns treballadors volien passar uns cables, no els hi va deixar, però la policia local sí que els va permetre..

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

La ciutadana va presentar instància el 22 d'agost de 2024, per la seva disconformitat amb el pas d'instal·lacions per la seva façana i demanava a l'ajuntament no s'autoritzi cap instal·lació per la seva façana

L'ajuntament respon en agost de 2025, conforme l'Ordenança municipal estableix que tenen l'obligació d'admetre en les seves façanes les conduccions de serveis públics i també regula que quan unes obres estan contingudes en el POLU (Projecte d'Obres Locals d'Urbanització de la Rambla Modolell), la instal·lació de les xarxes de subministrament grapejades per façana, no ha de disposar del permís se la comunitat de propietaris de l'edifici.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat per la ciutadana, atès ha rebut la resposta per part de l'ajuntament en el transcurs de la tramitació de la present queixa.

Sense perjudici de la resposta rebuda per la ciutadana, s'ha de tenir present, que gairebé ha trigat un any en donar resposta a la instància presentada.

En conseqüència a l'**Ajuntament** els hi

- **RECORDO** el deure de donar resposta a les instàncies com màxim en el termini legal establert.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de setembre de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **24 de setembre de 2025**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

*“L'Ajuntament de Viladecans de forma expressa i amb aquest informe **ACCEPTA** aquest recordatori.”*

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 254 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 39 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 8 dies



3.4.2 MANTENIMENT

Poda d'arbres plataners

EXP 2025Q792

El Síndic va rebre una sol·licitud el 23 d'abril de 2025, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat amb la resposta rebuda per correus electrònics relacionats a la poda dels plataners que té davant del seu balcó atès que la darrera vegada que es va fer va ser al 2023 i aquest any no s'ha realitzat

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

La ciutadana va presentar queixa per disconformitat amb les respostes donades per l'ajuntament als correus electrònics intercanviats amb la ciutadana. Indicant que l'any 2023 es va fer poda i els té davant del seu balcó.

En el tràmit de la queixa l'ajuntament facilita un informe amb fotografies i els correus intercanviats amb la ciutadana.

A l'informe consta que la distància de les branques amb l'edifici és d'1,5 m, que tallen les branques per evitar estiguin menys d'aquesta distància. Que no es poden fer reiterades podes agressives, atès que provocaria la mort prematura dels arbres.

L'ajuntament va donar resposta als correus enviats per la ciutadana, amb justificació dels beneficis que té aquest tipus d'arbres contra la contaminació, la temperatura de l'entorn, etc., així com de les actuacions portades a terme per evitar que les branques s'apropin a l'edifici, que si té alguna al·lèrgia que porti alguna prova mèdica per estudiar el cas.

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 no s'ha acreditat cap perjudici de les actuacions portades per l'ajuntament en la poda i manteniment de l'arbrat. Tenint en compte que els serveis tècnics fan una valoració de quan ha de fer poda agressiva i quan han de fer talls de branques per evitar que aquestes s'apropin a menys de 1,5 mt a la façana de l'edifici.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de juny de 2025**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver Recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 34 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 8 dies



Reparació carregador elèctric. Manca de resposta

EXP 2025Q826

El Síndic va rebre una sol·licitud el 27 d'octubre de 2025, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància presentada en data 2 de juliol de 2025 i tampoc s'ha reparat el carregador elèctric situat a la carretera de la Vila, 2 que porta gairebé 5 mesos que es va espatllar.

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

La ciutadana va presentar una instància a l'Ajuntament el 2 de juliol de 2025 per demanar explicacions per tal que s'arregli un carregador de cotxe elèctric del que és sòcia de la Cooperativa Som Mobilitat.

Davant la manca de resposta a la instància presenta queixa davant el Síndic a l'octubre de 2025

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament respon que hi havia conveni per aquests carregadors elèctrics amb la cooperativa Som Mobilitat, que no es va renovar. L'ajuntament té previst implementar de nou un sistema de carsharing durant l'any 2026.

L'ajuntament lamenta la manca d'informació, atenent que la responsabilitat de comunicació amb els usuaris és de la Cooperativa Som Mobilitat, que és la que té accés a la base d'usuaris.

Consideracions

Considero que malgrat la gestió dels punts de càrrega puguin ser responsabilitat de la cooperativa en virtut del contracte que havia amb l'ajuntament i que no es va renovar, i pot ser la ciutadana tindria que haver-se adreçat a la Cooperativa Som Mobilitat de la que ella afirma que és sòcia, l'ajuntament no pot obviar l'obligació que té en donar resposta a les instàncies que la ciutadania presenta a l'ajuntament, donant la informació que correspongui.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, per la manca de resposta a la instància presentada per la ciutadana en el mes de juliol de 2025.

En conseqüència a l'**Ajuntament** els hi

- **RECORDO** l'obligació legal de donar resposta en el termini màxim legal.
- **RECOMANO**, donar resposta a la instància presentada per la ciutadana, en el supòsit que no ho hagi fet.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de desembre de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **20 de febrer de 2026**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Respecte al RECORDO: L'Ajuntament l'accepta, ja que sempre intentem treballar en aquesta línia.

Respecte a la RECOMANACIÓ: L'Ajuntament l'accepta, vista la resposta donada a la instància presentada per la Sra [...] i l'evidència d'acceptació de la notificació de resposta enviada per Enotum"

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 43 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 7 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 56 dies



Servei de recollida de mobles

EXP 2025Q828

El Síndic va rebre una sol·licitud el 5 de novembre de 2025, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en el mes de setembre va encarregar per telèfon la retirada d'un canapè de 150 cm i una rentadora. El dia que van recollir les mobles estaven els pintors. Quan va anar al pis, es va donar compte que s'havien endut a més a més, el matalàs i un sofà blau que no estava a la petició. Manifesta que ha trucat diverses vegades per tal de que li donin una solució i l'únic que l'han dit que els operaris d'aquell dia eren substituïts i que no estan amb ells i no li saben dir que ha passat amb el que es van portar de més.

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 fer una sol·licitud per telèfon al servei de recollida de mobles al domicili, per tal de que retiressin dos mobles voluminosos, un canapè i una rentadora.

El 15 de setembre van anar uns operaris a retirar els productes sol·licitats. El dia de la retirada hi havia un equip de pintors, la ciutadana no estava.

La ciutadana va mantenir una conversa el 13 d'octubre, conforme es van endur un sofà de color blau, que no es tenien que haver endut i que la ciutadana va facilitar una fotografia el 29 d'octubre.

L'empresa li va dir que no van retirar aquell moble ni cap altre que no estigués a la llista.

Al no obtenir una resposta satisfactòria va presentar una queixa al Síndic el 5 de novembre.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament ha donat resposta a la queixa indicant que l'empresa Solidança que va fer el servei, va atendre a la ciutadana el 13 d'octubre, que van consultar als equips de recollida i van afirmar que no havien recollit cap sofà.

Davant que la ciutadana no era a l'habitatge durant la recollida, i no existeix cap evidència que acrediti que el sofà en qüestió fos retirat per l'empresa, no es possible determinar que l'objecte fos retirat per error o per actuació del servei.

Informen que existeix un protocol que està publica al web i es comunica a la ciutadania, conforme es pot sol·licitar a través de la app o trucant per telèfon. Que només es retira aquells que constin en la sol·licitud de recollida i que és important que hi hagi un adult.

Consideracions

Existeix en la web municipal conforme hi ha un servei de recollida de mobles a domicili, es pot sol·licitar a través de l'app Viladecans&tu o trucant a un telèfon.

S'informa que només es retiren el mobles que constin a la sol·licitud i que ha d'haver un adult present.

En el cas tractat, la pròpia ciutadana no va estar al domicili el 15 de setembre el dia que van retirar els mobles sol·licitats, hi havia un equip de pintors.

La ciutadana es va posar en contacte amb l'empresa Solidança el 13 d'octubre, quasi un mes després de la retirada, i va aportar la fotografia del sofà el 29 d'octubre i quan va tenir una fotografia l'empresa no va trobar aquest sofà.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès no es pot acreditar cap incompliment en el servei de retirada de mobles a domicili

Sense perjudici que no s'acredita cap greuge, considero que es pot millorar el servei.

En conseqüència a l'**Ajuntament** els hi

- **SUGGEREIXO**, emetre un document de la sol·licitud on consti les dades de la persona sol·licitant, els mobles a retirar, les observacions que s'hagin de fer constar i la signatura de la persona adulta que verifica el servei efectuat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **17 de desembre de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **9 de març de 2026**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"L'ajuntament l'accepta, atès que el protocol que es segueix per la retirada de mobles és precisament l'ompliment d'un formulari on consta les dades de la persona sol·licitant, data i hora de recollida acordada i elements a recollir, el qual queda automàticament registrat a la plataforma"

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 40 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 2 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 82 dies



3.4.3 TRÀNSIT

Manca de resposta. Zona privada blocs Roca

EXP 2024Q764

El Síndic va rebre una sol·licitud el 7 d'octubre de 2024, d'un ciutadà en representació d'uns propietaris de Viladecans, pel que manifesta que va presentar una instància el 14 de juny de 2024, del que no ha rebut resposta, pel que demanen el tancament de les places d'estacionament que hi ha entre els blocs del poblat Roca, atès que són terrenys privats, així como s'ha fet en altres blocs.

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: 450 dies



Canvi matricula senyal plaça reservada

EXP 2024Q770

El Síndic va rebre una sol·licitud el 4 de novembre de 2024, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que no l'han donat resposta a la instància que va presentar en data 20/09/2024, pel que sol·licita el canvi de matricula a la placa de reserva d'estacionament que té concedida, atès que ha comprat un altre vehicle.

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

El ciutadà davant un canvi de vehicle, i gaudint d'una reserva d'estacionament on viu, va demanar al setembre de 2024 el canvi de matricula a la plaça reservada.

Davant la manca de resposta i per evitar denúncies atès que la matricula del nou vehicle no constava a la zona reservada, va presentar queixa al Síndic el 4 de novembre de 2024 per manca de resposta.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament notifica al ciutadà una resolució atorgant-li un tràmit d'audiència de 10 dies hàbils, amb una proposta desestimatoria de la seva petició per no complir el requisit indispensable de tenir un grau igual o superior al 65%, atès que el ciutadà té reconegut el 41%.

L'ajuntament informa al Síndic del contingut de la resposta donada al ciutadà i els motius pel que es denega la petició i no es renova la reserva que estava gaudint.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** a la queixa plantejada pel ciutadà, atès que han l'han donat resposta en el tràmit de la queixa, malgrat que la resposta es desestimatoria en les seves pretensions.

El contingut de la resposta és ajustada a dret, atès que el ciutadà té reconegut un 41% del grau de discapacitat, i la normativa estableix que ha de tenir un grau igual o superior al 65%. Per tant, el ciutadà, si ho considera, podrà demanar una revisió del grau a l'administració competent i si obté un grau igual o superior al 65% podrà tornar a demanar la llicència de reserva a la via pública.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **26 de febrer de 2025**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver Recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 93 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 21 dies



Manca resposta instància. Vehicle abandonat

EXP 2024Q777

El Síndic va rebre una sol·licitud l'11 de desembre de 2024, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta que ha presentat instància en data 17 de setembre de 2024 demanat la retirada d'un vehicle abandonat i no ha rebut cap resposta a la instància.

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 en el mes de setembre de 2024, demanant la retirada d'un vehicle de la via pública, per considerar-los abandonats i l'ajuntament no l'ha donat resposta.

L'ajuntament informa que va traspasar la instància a la unitat que gestiona els vehicles fora d'ús, igual que fa amb els requeriments que es reben per telèfon. Informant que aquest vehicle ha estat gestionat adequadament.

D'acord amb la queixa que el ciutadà va presentar anteriorment pels mateixos motius i resolt a l'expedient 2024Q760 pel qual el Síndic va determinar a la resolució que no va existir greuge atès que les instàncies presentades pel ciutadà no requerien resposta, tenint en compte que el ciutadà informava de la situació dels vehicles i demanava la seva retirada, i tampoc va acreditar cap interès legítim en els vehicles, que justifiqui facilitar-li la informació de les gestions realitzades envers els vehicles

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **NO HI HA GREUGE** municipal en el cas denunciat pel ciutadà, atès que la instància presentada no requereix resposta, doncs el ciutadà es va limitar a demanar la retirada d'un vehicle que considera abandonat. El ciutadà no ha acreditat cap interès legítim en el vehicle que justifiqui se li faciliti informació i gestions realitzades envers el vehicle.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **4 de març de 2025**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver Recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 44 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 39 dies



Sol·licitud reserva estacionament. Manca de resposta

EXP 2025Q812

El Síndic va rebre una sol·licitud el 10 de setembre de 2025, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que en el mes de març de 2025 va presentar una sol·licitud de reserva d'estacionament per a persona amb mobilitat reduïda, que en maig de 2025 va aportar una documentació requerida i que a data d'avui no ha rebut resposta.

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

La ciutadana va presentar una sol·licitud en març de 2025 de llicència municipal d'ocupació de la via pública per reserva d'estacionament per a persona amb mobilitat reduïda.

Al mes de maig l'ajuntament li requereix informació relacionada als conductors i justificació de la necessitat de la reserva.

La ciutadana en el mes de maig presenta permís de circulació del vehicle, i documents acreditatius del conductor (DNI i permís de conduir)

Davant la manca de resposta, la ciutadana presenta queixa davant el Síndic en setembre de 2025.

En el tràmit de la queixa, l'ajuntament informa que es proposa desestimar la sol·licitud atès que les activitats que realitza i els desplaçaments descrit no justifiquen la reserva d'aparcament a la via pública, quan a més, la sol·licitant no és conductora i en el carrer on es sol·licita la reserva hi ha espai per encotxar i desencotxar.

Consideracions

Les persones que presenten sol·licituds a l'ajuntament, tenen dret a que se'ls hi respongui en el termini màxim legal establert.

Existeix normativa que regula la concessió o no de la llicència de reserva de places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, amb uns requisits establerts.

En el cas tractat és persona amb **disminució identificada com a titular no conductor** amb mobilitat reduïda reconeguda, que amb un grau de disminució igual o superior al 65 %, pot tenir dret a reserva d'aparcament, **amb informe favorable previ** que, **ateses les circumstàncies personals**, familiars i econòmiques que es donin per a cada cas, ha d'emetre una comissió integrada per tècnics municipals de Serveis Socials i Mobilitat, entre d'altres. Per tant, serà la comissió qui valorarà cada cas per aquestes persones que no són conductors.

L'ajuntament ha de donar una resposta a la sol·licitud degudament motivada.

Una vegada rebuda la proposta de resolució, la ciutadana podrà presentar les al·legacions que consideri en virtut de les seves circumstàncies personals, familiars i econòmiques que es donin en cada cas, que acreditin la necessitat de la llicència.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès que notificaran la proposta de resolució més de sis mesos des de que va presentar la documentació en el mes de maig.

En conseqüència a l'**Ajuntament** els hi

- **RECORDO** l'obligació legal de donar resposta en el termini màxim legal.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de desembre de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **4 de febrer de 2026**, manifestant **ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"L'ajuntament accepta, ja que sempre intentem donar resposta als ciutadans en els terminis legals i per això es continuarà treballant en aquest sentit"

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 82 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 15 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 50 dies



Denegació reserva estacionament

EXP 2025Q824

El Síndic va rebre una sol·licitud el 21 d'octubre de 2025, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta la seva disconformitat per la desestimació de la sol·licitud de reserva d'estacionament per a persones amb diversitat funcional, "per no ser conductora i el vehicle no estar adaptat", atès que no han tingut en compte la situació de dependència amb el seu marit per baixar les escales des d'un segon pis sense ascensor, tenir que esperar al carrer fins que va a buscar el vehicle per encotxar i també a l'inrevés, desencotxar, esperar al carrer a que torni d'estacionar el vehicle i després que l'ajudi a pujar les escales per tornar a casa seva.

Tot això li provoca moltes dolències i patiment, per les malalties i diagnòstics que pateix amb la greu limitació funcional dels peus, la qual cosa l'obliga a una necessitat constant per anar a serveis sanitaris, hospitals, ambulatoris, oculista, dentista, podòleg, ortopèdia, etc, a més de la resta d'activitats personals de sortida de casa. Davant la denegació de la llicència ha presentat al·legacions i recursos, aportant nombrosa documentació mèdica així com el reconeixement d'una discapacitat total del 75%, amb el barem de mobilitat i la necessitat de tercera persona

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

La ciutadana va presentar una sol·licitud en març de 2024 de llicència municipal d'ocupació de la via pública per reserva d'estacionament per a persona amb mobilitat reduïda.

En el mes d'octubre de 2024, li notifiquen una proposta de resolució denegant la llicència tenint en compte que no es conductora, que la zona existeix dèficit residencial d'aparcament, que no circula el Vilabús i per tant no dificulta l'accés al vehicle del sol·licitant.

La ciutadana presenta al·legacions el mateix mes octubre pel que manifesta entre d'altres que té un tumor en el peu dret i porta vuit operacions i li manquen tres dits i mig peu. Té una total dependència del seu marit, no pot pujar ni baixar sola les escales atès que viu en un segon sense ascensor i que necessita la reserva per anar als centres sanitaris entre d'altres per la seva malaltia i el dolor que pateix.

L'Ajuntament emet resolució en febrer de 2025 desestimant les al·legacions considerant que no modifiquen les circumstàncies que van fer denegar la petició.

Davant la resolució que confirma la desestimació de la sol·licitud, la ciutadana presenta en el mes de març de 2025 un recurs on aporta informes clínics i justificants d'assistència a centres sanitaris, com el grau de discapacitat i la necessitat de tercera persona.

L'ajuntament respon en abril de 2025, conforme la documentació aportada no detalla les activitats diàries que realitza i per tant es lamenta que la resolució no satisfaci la seva voluntat i que hi ha uns requisits que s'han de avaluar i que no compleix estrictament la totalitat.

Davant aquesta la ciutadana presenta novament documentació clínica i justificants mitjançant instància en maig de 2025, on entre d'altres en els informes que es desprèn que pateix, entre d'altres, una fibromatosi del peu dret, **limitació en deambular** i en la bipedestació (mantenir-se d'en peus). Camina amb ajuda de crosses i walker. Porta calçat ortopèdic. Presenta limitacions per activitats bàsiques de la vida diària, per les que precisa ajuda i sense perspectiva de millora.

Al no rebre resposta, en setembre de 2025 presenta una altra instància en el que detalla quin és el seu dia a dia cada vegada que surt i torna a casa, en el que necessita l'ajuda del seu marit per baixar i pujar les escales cada vegada que surten i tornen, que s'ha de quedar entre 15 i 30 minuts esperant, amb dolor, fins que el seu marit torna d'estacionar o torna d'anar a buscar el vehicle a on

estava estacionat. Per baixar o pujar al vehicle atura el cotxe al carrer. Tenint en compte que no pot pujar ni baixar sola les escales del pis, atès que és un segon sense ascensor i depèn permanentment del seu marit, la qual cosa l'espera a rebre l'assistència del marit li provoca dolors per estar dempeus al carrer.

La ciutadana presenta queixa davant la sindicatura el mateix setembre de 2025, i en el tràmit de la queixa l'ajuntament respon reafirmant-se en la denegació de la llicència.

Consideracions

Existeix normativa que regula la concessió o no de la llicència de reserva de places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, amb uns requisits establerts.

En el cas tractat és persona amb **disminució identificada com a titular no conductors** amb mobilitat reduïda reconeguda, amb un grau de disminució igual o superior al 65 % podran tenir dret a reserva d'aparcament, amb informe favorable previ que, **ateses les circumstàncies personals**, familiars i econòmiques que es donin per a cada cas, ha d'emetre una comissió integrada per tècnics municipals de Serveis Socials i Mobilitat, entre d'altres. Per tant, serà la comissió que valorarà cada cas per aquestes persones que **no són conductors**.

Tenint en compte els criteris establerts a l'**article 43 de l'ordenança municipal**, es podria afirmar que compleix indiciàriament els criteris d'empadronament, el grau de disminució amb un 75% i no tenir plaça d'aparcament ni en propietat ni en lloguer.

En relació a l'establert a l'**article 44.2** ens indica que els que compleixen els altres requisits, els no conductors **hauran de tenir un informe favorable** previ que, ateses les circumstàncies personals, familiars i econòmiques que es donin per a cada cas, ha d'emetre una comissió integrada per tècnics municipals de Serveis Socials i Mobilitat, entre d'altres.

Amb aquest informe culminaria el compliment de tots els requisits per atorgar o no de la llicència, que depèn de la comissió composta per tècnics de serveis socials i mobilitat, entre d'altres. Que en aquest cas **han decidit** que les seves circumstàncies personals, familiars i econòmiques que es donin per a cada cas, **no les compleix**.

Considero, **en aquest cas**, que **per poder valorar aquestes circumstàncies personals**, familiars i econòmiques que indica l'article 44.2, s'han de basar, a més de la documentació que s'aporta i descripció de les activitats que realitza la persona sol·licitant, **en una visita presencial al pis on viuen per corroborar i/o comprovar** les circumstàncies personals, algunes justificades i acreditades en els informes clínics presentats, com són:

- la manca d'ascensor,
- la dificultat que té per baixar les escales,
- la **limitació en deambular** i en la bipedestació (mantenir-se d'en peus),
- la situació d'espera i el possible greuge en el dolor, atès que la ciutadana acudeix a la clínica del dolor per patir una fibromatosi del peu dret,
- Camina amb ajuda de crosses i walker.
- Porta calçat ortopèdic.
- Presenta limitacions per activitats bàsiques de la vida diària, per les que precisa ajuda i sense perspectiva de millora

Considero que es pot millorar la valoració de les circumstàncies específiques per als titulars no conductors, segons diferents aspectes personals, al marge dels beneficis que atorga la normativa, si pot aturar el vehicle per encotxar o no a la persona amb diversitat funcional, si passa el Vilabús o no, si hi ha zona regulada o no, si existeix zones de càrrega i descàrrega, etc.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA GREUGE** a la queixa plantejada per la ciutadana, atès **considero que no s'han valorat tots els aspectes o circumstàncies personals** que es detallen als informes mèdics, com és el fet de les limitacions en el deambular de la persona, de tenir que dependre del seu marit per totes les activitats bàsiques de la vida

diària, no poder baixa o pujar les escales, atès que viuen en un segon sense ascensor, que el estacionar lluny del domicili li pot causar un perjudici de dolor per la limitació que té en mantenir-se dempeus en la espera, considerant que té una fibromatosi del peu dret, és a dir, una amputació parcial del peu que ha d'anar amb sabates ortopèdiques.

Les persones amb mobilitat reduïda tenen dret a poder realitzar la seva activitat de vida diària el mes autònoma possible, amb una accessibilitat que permeti l'exercici dels drets, evitar desigualtats i greuges innecessaris que afectin a la qualitat de vida de la persona amb diversitat funcional.

En conseqüència a l'**Ajuntament** els hi

- **RECOMANO** que es desplacin els tècnics de serveis socials i de mobilitat, per comprovar in situ, les circumstàncies personals i els possibles perjudicis que pot tenir el fet de no tenir la plaça d'estacionament a prop del seu domicili.
- **RECOMANO també**, que en virtut d'aquesta corroboració/comprovació, s'emeti informe que contempli aquestes circumstàncies personals relatades per la ciutadana i d'altres acreditades als informes clínics aportats per la ciutadana.
- **SUGGEREIXO**, millorar la valoració en els casos que persones amb mobilitat reduïda i que no són conductors, on sigui necessària la visita presencial per valorar les circumstàncies personals que siguin rellevants per poder emetre l'informe amb tots els aspectes i donar compliment a l'establert a l'article 44.2 de l'Ordenança municipal.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **16 de desembre de 2025**, i l'Ajuntament va donar resposta el **10 de febrer de 2026**, manifestant **NO ACCEPTAR**, doncs ha indicat:

"Que l'ajuntament de Viladecans va crear la Comissió de valoració per analitzar i determinar amb criteris tècnics l'atorgament de places d'aparcament a la via pública quan les sol·liciten usuaris amb discapacitat funcional, i evitar assignar aparcaments sense una causa prou justificada. El cas de la Senyora Eugenia Blanco Bermudez, ha sigut exposat tres vegades a la Comissió de valoració i els tècnics son coneixedors de tots els informes, de l'entorn i de les circumstancies exposades, i amb tota aquesta informació es ratifiquen en que no compleix els requisits.

El mateix president de la Comissió i diferents tècnics han exposat a la persona aquesta posició.

La creació de la Comissió de Valoració te com objectiu valorar personalment cas per cas les sol·licituds, per evitar precisament tenir un criteri basat en un percentatge. Aqueit garanteix que les persones que realment ho necessitin puguin tenir accés a la reserva d'aparcament personalitzada, sense crear greuges amb la resta d'usuaris, analitzant amb rigor tots els casos.

Pels motius exposats no accepten les Recomanacions ja que considerem que la feina feta per la Comissió de Valoració ha sigut rigorosa i compleix perfectament els objectius pels quals es va crear"

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 41 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 15 dies

Des de la resolució i fins la resposta de l'ajuntament a les Recomanacions ha transcorregut 56 dies



Denegació accés zones amb control de càmeres

EXP 2025Q833

El Síndic va rebre una sol·licitud el 24 de novembre de 2025, d'un ciutadà de Viladecans, en representació de la seva dona, pel que manifesta que la seva disconformitat amb la resposta rebuda en la denegació a la sol·licitud de permís d'accés a la zona de vianants del centre de Viladecans, malgrat ser

una persona amb mobilitat reduïda amb un 97% de discapacitat, disposa de la targeta d'estacionament per discapacitats no conductor, que necessita tercera persona pel seu desplaçament que es realitza amb el vehicle que condueix la seva dona i té la necessitat per la seva vida quotidiana accedir a la zona, entre d'altres al Banc de Sabadell, registre de la propietat, etc., per això demana se li concedeixi per garantir els seus drets d'accessibilitat.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 37 dies



Disconformitat servei recollida i retorn de vehicles

EXP 2025Q840

El Síndic va rebre una sol·licitud el 14 de desembre de 2025, d'un ciutadà de Viladecans, pel que manifesta les dificultats que li posen per retirar el vehicle de matricula romanesa que va ser retirat de la via pública el 2 de novembre de 2025 per tenir la matricula suspesa i que estava en tràmit de matricular-lo a Espanya. Malgrat les gestions realitzades amb la matriculació i assegurança a França, atès que a la DGT no havia cites disponibles, no l'han retornat el vehicle i poder portar-lo a un pàrquing privat.

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

Des de la presentació de la queixa i fins fi de l'any (en tràmit) ha transcorregut: 17 dies



3.4.4 SEGURETAT CIUTADANA

Manca resposta inseguretat. Espai reunió entitat

EXP 2024Q757

El Síndic va rebre una sol·licitud el 16 de juliol de 2024, d'un ciutadà en representació d'una entitat de Viladecans, pel que manifesta que han enviat per correus electrònics i altres mitjans de comunicació des del 4 de juny de 2024 a diferents responsables de l'ajuntament, fent referència a unes problemàtiques d'inseguretat ciutadana provocats per actes vandàlics, robatoris i furts, pel que demanen reunions amb l'ajuntament, policia local i mossos d'esquadra per resoldre les problemàtiques plantejades. A més de tenir un lloc per reunir-se amb els veïns. D'aquestes peticions no han rebut resposta.

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

El ciutadà en representació de l'associació de veïns, va presentar queixa al Síndic en juliol de 2024, per manca de resposta a uns correus electrònics enviats a l'ajuntament, entre juny i juliol de 2024.

Segons informa l'ajuntament, a finals de juliol de 2024, van tenir una reunió amb les associacions veïnals del Districte 3.

Que la policia local han fet actuacions per donar resposta a la situació exposada pel representant de l'associació veïnal, que han donat resultat positius de les denúncies per fets penals i de les incidències relacionades amb molèsties de convivència.

S'han establert canals directes de comunicació amb les associacions veïnals per recollir les incidències i reforçar la col·laboració ciutadana.

Recentment han fet una altra reunió amb les associacions de veïns el 26 de juny de 2025, i es mantenen les actuacions policials.

Per tot això, de conformitat amb el Reglament Orgànic Municipal **RESOLC** que **HI HA MEDIACIÓ** municipal en el cas denunciat pel ciutadà en representació de l'entitat, atès s'ha obert canal directe i contactes amb les associacions veïnals per recollir les incidències, així com també s'han dut a terme actuacions policials per reduir les actuacions incíviques.

Considero que és importat el contacte directe amb la ciutadania i l'obertura de canals de comunicació amb les associacions veïnals per garantir una convivència per prevenir i evitar actes incívics a la ciutat.

És important que la periodicitat de les reunions entre les associacions i els responsables de la seguretat ciutadana, siguin consensuades per garantir la continuïtat i seguiment de la situació seguretat/inseguretat a la ciutat.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'alcaldia de Viladecans el **24 de juliol de 2025**, sense tenir que rebre resposta de l'Ajuntament per no haver Recomanació.

Des de la presentació de la queixa i fins la resposta de l'ajuntament ha transcorregut: 357 dies

Des de la resposta de l'ajuntament a la resolució del Síndic ha transcorregut 16 dies



Seguretat ciutadana. Veïna conflictiva

EXP 2025Q808

El Síndic va rebre una sol·licitud el 6 d'agost de 2025, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que hi ha una persona conflictiva que cada vegada que va a veure a la seva mare al carrer Hospital, amenaça la gent i l'agredeix. Truquen a la policia i no acudeixen o acudeixen tard. Estan farts d'aquesta situació amb aquesta persona molt conflictiva.

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: 147 dies



3.4.5 CEMENTIRI

Manca resposta venda nínxol

EXP 2025Q815

El Síndic va rebre una sol·licitud el 22 de setembre de 2025, d'una ciutadana de Viladecans, pel que manifesta que va presentar una instància en data 2 d'octubre de 2024, que no l'han donat resposta relacionada amb una tomba del cementiri de Viladecans.

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: 100 dies



3.5 ALTRES

S'ha gestionat un total de 2 queixes adreçades a d'altres administracions d'àmbit supramunicipal.

3.5.1 CONSELL COMARCAL DEL BAIX LLOBREGAT

Al Consell Comarcal del Baix Llobregat s'ha tramitat una queixa relacionada amb la gestió de les beques menjador, es va determinar que havia greuge en el cas denunciat per la ciutadana, atès que no ha pogut ser valorada la seva sol·licitud del compliment o no dels requisits establerts a les bases de la convocatòria dels ajuts de menjador pel seu fill pel curs 2024-2025, fins que ha intervingut la Sindicatura que li han atorgat el 70% en el mes d'abril de 2025, quasi a la finalització del curs escolar. Per això es va **RECOMANO R** revisar el procediment administratiu que es porta a terme a les convocatòries d'ajuts, a fi i efectes de garantir els drets de la ciutadana.

3.5.2 ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

A l'ÀMB s'ha tramitat una queixa relacionada amb la disconformitat amb que li van treure, sense comunicació, **la reducció del 50% de la TMTR** (Taxa Metropolitana de tractament i disposició final de residus municipals) que li cobren al rebut de l'aigua. Que ha presentat instància en data 25-04-2025 i no l'han donat resposta. En anàlisi de la normativa i la documentació aportada, es va determinar que no havia greuge en el cas denunciat pel ciutadà, atès que la resolució s'ajusta a la normativa vigent que regula el tribut TMTR. Malgrat això, es va considerar que la normativa és molt restrictiva. Per tant, es va **SUGGERER** aplicar la millor opció d'acord amb la ordenança fiscal els beneficis que puguin ser aplicats al ciutadà d'acord amb la situació de vulnerabilitat tenint en compte que el local és el seu domicili habitual. També es va **RECOMANO R**, Revisar l'Ordenança fiscal per tal de contemplar les situacions en que un local es destini com a residència habitual i poder aplicar les tarifes d'un habitatge en comptes d'un local. També modificar l'article 14.3 en el sentit de no aplicar el requisit de manca de consum d'aigua, atès que pot haver-hi consum per altres circumstàncies alienes a qualsevol activitat, i en tot cas establir un màxim de consum.

3.6 QUEIXES DERIVADES

S'ha derivat un total de 10 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 7 queixes, de les quals 2 corresponen a queixes envers l'Ajuntament de Sant Climent de Llobregat, 2 són relacionades amb la Renda Garantida per la Ciutadania, dos per temes de la sanitat pública, i 1 per inscripcions d'educació.

3.6.2 DEFENSOR DEL PUEBLO

Al Defensor del Pueblo, s'ha derivat 3 queixes, de les quals 2 tenen relació amb les cites prèvies amb el SEPE i una relacionada amb la pensió de viudetat.

4. OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)

L'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible respon a la necessitat internacional de disposar d'un marc consensuat per afrontar reptes globals de la humanitat.

La Sindicatura té com a funció la protecció i defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania en les seves relacions amb l'Ajuntament, i la base de l'Agenda s'edifica sobre estàndards de drets humans concrets i exigible.

La Sindicatura porta un procés on s'analitza la relació que hi ha entre les seves actuacions i els indicadors dels ODS, identificant quines accions de la sindicatura estan en línia amb l'essència dels ODS.

Per tant, la temàtica de cada expedient es pot vincular amb l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Relació dels **ODS** relacionats als expedients de queixa del present informe



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



ODS 3: Salut i benestar. Garantir una vida sana i promoure el benestar per a tots



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



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.



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 8: Treball decent i creixement econòmic. Protegir els drets laborals i promoure un entorn de treball segur.



ODS 9 Construir infraestructures resilients, promoure la industrialització sostenible i fomentar la innovació. Promoure i facilitar el desenvolupament d'infraestructures sostenibles.



ODS 10 Reducció de les desigualtats: Per un sistema tributari fiscal que no provoqui desigualtats i discriminacions



ODS 11 Aconseguir que les ciutats siguin més inclusives, segures, resilients i sostenibles: Promoure l'accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a tots.



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 13 Adoptar mesures urgents per a combatre el canvi climàtic i els seus efectes: Promoció de mesures relatives al canvi climàtic en els polítics públiques.



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

5. ACTIVITATS DEL SÍNDIC / SINDICATURA



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 27 de març de 2025, assistència a la Formació del Fòrum SD *“El procediment administratiu i el dret a la bona administració: especial referència al silenci administratiu”* i també *“Multes. El procediment sancionador en matèria de trànsit”* celebrat a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

El 22 de maig de 2025, assistència a la Formació del Fòrum SD *“La policia Municipal i la presumpció de veracitat”* i també *“Sorolls, contaminació acústica”* celebrat a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

El 4 de juny de 2025, assistència a l'acte del 25è aniversari de la creació de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat.

El 26 de juny de 2025, va presentar davant el Ple municipal, l'informe de les actuacions realitzades durant l'any 2024.

El 10 d'octubre de 2025, assistència a la presentació del recull d'informes Fòrum SD del 2024, celebrat al Col·legi de Periodistes de Barcelona.

ANNEXOS

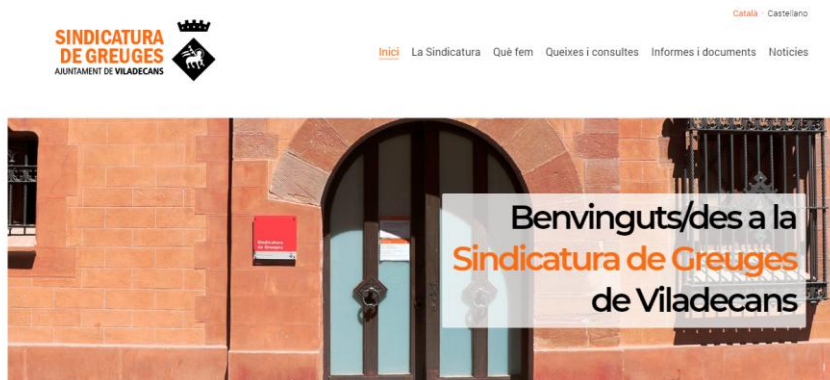
I. Pàgina web

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.

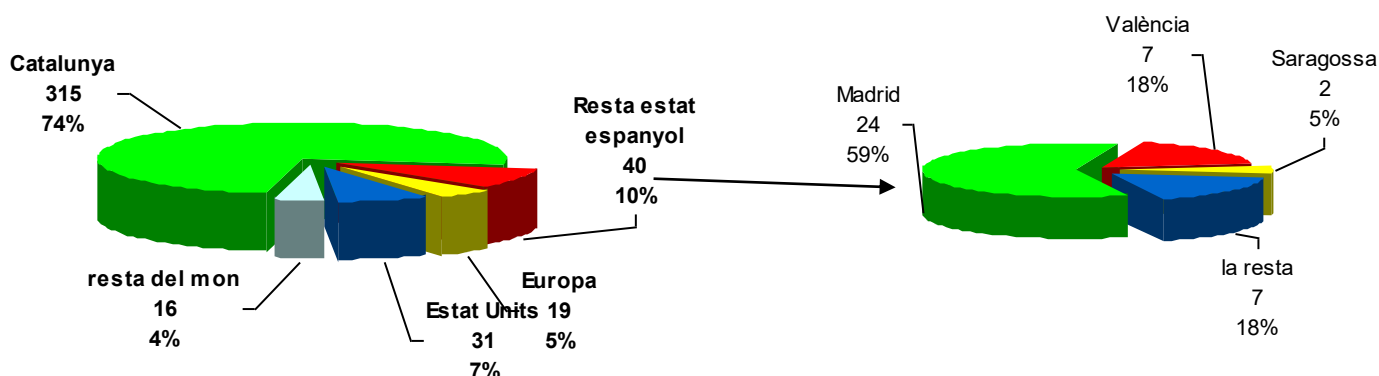
En aquesta nova pàgina web, s'ha incorporat la possibilitat de presentar consultes i queixes mitjançant un formulari, podent afegir la documentació que consideri adient per acreditar els fets que motiven la queixa o la consulta.



Durant l'any 2025 la web ha tingut un total de **946 visites** front les 1005 visites de l'any passat, el que suposa una disminució del 5,87 %. Han hagut 389 usuaris front els 391 de l'any passat. Han visitat 2616 pàgines front les 2770 pàgines de l'any anterior, amb una disminució del 5,56 % i una mitjana de 2,44 pàgines per cada visita.

A l'any 2025 dels **389** usuaris, **315** han estat directament des del territori espanyol, que representa el 81,19%. Els altres usuaris han estat des de diversos països del món, encapçalada pel Estats Units amb 31 usuaris, que representa un 7,99 %, seguidament per la Xina amb 14 usuaris, que representa el 3,61%, i la resta són del Holanda, Alemanya, Irlanda, Brasil, Índia i Mèxic.

Dels **315 usuaris** del territori espanyol, 275 han estat des de Catalunya i 40 usuaris de la resta de l'estat espanyol.



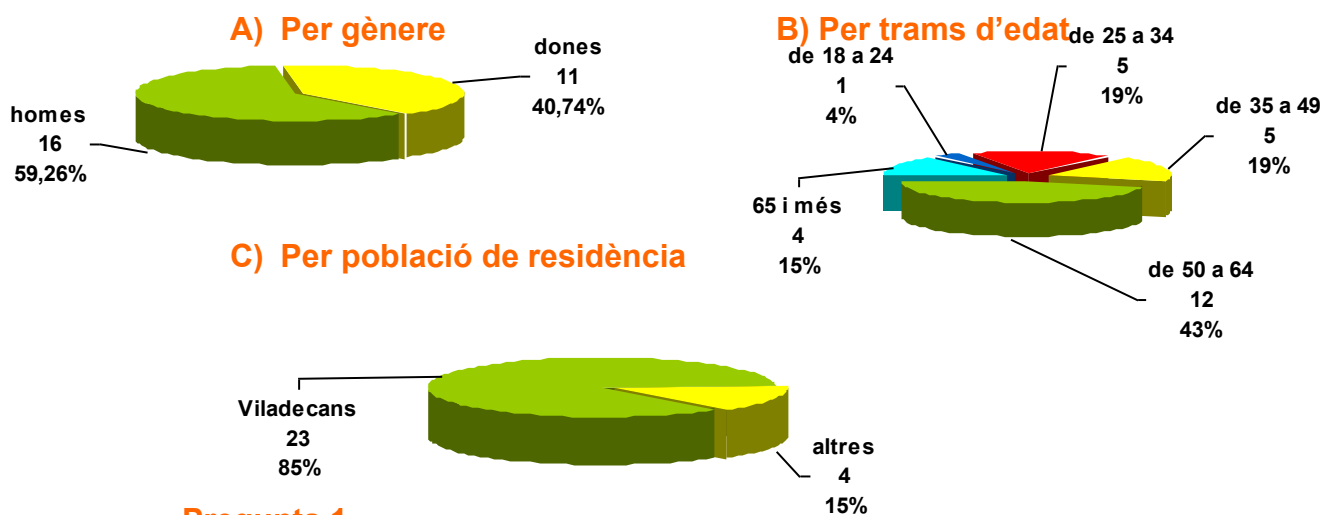
II. Enquesta de qualitat

Des de la Sindicatura s'ha volgut conèixer l'opinió de les persones que s'ha adreçat a la Sindicatura durant l'any 2025, 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 2025.

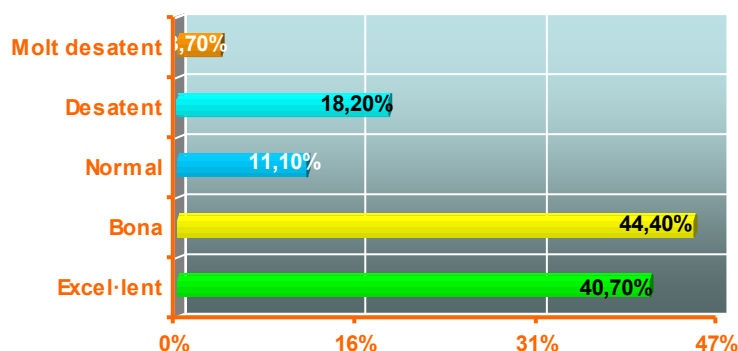
S'ha enviat un total de 99 correus electrònics, 6 han estat retornats. Per tant, es consideren 93 correus vàlids. S'ha rebut **27** respostes, que representa una mostra del 29,03 %

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:



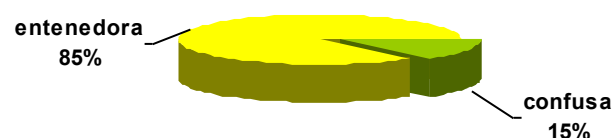
Pregunta 1

El tracte que heu rebut pel personal us ha atès, us ha semblat?



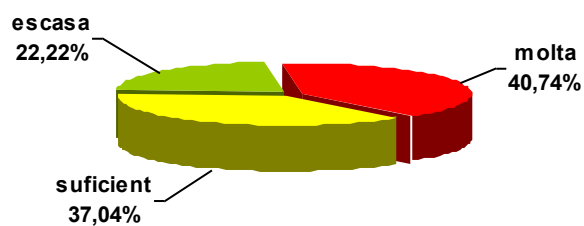
Pregunta 2

La qualitat de la informació que heu rebut de la problemàtica plantejada, ha estat?



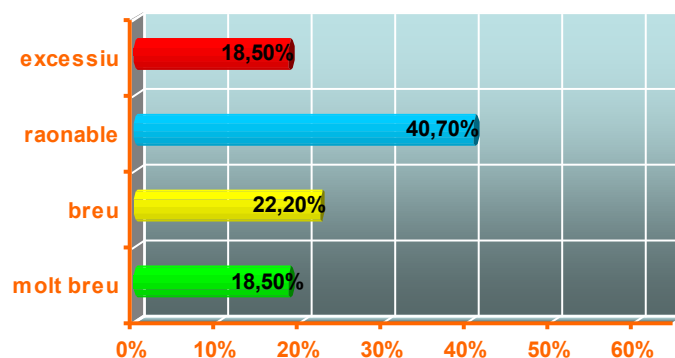
Pregunta 3

La quantitat de la informació que heu rebut, ha estat?



Pregunta 4

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



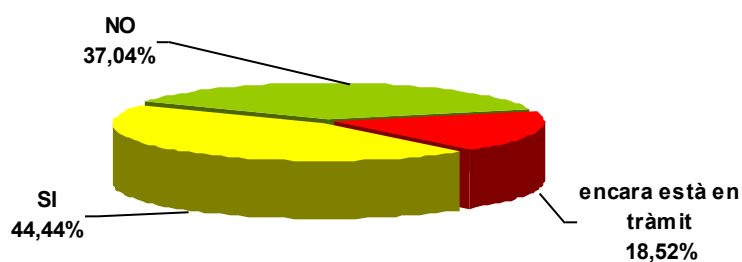
Pregunta 5

Han quedat aclarits els seus dubtes?



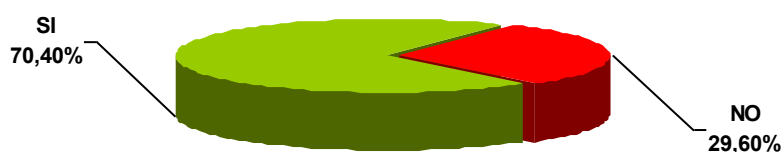
Pregunta 6

S'ha resolt favorablement o aclarida la problemàtica plantejada?



Pregunta 7

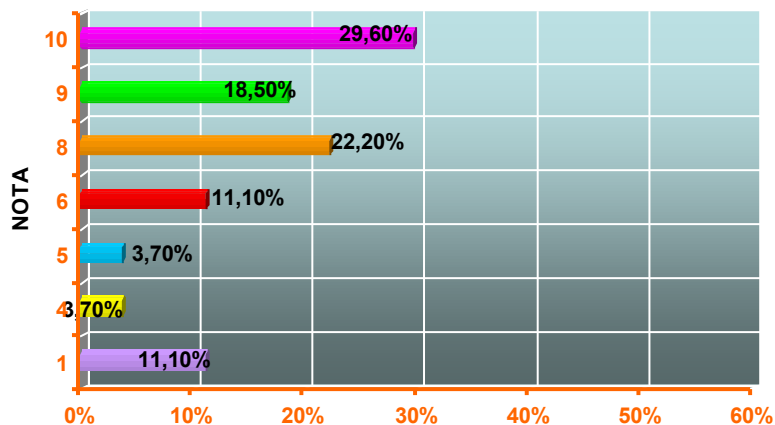
Considera que la resolució de la queixa o la informació rebuda a la consulta ha estat justa, sense perjudici que li hagin donat la raó o no?



Pregunta 8

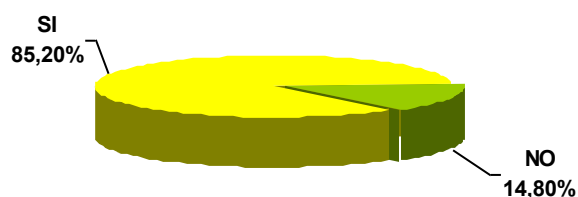
En general com valoreu l'Oficina del Síndic?

Es mostra a la gràfica el valor relatiu de les persones que ha donat cada nota. Les notes que no surten, no ha obtingut cap vot. S'ha obtingut una nota mitja d'un 7,41



Pregunta 9

RECOMANO ria 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, es recomana **cita consensuada**:

- De dilluns a dimecres de 10 a 13 hores.
- La tarda de dimarts de 17 a 19 hores (del 14 d'octubre al 30 de març)

Per correu electrònic: sindicatura@viladecans.cat

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

Com consultar el seu cas:

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

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

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

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

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

IV. Tríptics informatius de diversa temàtica

1. Les multes de trànsit

GUIES CIUTADANES / 1

multa f sanció que s'aplica a les persones que cometen una infracció d'allò establert a les lleis i a la normativa (ordenances) municipal en matèries com la circulació o l'estacionament, entre d'altres.

alegació f escrit que la persona que rep la multa o sanció pot fer per demanar que es revisi el cas, aportant proves objectives per tal de demostrar que hi ha un error.

presumpció de veracitat f condició de què gaudeixen els agents de l'autoritat (polícies o guàrdies municipals) i que fa prevaldre la seva versió si no s'aporten proves objectives que han comès un error.

termini m temps de què es disposa per pagar la multa o per presentar un escrit d'al·legacions. En el cas de sancions, el termini són 30 dies naturals (comptant, per tant, caps de setmana i festius) des de la notificació.

sindicatura/defensoria local de greuges

f institució a la que pots acudir si creus que la multa no és correcta i sempre després d'haver presentat al·legacions a l'ajuntament.

La teva Sindicatura Local és:

Sindicatura de Greuges de Viladecans
Carrer de l'Antiga Riera 8, planta 1
08840 VILADECANS

Teléfono 93 635 18 17
sindicatura@viladecans.cat

Publicació impulsada per

SINDICATURA
DE GREUGES
DE SABADELL

Amb el suport de

Diputació
Barcelona

Amb la col·laboració de

SÍNDIC
GREUGES
GORNELLA
(Defensa de los vecinos)

Síndica
de Greuges
Lloret de Mar

Sindicatura
de Greuges

d'Igualada

Síndic Municipal de Greuges
Sant Boi

SÍNDIC
MUNICIPAL
DE GREUGES
DE TERRASSA

DEFENSORA DE LA
CIUTADANIA

Sindicatura de Greuges
Viladecans

CONSELL DE GREUGES I DEFENSORS
DE VILANOVA I LA GELTRÚ

I la participació de

Sindicatura de Greuges d'Alella / Defensora de la Ciutadania d'Arrenys de Mar / Defensora del Vilatàna d'Argenteon / Sindicatura de Greuges de Calella / Síndic de Greuges de Gavà / Síndic de Greuges de Manlleu / Síndic Personer de Mollet del Vallès / Síndic de Greuges de Vic / Síndic de Greuges de Tiana / Síndic de Greuges de Vilafranca del Penedès / Síndic de Greuges de Vilanova del Vallès / Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú / Defensa Ciutadana de Vilassar de Dalt

Tot el que et
cal saber sobre

Les multes de trànsit

Sindicatura de Greuges
Viladecans

- 1 Comprova que la denúncia conté tots els detalls, inclosa la identificació de l'agent que t'ha multat.**
- 2 Les denúncies s'han de notificar en el moment de la infracció, excepte si no es pot aturar el vehicle o es tracta d'un radar.**
- 3 Si l'Administració no ha pogut notificar-te la multa, cal que ho tornis a intentar durant els tres dies següents.**
- 4 Si estàs present quan et notifiquen la multa però no rebutges, es considera que t'has notificat i continua el procediment.**
- 5 Pagar en el termini de bonificació suposa que no podràs reclamar, excepte per via judicial o a la teva Sindicatura Local.**

2. Els serveis socials

GUIES CIUTADANES / 2

educador/a social *fim* professional que promou la integració, l'autonomia i el benestar de persones o col·lectius en risc d'exclusió, facilitant el seu desenvolupament i la participació activa en la societat.

treballador/a social *fim* professional que intervé per ajudar persones i comunitats a superar dificultats socials, facilitant l'accés a recursos i serveis per a una vida digna.

risc d'exclusió social *m* situació en què una persona o col·lectiu es troba en desavantatge social, econòmic o cultural, amb dificultats per participar plenament en la vida comunitària i accedir als recursos bàsics com l'educació, la salut, l'habitatge o el treball.

prestació *fajut* econòmic o material proporcionat per una administració o una entitat per donar suport a persones o famílies en situació de vulnerabilitat.

Estat del Benestar *m* model de govern en el qual l'administració assumeix la responsabilitat de garantir el benestar social i econòmic amb polítiques i serveis com la sanitat, l'educació, o els Serveis Socials per assegurar una vida digna i equitativa.

La teva Sindicatura Local és:

Sindicatura de Greuges de Viladecans

Carrer de l'Antiga Riera 8, planta 1
08840 VILADECANS

Telèfon 93 635 18 17
sindicatura@viladecans.cat

Publicació impulsada per

Amb el suport de

Diputació
Barcelona

Amb la col·laboració de

SÍNDIC
GREUGES
GORNELLÀ
El defensor de
les persones

Síndic de
Greuges
Madrid

Sindicatura
de Greuges

c Igualada

Sindicatura
Municipal de
Greuges de Rubí

Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi

DEFENSORA DE LA
CIUDADANIA
Defensora de los derechos
fundamentales

SÍNDIC
MUNICIPAL
DE GREUGES
DE TERRASSA

laSíndica
defensora suplenent

Sindicatura
Municipal de
Greuges
de Viladecans

Sindicatura de Greuges
Viladecans

OFICINA DE
SERVIDORES
DEFENSORES Y DEFENSORAS
OFICIAL DE CALABRERA

I la participació de

Sindicatura de Greuges d'Alella / Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar / Defensora del Vilatàna d'Argemón / Sindicatura de Greuges de Calolla / Síndic de Greuges de Gavà / Síndic de Greuges de Manlleu / Síndic Personer de Mollet del Vallès / Síndic de Greuges de Vic / Síndic de Greuges de Tiana / Síndic de Greuges de Vilafranca del Penedès / Síndic de Greuges de Vilanova del Vallès / Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú / Defensa Ciudadana de Vilassar de Dalt

Tot el que et
cal saber sobre

Els serveis socials

Sindicatura de Greuges
Viladecans

QUÈ SÓN ELS SERVEIS SOCIALS?

Els **Serveis Socials bàsics** són el **primer nivell del sistema públic d'ajuda i protecció de les persones i famílies**. Atenen la ciutadania de forma personalitzada i treballen en els entorns i col·lectius de manera comunitària.

Es desenvolupen a partir d'accions i projectes amb l'objectiu de **millorar el benestar social i afavorir la inclusió de les persones** en els seus entorns, així com la **cohesió social**, en situacions de necessitat econòmica, sanitària, educativa o d'habitatge, entre d'altres.

El seu objectiu principal és **establir els mecanismes per prevenir, intervenir i prevenir** amb persones, famílies i grups socials.

QUÈ HI PODEU TROBAR?

Un equip de professionals us atindrà, informarà i orientarà sobre els serveis, prestacions i recursos socials als quals teniu dret.

- Atenció i suport a persones i famílies en situació de **necessitat i/o en risc d'exclusió social**.
- Elaboració del **Programa Individual d'Atenció (PIA)** per a persones en situació de dependència.
- Tramitació de recursos i prestacions socials** (servei d'ajuda a domicili, teleassistència, ajudes econòmiques, servei de menjador social, etc.)
- Derivació als serveis socials especialitzats** i altres serveis de benestar (salut, educació, etc.).
- Col·laboració amb entitats i associacions** del barri per donar-los suport en la seva tasca d'inclusió social de determinats col·lectius.
- Aplicació de protocols de prevenció i d'atenció** davant de situacions de maltractament a persones dels col·lectius més vulnerables.
- Proposta d'**actuacions preventives per combatre l'exclusió i les desigualtats socials**.
- Impuls de **projectes comunitaris**, especialment aquells que promouen la integració i la participació de persones, famílies i grups en situació de risc
- Orientació per a l'**accés als serveis socials especialitzats i residencials**.

Si teniu dubtes sobre l'**accés als serveis socials**, els vostres drets o la tramitació de recursos, podeu adreçar-vos a la Sindicatura o Defensoria. Us ajudarem a entendre els passos a seguir per rebre l'atenció que necessiteu.

COM HI PUC ACCEDIR?

L'acces als Serveis Socials és **universal i per a tota la ciutadania, sense exclusió**. Cada ajuntament o consell comarcal organitza l'acces als seus serveis segons els seus recursos.

Aquestes administracions compleixen amb l'estructura dels equips professionals, integrats per **educadors/res socials** i **treballadors/res socials**, entre d'altres, que representen la primera porta d'accés a la ciutadania. Ofereixen una atenció inicial i gestionen la tramitació de serveis i prestacions pròpies de l'ajuntament o d'altres institucions.

A més d'aquests equips, i a partir dels recursos propis i dels que promou la Generalitat de Catalunya, d'acord amb la Llei de Serveis Socials i altres lleis sectorials (infància, acollida persones nouvingudes, habitatge, igualtat de gènere, etcètera), s'articulen **altres serveis i recursos que es poden oferir des de l'àmbit local i comarcal**.

Aquests serveis inclouen, per exemple, l'atenció a la gent gran, el suport socioeducatiu i familiar, programes comunitaris, atenció d'urgència social i al sensellarisme, informació i atenció a les dones, acollida de persones nouvingudes o accés a l'habitatge, entre d'altres.

L'estructura d'aquests serveis no és igual per a tots els ajuntaments i consells comarcals, fet que sovint representa una dificultat a l'hora de comprendre els Serveis Socials com un **element estructural del sistema públic i un pilar de l'Estat del Benestar**, similar a la Salut o l'Educació.

EN RESUM

1 Els Serveis Socials bàsics són la porta d'entrada al sistema d'atenció de les administracions per oferir suport i protecció.

2 Informen i ofereixen atenció personalitzada sobre totes les prestacions i serveis disponibles per a la ciutadania.

3 L'atenció es fa mitjançant equips de professionals repartits pel territori, adaptats a les necessitats de cada zona.

4 Els Serveis Socials bàsics els pot oferir un ajuntament, però també, en alguns casos, un consell comarcal.

5 Els Serveis Socials són un dels pilars de l'Estat del Benestar, al mateix nivell que la Salut, l'Educació o la Seguretat.

3. Els espais privats d'ús públic

GUIES CIUTADANES / 3

espais privats d'ús públic *m* zones provades que estan obertes i disponibles per a la utilització per part de la ciutadania en general.

comunitat de propietaris/àries *mif* conjunt de veïns i veïnes que comparteixen la titularitat d'un immoble o edifici, gestionant col·lectivament les zones comunes i els serveis compartits.

conveni *m* acord formal i vinculant entre dues o més parts, ja siguin persones físiques, empreses o institucions, que estableix les condicions i obligacions mútues per regular una situació específica o col·laboració.

ordenança *f* norma jurídica aprovada per un ajuntament que regula aspectes específics de la vida i l'organització dins del municipi, establint drets, obligacions i sancions per garantir la convivència en l'àmbit local.

Codi Civil Català *m* conjunt de normes legals que regula els drets i deures civils a Catalunya, incloent aspectes com el dret de família, les successions, les obligacions, els contractes i la propietat. Adapta la legislació civil a les particularitats i tradicions jurídiques catalanes.

La teva Sindicatura Local és:

Sindicatura de Greuges de Viladecans

Carrer de l'Antiga Riera 8, planta 1
08840 VILADECANS

Telèfon 93 635 18 17
sindicatura@viladecans.cat

Publicació impulsada per

Amb el suport de

Diputació
Barcelona

Amb la col·laboració de

SÍNDIC
GREUGES
COMITAT
d'Defensa de
les persones

Síndic de Greuges
Universitat

Sindicatura
de Greuges

d'Igualada

Sindicatura
Municipal de
Greuges de Vilassar de Mar

Síndic Municipal de Greuges
Sant Boi

DEFENSORA DE LA
CIUTADANIA

SÍNDIC
MUNICIPAL
DE GREUGES
DE TERRASSA

la Sindica
defensa de tu i dels altres

Sindicatura
Municipal de
Greuges
Vilanova i la Geltrú

Sindicatura de Greuges
Viladecans

COMISSIÓ D'INICIATIVES
DEFENSORES I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

I la participació de

Sindicatura de Greuges d'Alella / Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar / Defensora del Vilatàna d'Argenteona / Sindicatura de Greuges de Calella / Síndic de Greuges de Gavà / Síndic de Greuges de Manlleu / Síndic Personer de Mollet del Vallès / Síndic de Greuges de Vic / Síndic de Greuges de Tiana / Síndic de Greuges de Vilafranca del Penedès / Síndic de Greuges de Vilanova del Vallès / Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú / Defensa Ciutadana de Vilassar de Dalt

Tot el que et
cal saber sobre

Els espais privats d'ús públic

Sindicatura de Greuges
Viladecans

QUÈ SÓN ELS ESPAIS PRIVATIUSS D'ÚS PÚBLIC*?

En molts municipis existeixen espais de titularitat privada que **són utilitzats tant pels seus copropietaris i copropietàries com per la ciutadania en general**. Solen ser llocs oberts, zones de pas entre blocs de pisos o habitatges. L'ús públic d'aquests espais té el seu origen en la utilització general i pacífica per part de les diferents **comunitats de propietaris*** i de la resta de la població.

QUI SE N'HA DE FER CÀRREC?

Els problemes relacionats amb aquests espais sorgeixen quan **cal determinar qui assumeix les despeses de manteniment, conservació i neteja. És habitual que hi hagi discrepàncies** en el moment de definir les obligacions entre les comunitats de persones propietàries i les administracions municipals, malgrat l'ús públic d'aquests espais.

Si els espais en qüestió són d'ús exclusiu per a les comunitats de persones propietàries i no es permet l'accés a persones externes, la seva cura i manteniment recauran sobre les persones titulars. En canvi, si l'ús és públic, l'Ajuntament hauria d'assumir l'obligació de mantenir-los en bon estat per garantir el seu ús social.

QUÈ CALDRIA FER?

Per gestionar aquests espais privats d'ús públic, cal fomentar el diàleg i la col·laboració entre les comunitats de persones propietàries i l'Ajuntament per establir amb claredat els drets i obligacions de les parts implicades respecte a la seva conservació, manteniment i neteja.

Una de les opcions és **acordar un conveni*** entre les comunitats i l'Ajuntament, en el qual es fixin les respectives obligacions i drets. Una altra possibilitat és que les persones propietàries cedeixin aquests espais a l'Ajuntament, el qual hauria de garantir la seguretat, la conservació, la jardineria, la neteja, l'enllumenat, l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques.

Prèvia negociació i acord amb la propietat, l'Ajuntament també podria regularitzar l'ús i manteniment d'aquests espais mitjançant una **ordenança**, ja que és un tema complex que no està resolt per les normes urbanístiques vigents, ni a nivell general ni municipal.

Cal recordar que la funció social de la propietat està degudament recollida a la Constitució, específicament a l'article 33, així com al **Codi Civil Català***. Això implica que les facultats atorgades pel dret de propietat s'han d'exercir d'acord amb la seva funció social, dins dels límits i restriccions establerts per la llei.

COM PODEU DEMANAR A L'AJUNTAMENT QUE ES QUEDI L'ESPAI?

1. **Reviseu les escriptures dels habitatges** per saber quin percentatge de l'espai correspon a cada propietari o propietària. Aquesta dada és important per **determinar qui ha de participar en la decisió i quin pes té cada vot.**
2. **Acordeu com es prendran les decisions:** qui coordinarà el procés, quin quòrum caldrà, com es votarà i com es farà el seguiment de tot plegat.
3. **Reuniu-vos amb totes les persones propietàries implicades,** directament o mitjançant representants, per parlar de la cessió. Tothom ha d'estar informat.
4. **Decidiu si voleu fer la cessió.** Per presentar la sol·licitud **cal unanimitat entre totes les persones propietàries.**
5. **Si tothom hi està d'acord, cada comunitat ha de presentar una instància a l'Ajuntament,** a través de la seva representació legal, demanant l'inici de les negociacions.

I si no us responen o rebutgen la petició sense donar explicacions? En aquest cas, podeu adreçar-vos a la Sindicatura o Defensoria local del vostre municipi i presentar una queixa perquè s'analitzi la situació i es defensí el vostre dret a una resposta justificada.

EN RESUM

4. El soroll

Dret a la Salut *m* dret de tota persona a gaudir del més alt nivell de salut possible, incloent-hi l'accés a serveis de salut adequats, un medi ambient saludable i condicions de vida que afavoreixin el benestar físic i mental.

decibel *m* unitat que mesura la intensitat del so, indicant quant de fort o feble és un soroll en comparació amb un so de referència.

solució amistosa *f* acord assolit entre les parts implicades en un conflicte mitjançant el diàleg i la negociació, sense necessitat de recórrer a mesures legals o judicials

responsabilitat patrimonial *f* obligació de l'administració pública de reparar els danys causats a les persones per actes o omissions en l'exercici de les seves funcions.

Tribunal Europeu dels Drets Humans (TEDH) *m* òrgan judicial internacional encarregat de garantir que els estats membres del Consell d'Europa respectin els drets i llibertats establerts en la Convenció Europea dels Drets Humans..

Publicació impulsada per

SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL

Amb el suport de

Diputació Barcelona

Amb la col·laboració de

Defensa de la ciutadania Badajoz

SÍNDIC GREUGES CORNELLA *El dret de les persones*

Síndic de Greuges L'Alt Empordà

Sindicatura de Greuges d'Igualada

Sindicatura Municipal de Greuges de Hubi

Síndic Municipal de Greuges Sant Boi

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE TERRASSA

laSindica *Associació d'empreses*

Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

Sindicatura de Greuges Viladecans

GRUPO DE SÍNDICOS Y SINDICATOS DEFENSORES DE LA CIUTADANIA

I la participació de

Sindicatura de Greuges d'Alella / Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar / Defensora del Vilatà/na d'Argemona / Sindicatura de Greuges de Calella / Síndic de Greuges de Gavà / Síndic de Greuges de Manlleu / Síndic Personer de Mollet del Valles / Síndic de Greuges de Vic / Síndic de Greuges de Tiana / Síndic de Greuges de Viladecans del Penedès / Síndic de Greuges de Vilanova del Vallès / Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú / Defensora Ciutadana de Vilassar de Dalt

Tot el que et cal saber sobre

El soroll

La teva Sindicatura Local és:

Sindicatura de Greuges de Viladecans
Carrer de l'Antiga Riera 8, planta 1
08840 VILADECANS
Telèfon 93 635 18 17
sindicatura@viladecans.cat

QUÈ ÉS LA CONTAMINACIÓ ACÚSTICA?

La contaminació acústica és la **fressa i els sorolls** que es produeixen més enllà de determinats límits, distorsionant el clima de convivència. L'excés de soroll és un dels problemes més habituals en l'àmbit municipal, ja sigui causat per incivisme o per activitats com l'oci i la restauració, la construcció, el trànsit o determinades actuacions a places i carrers. En qualsevol cas, **parlem del soroll** que es produeix més enllà dels límits desitjables, i que genera molèsties, impedeix el descans i afecta la salut física i mental de les persones.

QUÈ FAIG DAVANT UN PROBLEMA DE SOROLL?

El dret a la salut* comporta poder gaudir d'un medi ambient saludable i d'un habitatge lliure de sorolls. Diverses lleis, començant per la Constitució i acabant per les ordenances municipals, estipulen el dret a viure sense haver de suportar sorolls excessius, limitant els decibels i establint horaris en què, de manera explícita, es pot fer soroll i amb quin volum.

De manera general, **als habitatges, el límit de decibels* permesos durant el dia és de 35 a 40, mentre que a la nit baixa entre 25 i 30**. Això, però, depèn de la normativa de cada municipi. Els horaris

limitats per a la realització d'obres acostumen a estar establerts **entre les 8 del matí i les 8 de la tarda**.

L'excés de soroll és denunciable. Quan es sobrepassen els límits permesos, cal comunicar-ho a la policia municipal per tal que se'n deixi constància i s'adoptin les mesures adients, evitant l'incompliment de la normativa i sancionant, si cal. **S'ha de presentar una queixa a l'Ajuntament i sol·licitar l'acta si la policia fa acte de presència**.

L'Ajuntament està obligat a **verificar, en primer lloc, si l'activitat generadora de contaminació acústica està autoritzada o no**, sigui un bar, un local d'oci nocturn, una fleca, un taller, un restaurant... En segon lloc, **ha de mesurar el nivell de decibels** quan hi ha una reclamació dels afectats.

Cal tenir en compte la possibilitat de **dialogar amb els causants dels sorolls per facilitar una solució amistosa***, en el marc de les necessàries relacions de bon veïnatge.

I SI L'AJUNTAMENT NO EM FA CAS?

Si ni la policia ni l'Ajuntament adopten les mesures per protegir el dret a no suportar nivells de sorolls excessius, tot i haver presentat una queixa, hi ha diverses vies que es poden utilitzar. Per una banda, **la via judicial**, ja que l'Ajuntament ha de respondre pels danys a la salut i integritat de les persones afectades per l'excés de soroll.

Això es coneix com a **responsabilitat patrimonial*** de l'administració. També es pot acudir a la Defensoria o Sindicatura local de greuges i presentar una queixa perquè l'administració actuï i resolgui el problema.

I SI L'EXCÉS DE SOROLL AFECTA LA SALUT?

En aquest cas, **cal acreditar la persistència de la situació, la inactivitat de l'administració** i les denúncies i requeriments fets a la policia i a l'Ajuntament. Això exigeix presentar escrits de queixa al registre municipal, així com les trucades a la policia. Són situacions que afecten el dret al descans i a la integritat física i moral del veïnatge, i que **són imputables als poders públics, que, amb la seva acció o omisió, no impedeixen la contaminació acústica excessiva**.

També cal **recollir informes mèdics** que acreditin els danys o problemes causats pels sorolls denunciats. **Els Ajuntaments tenen responsabilitat quan, per acció o omisió, han permès l'existència de situacions de contaminació acústica perjudicial per a la salut de la ciutadania**.

El dret a viure lliure de sorolls, és a dir, de contaminació acústica, està **reconegut pel Tribunal Europeu de Drets Humans***, així com per l'article 43 de la Constitució, que inclou, com a part del dret a la salut, el dret al descans i a un medi ambient adequat.

EN RESUM

- 1 La contaminació acústica es produeix quan els sorolls superen els límits establerts, afectant la salut i el descans.
- 2 El dret a la salut, un dret fonamental, inclou el fet de poder gaudir d'un entorn i un habitatge lliures de sorolls.
- 3 De manera general, el límit de decibels se situa entre 35 i 40 durant el dia, mentre que a la nit baixa fins als 25 o 30.
- 4 En cas de queixa, l'Ajuntament ha de mesurar el nivell de decibels. Si intervé la policia, cal demanar l'acta de l'actuació.
- 5 Si l'administració no actua, es pot recórrer a la via judicial o presentar una queixa a la vostra Sindicatura Local de Greuges.

5. La responsabilitat patrimonial

*** Responsabilitat patrimonial** / Concepte jurídic que estableix l'obligació de l'administració pública de compensar els danys causats als ciutadans pel funcionament incorrecte dels serveis públics.

interès general / m tot allò que beneficia el conjunt de la societat, com ara la seguretat, la salut pública, l'educació o el benestar col·lectiu. És la finalitat principal amb què l'administració pren decisions i gestiona serveis.

prova / f Conjunt d'elements que acrediten uns fets (testimonis, fotografies, informes, etcètera), essencials per justificar una reclamació davant l'administració.

silenci administratiu / m Situació en què l'administració no respon dins el termini legalment establert, fet que pot tenir conseqüències jurídiques com la desestimació automàtica d'una reclamació.

Sindicatura/Defensoria local / m organisme independent que defensa els drets de la ciutadania davant l'administració municipal i supervisa el bon funcionament dels serveis públics locals.

Publicació impulsada per

SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL

Amb el suport de

Diputació Barcelona

Amb la col·laboració de

Defensa de la ciutadania badajoz

SÍNDIC GREUGES CORNELLA *Defensors de les persones*

Síndic de Greuges *responsable*

Sindicatura de Greuges d'Igualada

Sindicatura Municipal de Greuges de Puig

Síndic Municipal de Greuges Sant Boi

DEFENSORIA DE LA CIUTADANIA

SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE TERRASSA

laSindica

Sindicatura Municipal de Greuges

GRUP DE SÍNDICS I SINDICATS DEFENSORS I DEFENSORES DE DRETS I CIUTADANIA

I la participació de

Sindicatura de Greuges d'Alella / Defensoria de la Ciutadania d'Arenys de Mar / Defensoria del Vilatària d'Argemona / Sindicatura de Greuges de Calella / Síndic de Greuges de Gavà / Síndic de Greuges de Manlleu / Síndic Personer de Mollet del Vallès / Síndic de Greuges de Vic / Síndic de Greuges de Tiana / Síndic de Greuges de Vilafraanca del Penedès / Síndic de Greuges de Vilanova del Vallès / Defensoria de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú / Defensa Ciutadana de Vilassar de Dalt

Tot el que et cal saber sobre

La responsabilitat patrimonial

La teva Sindicatura Local és:

Sindicatura de Greuges de Viladecans
Carrer de l'Antiga Riera 8, planta 1
08840 VILADECANS
Telèfon 93 635 18 17
sindicatura@viladecans.cat

QUÈ ÉS LA RESPONSABILITAT I RECLAMACIÓ PATRIMONIAL?

La **responsabilitat patrimonial*** és un mecanisme que garanteix que la ciutadania pugui ser **compensada pels danys o perjudicis injustos causats per un mal funcionament dels serveis públics**. Tota administració té l'obligació de respondre per les lesions injustes que afectin els drets de les persones.

Segons la Constitució Espanyola, **els particulars tenen dret a ser indemnitzats pels danys als seus béns o drets**, excepte en casos de força major, si aquests són conseqüència del funcionament dels serveis públics.

REQUISITS PER RECLAMAR

Perquè una persona tingui dret a una indemnització de l'administració per un dany causat, cal que es compleixin tres condicions bàsiques alhora:

1. **Hi ha d'haver un dany real:** El perjudici ha de ser cert (no només un risc o una possibilitat), s'ha de poder calcular en diners i ha d'afectar clarament una persona o un grup concret.
2. **El dany ha de ser responsabilitat de l'administració,** és a dir, ha d'estar causat pel funcionament —ja sigui correcte o incorrecte— d'un servei públic.
3. **Ha d'existir una relació directa entre el servei i el dany:** el dany ha de ser una conseqüència directa

de com ha funcionat el servei públic. Aquesta relació no pot estar trencada per motius com:

- Que la persona afectada tingui la culpa.
- Que ho hagi provocat algú alià a l'Administració.
- Que hagi estat per causes de força major (com una catàstrofe natural).

Per bé que l'administració treballa per a l'**interès general***, això no vol dir que sigui responsable de tots els danys possibles. **El fet que gestioni un servei públic no implica que hagi de pagar per qualsevol problema o situació negativa** que pugui afectar els ciutadans.

QUÈ CAL FER PER RECLAMAR?

A l'hora de reclamar, el **més important és deixar constància dels fets**, és a dir, aportar **proves***. Si no n'hi ha, o són insuficients, l'administració desestimarà la reclamació. Per aquest motiu, **és essencial demanar la presència de la policia municipal o d'un representant de l'administració** perquè aixequi acta del lloc, la causa i l'element en mal estat o defectuós. També és recomanable aportar testimonis, fotografies, etcètera.

Per presentar la reclamació, **cal registrar un escrit a l'Ajuntament**, presencialment o a través de la seu electrònica, amb una **descripció clara dels fets i de la quantitat que es reclama**, i sol·licitar que s'iniciï el procediment administratiu corresponent.

El termini per reclamar és d'un any a partir del fet

causant. En cas de lesions, el termini comença a comptar **des de la data d'alta mèdica**. Transcorregut aquest període, decau el dret a reclamar per prescripció.

COM ES TRAMITA?

Un cop presentada la reclamació, l'**administració obre un expedient** per comprovar si els fets es van produir, si la causa del dany li és atribuïble —per exemple, un paviment en mal estat o la caiguda d'un arbre—, i per valorar la quantitat i la pertinença de la indemnització.

El termini per **resoldre aquest expedient és de sis mesos**. La manca de notificació expressa en aquest termini s'entén com a **silenci administratiu*** i legitima la persona interessada per entendre que la seva sol·licitud ha estat desestimada i **interposar un recurs administratiu**.

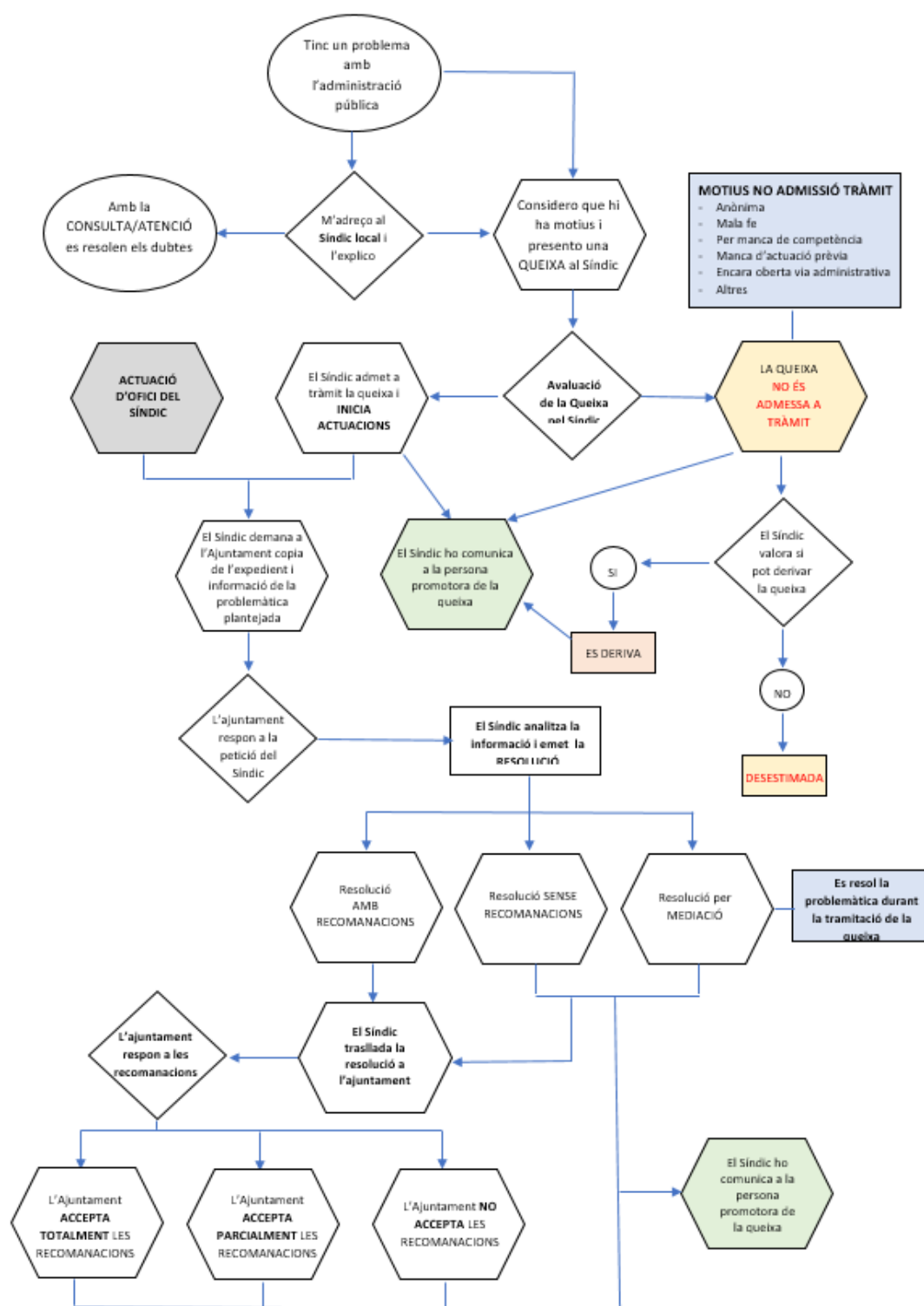
CAL TENIR PRESENT

- És molt important **reunir proves dels fets, el lloc i l'hora**.
- Presentar la reclamació **dins el termini d'un any**.
- **Assessorar-se** per quantificar la indemnització que es vol reclamar.
- **Registrar correctament l'escrit a l'Ajuntament**.
- En cas de manca de resposta o resposta negativa, **es pot acudir a la via judicial o a la Sindicatura o Defensoria local***.

EN RESUM

1. La responsabilitat patrimonial serveix perquè puguis reclamar si un servei públic et causa un dany injust
2. L'administració està obligada a compensar-te, encara que no hagi comès cap error de manera intencionada
3. Tot i vetllar per l'interès general, l'administració no és responsable de tots els danys que afectin la ciutadania
4. És molt important tenir proves del que ha passat i presentar la reclamació dins del termini d'un any
5. Si l'Ajuntament no respon o desestima la reclamació, pots portar el cas a la teva Sindicatura o Defensoria local

V. Tràmit d'una atenció/queixa





Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans

José Luis Nicolás – Síndic municipal

José Luis Castañé – Tècnic - atenció a les persones

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