

**Síndic de Greuges de Gavà**

**informe**

**anual**

**2015**

## **ÍNDEX**

PRESENTACIÓ .....	2
RESUM DE LES ACTUACIONS .....	3
<i>Procediment d'incoació</i> .....	3
<i>Mitjans de presentació</i> .....	3
<i>Sexe</i> .....	4
<i>Naturalesa de les actuacions: la competència</i> .....	4
<i>Tipologia de les demandes</i> .....	5
<i>Les consultes</i> .....	6
<i>Les gestions</i> .....	8
ELS EXPEDIENTS .....	9
<i>Expedients de 2014 pendents de resolució</i> .....	9
<i>Actuació d'ofici: Expt. 2015/05</i> .....	11
<i>Quadre del registre d'expedients 2015</i> .....	12
<i>Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal</i> .....	12
TAULA DE CASOS .....	19



## **PRESENTACIÓ**

Avui establím un precedent, el següent: Quan en un ple municipal s'ha de nomenar a un nou Síndic Municipal de Greuges, sempre fins avui, el nou Síndic presenta la memòria de l'any anterior. No ho fem així avui, ja que encara no hi ha nou Síndic i el que els parla està en funcions des del 15 de desembre de 2015. Avisat de que en aquest ple municipal estava previst el nomenament del nou Síndic Municipal i això no ha sigut possible, és el perquè avui presento la memòria de 2015.

Fet aquest preàmbul podem dir que les dades que estan explicitades en aquesta presentació estan dintre d'allò que durant aquests cinc anys entendria per normal. També crec que els haig d'informar que no estan anotades una quantitat important de preguntes i queixes que se m'han anat fent a peu de carrer. Allò que va començar al 2n-3r any de Sindicatura ha seguit fins avui, i suposo que com que molts gavanencs no saben que ja no sóc el Síndic, les preguntes i queixes seguiran. Prometo tenir paciència.

Alguna vegada se m'ha anat preguntant que què tal això de ser Síndic. La resposta ha sigut com sempre la mateixa: «Un orgull com a persona poder donar aquest servei a la ciutat que t'ha vist néixer», però amb cinc anys i mig no ha vingut ningú a explicar-me un acudit, lo que vull dir és que la persona o persones que et venen a visitar porten un problema, i aquest problema sempre és angoixant, trist i que no sempre pots trobar una solució o recomanació que els deixi satisfets. Això és el pa de cada dia.

Aquests cinc anys i mig que ha durat la meva Sindicatura he tingut temps per constatar la eficàcia i eficiència, no tan sols dels meus col·laboradors directes, sinó també de les persones que he anat tractant durant aquest període de temps. No els nomenaré a tots perquè la llista seria molt llarga. A tots ells el meu afecte, consideració i agraïment.

**Enric Querol i Marimón**  
**Síndic Municipal de Greuges de Gavà**

## RESUM DE LES ACTUACIONS

En aquest apartat es mostren de manera sintetitzada els casos que la ciutadania ha plantejat davant la Sindicatura Municipal de Greuges. Una premissa que no es pot obviar i que s'inclou a cada informe anual és el valor relatiu que adquireixen els indicadors des del punt de vista estadístic. El volum de dades amb el qual es treballa en aquest document prové d'una mostra petita i, per tant, la inferència al conjunt de la població s'ha de fer, si més no, amb les reserves degudes quant a les possibles conclusions de caire general. Així, els indicadors que s'indiquen a continuació intenten orientar a grans trets respecte de la tipologia de les demandes i els resultats obtinguts. Les actuacions que el Síndic ha portat a terme durant l'any 2015 s'han classificat seguint cinc criteris diferents: la iniciació del procediment; els canals d'entrada de les queixes i consultes; el sexe de qui utilitza el servei; les temàtiques plantejades i, per últim, la naturalesa i tipologia d'aquestes.

### *Procediment d'incoació*

Durant l'any 2015, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha atès un total de cinquanta-sis casos, la pràctica totalitat d'ells iniciats a instància de part. El Síndic ha incoat un expedient i dues actuacions d'ofici.

<b>Origen</b>	Nombre de casos	Percentatge
A instància de part	53	94,6 %
D'ofici	3	5,4 %
TOTAL	56	100 %

### *Mitjans de presentació*

L'atenció presencial es manté com la principal via d'entrada de les queixes de la ciutadania, essent l'opció escollida per vuit de cada deu persones (80,3 %). Per la resta de casos, s'incrementa el nombre d'atencions telefòniques, tot i que representen la desena part del total.

<b>Tipus d'entrada</b>	Nombre de casos	Percentatge
Presencial	45	80,3 %
Telefònica	6	10,7 %
Correu electrònic	2	3,6 %
Incoació d'ofici	3	5,4 %
TOTAL	56	100 %

## Sexe

Del total d'actuacions del Síndic durant l'any 2015, un cop segregades les cinquanta-dues atencions individuals, s'observa un repartiment força equilibrat entre les dones i els homes que el Síndic ha atès.

	Atencions <sup>(1)</sup>	Percentatge
Individuals	52	98,1 %
Parelles o grups	1	1,9 %
TOTAL	53	100 %

<sup>(1)</sup> S'exclouen les actuacions d'ofici (3)

Sexe	Atencions individuals	Percentatge
Dones	28	53,8 %
Homes	24	46,2 %
TOTAL	52	100 %

## Naturalesa de les actuacions: la competència

Quant a la naturalesa de les qüestions plantejades, seguint el patró d'informes anteriors, es diferencien tres grups:

1. Les d'àmbit estrictament de competència de la Sindicatura; és a dir, relacionades amb competències pròpies de l'Ajuntament de Gavà.
2. Les d'àmbit públic, entenent com a tal les consultes o queixes relacionades amb altres administracions públiques.
3. Les d'àmbit exclusivament privat, la qüestió de fons de les quals no és altra que les relacions entre particulars i/o persones jurídiques subjectes a la jurisdicció ordinària.

Un cop descomptades les actuacions d'ofici ( un expedient i dues gestions), dins del primer grup s'han comptabilitzat trenta-una intervencions, catorze menys que l'any 2014. El segon grup acumula onze actuacions, que suposen un 20,7% del total — cal advertir que aquest indicador s'incrementa respecte de l'any anterior i assoleix un valor similar a 2013. Pel que fa al conjunt de casos de temàtica aliena a l'administració pública, s'han tractat onze consultes (que representen un altre 20,7% del total), situant-se en un valor intermedi entre els anys 2012 i 2014 (el 17%) i l'any 2013 (que va arribar al 22%). Amb aquesta dada, l'indicador del grau de coneixement de la ciutadania de les funcions inherents a les sindicatures de greuges es manté al voltant del 80% (*indicador de competència*). Si a aquest indicador se li aplica el factor *territori*, es comprova que també se situa en un valor del 73,8%, 12 punts per sota del 86% de l'any 2014. Malgrat això, s'observa que 3 de cada 4 usuaris i usuàries coneixen el que significa la figura del Síndic local i la seva naturalesa d'institució específica de la ciutat.

<b>Naturalesa</b>	Atencions	Percentatge
Àmbit de ciutat	31	58,5 %
Altres administracions	11	20,7 %
Àmbit privat	11	20,7 %
TOTAL	53	100 %

<b>Competència</b>	Atencions	Percentatge
Administracions públiques	42	79,3 %
Àmbit privat	11	20,7 %
TOTAL	53	100 %

<b>Competència-territori</b>	Atencions	Percentatge
Municipal - Gavà	31	73,8 %
Altres administracions	11	26,2 %
TOTAL	42	100 %

### *Tipologia de les demandes*

Els quatre grans eixos diferencials de l'acció del Síndic són les consultes, les gestions, les queixes i les actuacions d'ofici.

Les consultes, estan lligades a la informació i assessorament que el Síndic aporta als veïns i veïnes que s'apropen en busca d'opinió o consell sobre la manera d'actuar o enfrontar certes situacions problemàtiques. S'hi inclouen les situacions en què el Síndic no pot intervenir per raó de la competència, per qüestions de procediment o fase en què es troba el tràmit administratiu, ni per qualsevol altra de les causes establertes al Reglament Orgànic Municipal.

Les gestions recullen situacions de desempaïa davant l'Ajuntament que poden oferir una possible via de solució sense haver d'iniciar l'expedient administratiu amb tots els seus formalismes sinó a través de fórmules alternatives. Són casos plantejats al Síndic que generen en el mateix moment l'inici d'alguna gestió per part de l'Oficina amb el servei municipal implicat. Aquestes actuacions es gestionen a nivell tècnic, per mecanismes convencionals, ja que es presumeix una resolució ràpida però no immediata.

En canvi, les queixes requereixen de tramitació formal i pràcticament es reserven a casos on es detecten presumptes greuges a qui ho planteja o indicis d'una suposada praxi administrativa deficient. Finalment, les actuacions d'ofici es poden iniciar quan el Síndic considera que existeix motivació suficient per estudiar una qüestió determinada o recomanar accions de millora en els serveis municipals.

El 2015, més del 71% de les atencions als usuaris i les usuàries de la Institució s'han classificat dins la categoria de "consultes", ràtio semblant al 67% de l'any anterior. A banda de l'expedient d'ofici, el 27% restant queda repartit entre les categories de "gestions" i de "queixes". De les 7 queixes incoades a instància de part, tres s'han presentat arran d'una visita prèvia al Síndic, tres més han arribat mitjançant instància de part i la setena ha entrat a l'Oficina a través d'un enregistrament de bústia de veu.

Tipologia	Nombre de casos	Percentatge
Consultes	40	71,4 %
Gestions <sup>(a)</sup>	8	14,3 %
Queixes	7	12,5 %
Expedients d'ofici	1	1,8 %
TOTAL	56	100 %

(a) S'inclouen dues *gestions* d'ofici

### *Les consultes*

Les qüestions que no són competència d'aquesta institució —ja siguin de naturalesa privada (11) o bé relatives a altres administracions (11) — han estat resoltes, com és procedent, amb els assessoraments i derivacions oportuns als organismes o institucions capaços de donar la resposta adequada.

Cal ressenyar que de les onze consultes de caire privat vuit han estat derivades a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ja que tractaven temes relatius a prestació de serveis, en concret, tres sobre subministraments a la llar, tres sobre qüestions relacionades amb assegurances, una sobre l'adquisició d'un vehicle i una altra sobre les condicions d'un contracte de lloguer. La derivació a l'OMIC es manté com a via preferent en temes de consum tot i que la Sindicatura de Greuges de Catalunya també s'interessa per atendre aquesta tipologia de consultes relacionades amb serveis i subministraments bàsics i, en aquest sentit, també se'n informa a les persones usuàries. La novena consulta estava relacionada amb la problemàtica generada entre una entitat financera i la persona interessada arran d'una dació en pagament. en aquest cas, es va oferir informació sobre les plataformes de mobilització ciutadana com ara la PAH. Les dues consultes restants abordaven problemàtiques de comunitats de propietaris quant a la gestió d'actuacions sobre elements comuns d'immobles. La peculiaritat del cas va aconsellar la seva derivació al Servei de Mediació municipal com a mecanisme de resolució de conflictes entre particulars previ a la via judicial.

Quant a les atencions relatives a *altres administracions*, cinc de les onze tabulades se centraven en competències autonòmiques en temes d'afers socials. Tot i que aquests temes no depenen de l'administració local (ajudes de benestar social, serveis

residencials o determinació de graus de discapacitat), el primer pas va ser derivar-les al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament per garantir l'atenció primària. Els altres assumptes plantejats al Síndic abordaven problemes molt variats com ara dues presumptes negligències mèdiques; el càlcul erroni d'un valor cadastral que afectava greument l'import dels impostos municipals, en especial de l'IBI; un cas d'atur prolongat agreujat per falta de subsidi d'atur ni cap altra prestació familiar; disconformitat davant les decisions del servei d'inspecció d'ensenyament, i la impossibilitat de fer front a un deute amb l'administració de justícia.

A aquestes *consultes* cal sumar les d'àmbit estrictament municipal (18) en què l'Oficina del Síndic ha efectuat més aviat tasques d'informació ciutadana sobre el funcionament de l'administració local. En aquest grup cal diferenciar les meres gestions informatives (11) d'aquelles intervencions que s'han conclòs assessorant la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal (7). El conjunt abasta aspectes molt variats i puntuals. Les consultes informatives han tractat sobre:

- Policia Municipal (3).- Capteniment dels agents implicats en sengles intervencions, dues sobre sancions per estacionament prohibit i la tercera per una actuació en l'àmbit de la convivència ciutadana.
- Espai públic (3).- Mobilitat de vehicles per l'illa de vianants del centre, sorolls pel pas de vehicles sobre elements metàl·lics de la via, molèsties per arbrat que afecten les relacions veïnals.
- Benestar i acció social (3).- Consulta sobre drets humans i immigració en el si de la Unió Europea; ajuts socials per a una persona amb malaltia greu i risc d'exclusió; abonament a instal·lacions esportives.
- Urbanisme (1).- Assessorament sobre el planejament urbanístic del sector Pla de Ponent.
- Serveis econòmics (1).- Quantia excessiva d'una plusvàlua.

Les set consultes recollides pel Síndic el suggeriment de les quals va ser l'inici actuacions davant l'administració municipal feien referència a:

- Retard injustificat de la Policia Municipal a l'hora de lliurar una citació judicial.
- Dificultats per a contactar amb l'Ajuntament de Gavà a través del servei d'atenció telefònica.
- Informació incompleta i insuficient a l'OAC que va privar la usuària de sol·licitar la subvenció de l'IBI.
- Sorolls provinents d'un habitatge ocupat al barri de Ca n'Espinós.
- Invasió de la zona de vianants de la plaça Magdalena Trias per part d'alguns vehicles els propietaris dels quals mouen el mobiliari urbà que ho impediex.
- Pèrdua de subvenció per silenci administratiu.
- Risc de pèrdua d'habitatge protegit per extinció d'ajuts.



## *Les gestions*

Dels vuit casos que han propiciat gestions directes de l'Oficina del Síndic amb els serveis municipals, cal dir que quatre actuacions s'han tancat amb resultat satisfactori per a la persona afectada i estan relacionades amb les següents matèries:

- Tràmit d'assignació d'habitatge social en espera (2).
- Ocupació d'habitatge amb cultiu de marihuana.
- Procediment administratiu d'un expedient de sanció per infracció de trànsit.

En dos casos més queda palès que l'Ajuntament ha actuat conforme a les normatives aplicables en cada matèria i, per tant, les pretensions de qui les plantejava havien d'ésser desestimades. Es referien a:

- La col·locació d'un rètol comercial a l'illa de vianants del centre.
- La presumpta demora en la tramitació d'una obra menor quan en realitat l'expedient estava paralitzat per causa imputable a la interessada.

D'altra banda, el Síndic ha realitzat dues actuacions *motu proprio*, la primera sobre el pas de vehicles per la rambla des del carrer de la Mercè, i la segona sobre els horaris de recollida d'escombraries al nucli urbà.

En relació amb aquests assumptes, el Síndic es va pronunciar amb dos suggeriments:

- Que l'Ajuntament de Gavà estudiï i valori l'oportunitat de dotar el carrer de Vila i Vilà de doble sentit de circulació, eliminant els aparcaments i col·locant un semàfor sincronitzat amb l'existent a la rambla, de manera que l'acció no entorpeixi la circulació de la via principal, per tal de millorar la mobilitat del barri del centre i minorar el risc d'accident a la rambla amb la reducció del pas de vehicles.
- Que l'Ajuntament de Gavà estudiï i valori l'oportunitat d'establir un horari de recollida dels contenidors de rebuig dins de la zona interior al perímetre format per l'av. Joan Carles I, la carretera a Santa Creu de Calafell, la riera de Sant Llorenç i l'avinguda d'Eramprunyà, en els següents horaris: de 8.30h a 12.30h, de 15.00h a 17.00h i de 20.00h a 24.00h

En tots dos casos l'administració municipal va respondre adjuntant els informes tècnics que reforçaven els criteris adoptats per l'Ajuntament respecte dels sistemes de mobilitat i de pas de vehicles per la rambla, així com dels horaris de recollida de contenidors de rebuig.

<b>Gestions - Resultat</b>	Nombre de casos	Percentatge
Favorables	4	50 %
Desfavorables	2	25 %
D'ofici	2	25%
TOTAL	8	100 %

## **ELS EXPEDIENTS**

### *Expedients de 2014 pendent de resolució*

En presentar l'informe de 2014, quedava en pendent de resoldre l'expedient 2014/06, que feia referència a la vulnerabilitat de la intimitat mitjançant el dret d'accés dels grups municipals i/o regidors a la informació municipal. Després de l'estudi del cas, el Síndic va concloure que:

"En primer lloc, caldria distingir d'una banda, l'actuació municipal, és a dir, si l'accés a la informació municipal per part d'un càrrec electe ha estat ajustada al que estableix la normativa vigent, i per tant, si l'actuació municipal del dret d'accés ha estat correcta i adequada. I, d'altra banda, si l'actuació del regidor arran d'aquest dret d'accés contravé l'establert per la LOPD, en concret respecte a les obligacions que es determinen vers les dades de caràcter personal.

L'article 149 del Reglament Orgànic Municipal diu que «El síndic té com a missió vetllar, dins de l'àmbit local i del terme municipal de Gavà, pel respecte i defensa dels drets dels ciutadans i de les ciutadanes regulat en les lleis i en aquest Reglament, especialment els drets fonamentals i llibertats públiques. Amb aquesta finalitat supervisa les actuacions de l'administració municipal i dels organismes que en depenen». En conseqüència el que interessa a aquesta Sindicatura es si el dret d'accés s'ajusta al que estableixen les normes vigents i si s'ha seguit el procediment corresponent, com a garantia dels ciutadans davant l'administració pública.

El que es desprèn de la informació presentada per la pròpia interessada i de l'informe de la Secretaria, l'actuació del personal al servei d'aquest Ajuntament, de les persones responsables dels fitxers que han intervingut en les diverses fases del procediment, han estat ajustades al que estableix la normativa vigent, sense que hi hagi discussió de la seva actuació al respecte i, aquest dret d'accés s'ha efectuat com a conseqüència de les tasques que tenen els càrrecs electes vers el dret a la fiscalització de les actuacions municipals i al control, anàlisi, estudi i informació dels antecedents necessaris que obrin en els serveis municipals, tant per la seva tasca de control com per a documentar-se en relació a les decisions que puguin adoptar. En el mateix sentit, s'explicita en l'informe de la secretaria municipal quan diu que «l'accés a les dades de

caràcter personal serà legítim, des de la perspectiva de la protecció de dades, quan es doni compliment als principis i obligacions de la LOPD, en concret, el principi de qualitat de les dades, segons el qual les dades només es poden utilitzar per al compliment de la finalitat determinada, explícita i legítima que ha generat l'accés a les dades, en aquest cas, el necessari desenvolupament de les funcions que corresponen als/a les regidors/res que fan la sol·licitud d'informació».

Respecte al segon punt, si l'actuació del regidor arran d'aquest dret d'accés contravé l'establert per la LOPD, en concret respecte a les obligacions que es determinen vers les dades de caràcter personal i si això ha provocat una suposada lesió d'un dret fonamental de la Sra. EBA. L'informe municipal diu que «respecte de la suposada lesió d'un dret fonamental de la Sra. EBA per part del Sr. regidor, pel fet d'haver divulgat en un mitjà de comunicació comarcal aspectes relatius a la seva salut sense el consentiment de la interessada, el cert és que d'haver-se produït aquesta intromissió il·legítima en el seu honor, caldria puntualitzar que, més que lesió del seu honor, el dret fonamental afectat seria en aquest cas el dret a la intimitat» i que en aquest supòsit «atès que pertany exclusivament a l'àmbit personal de la Sra. B, hauria de plantejar, si així ho desitja, la corresponent acció davant la jurisdicció ordinària».

Segueix també en l'informe municipal respecte a la cessió a tercers de dades personals, que segons doctrina jurisprudencial «els drets a la llibertat d'expressió i a la llibertat d'informació prevalen davant del dret a l'honor o la intimitat, en atenció al plus valor que la doctrina constitucional els atorga pel fet de contribuir a la formació d'una opinió pública lliure, sempre que es compleixin dos requisits: que la informació sigui veraç i que es refereix a fets amb rellevància pública, en el sentit de noticiables.» És per això que en aquest supòsit considero que no és competència d'aquest Síndic supervisar o revisar les actuacions dels càrrecs electes d'aquesta Administració municipal.

Per últim, respecte a la petició de la interessada de comunicar a l'Alcaldia i/o a l'autoritat judicial corresponent, si s'observen indicis de presumptes infraccions disciplinàries o penals, dir que el Sr. regidor és un càrrec electe de l'Ajuntament però que no forma part del personal al servei de l'administració municipal, per la qual cosa i, al meu entendre, no procedeix l'obertura d'expedients disciplinaris, i tampoc aquesta Sindicatura observa indicis concloents, suficients, ni provats que l'actuació del Sr. regidor sigui constitutiva d'un delictes, ja que tampoc es pot establir amb certesa si la informació personal s'ha obtingut per raó exclusivament del seu càrrec o bé si n'ha tingut coneixement per altres vies”.

D'acord amb les conclusions anteriors, el Síndic va desestimar la queixa.

### *Actuació d'ofici: expt. 2015/05*

El Síndic va incoar expedient d'ofici per l'increment de la tarifa de la taxa pel manteniment i la conservació dels nínxols del cementiri municipal a l'Ordenança Fiscal núm. 11 de l'any 2104. Durant el mes de setembre de 2014 l'Ajuntament de Gavà va emetre les cartes de pagament dels tributs municipals de periodicitat anual relacionats amb l'Ordenança Fiscal núm. 11 "Taxa del Cementiri Municipal", concretament pel manteniment i conservació de nínxols, amb termini de pagament que acabava el 30 de novembre i la quantia de la qual responia a l'aplicació de la modificació de la dita ordenança aprovada al Ple municipal del 30 d'octubre de 2013.

Arran de diverses consultes fetes en la Sindicatura relacionades amb la titularitat dels nínxols del cementiri, l'import de la taxa per a la seva conservació també ha estat un tema de debat, sobretot en intentar fer - al marge del principi d'autonomia de l'administració local consagrat a l'ordenament jurídic espanyol - una comparativa amb altres municipis de l'entorn o de característiques similars a les de Gavà. L'evolució de l'increment de l'esmentada taxa ha estat de 23,92€ (2011) a 24,70€ (2012), a 25,36€ (2013) i 28,00€ (2014). això representa pujades percentuals anuals del 3,3%, 2,7% i 10,4%, que fan un increment acumulat en els tres anys del 17%.

L'acta del Ple municipal de 30 d'octubre de 2013 recollia que les tarifes i quotes de les taxes s'incrementaven amb la previsió d'IPC del 1,8% i que, entre d'altres, a l'OF núm. 11 es plantejaven increments superiors per tal d'anar ajustant la recaptació als costos dels serveis, proposta que s'havia presentat a la reunió de portaveus dels grups municipals i a la comissió informativa corresponent, explicant-hi els fonaments tècnics i econòmics de les modificacions proposades. Així mateix, a l'explicació del pressupost municipal per a l'exercici 2014 s'esmentaven com a modificacions substantives respecte a les tarifes d'aquesta ordenança les noves tarifes per pròrroga de la concessió i l'increment general del 1,8% a la resta de tarifes.

Davant aquesta situació, el Síndic Municipal de Greuges va creure oportú plantejar a l'Ajuntament de Gavà la justificació d'aquest increment del 10,4% a la taxa de manteniment i conservació dels nínxols per tal de copsar si la recaptació que se'n deriva manté la relació adequada amb les despeses que originava efectivament el manteniment i, en aquest sentit, demanar informació sobre els fonaments tècnics i econòmics que van justificar aquella modificació.

La resposta municipal va consistir en la tramesa d'un informe emès per l'interventor municipal, tot i que la documentació rebuda no era altra que la còpia de la memòria econòmica i financera de l'OF núm. 11, on s'aprecia que el cost del servei en el seu conjunt és superior a l'import de les taxes per la prestació i per tant l'increment estaria justificat, si bé en la referida memòria no constava cap relació directa que justificués l'increment pel concepte específic de conservació i manteniment amb les despeses directes d'aquell concepte. El Síndic va decidir l'arxiu de l'expedient.

## *Quadre del registre d'expedients 2015*

<b>Núm.</b>	<b>Assumpte</b>
01	Presumpta existència de pràctiques d'escorxador clandestí de porcs senglars en un habitatge.
02	Queixa d'una letrada per presumpta vulneració dels drets del seu client arran de l'emissió d'un informe dels serveis socials municipals.
03	Queixa per presumpta falta d'informe d'actuació de la Policia Municipal davant una queixa per sorolls durant la nit de Cap d'Any provinents d'un bar.
04	Presumpta resolució injusta i arbitrària d'un expedient d'ordre d'execució d'arranjament de voreres per l'acció de les arrels d'un pi.
05	Increment de la taxa del cementiri municipal 2014 que s'aplica al manteniment i conservació de nínxols i columbaris.
06	Increment injustificat del valor cadastral d'una finca i el consegüent efecte tributari a la hisensa municipal.
07	Falta de resposta formal a denúncia presentada per presumpta comissió d'una infracció urbanística.
08	Falta de resposta formal a dues instàncies relatives a l'anul·lació justificada d'una baixa de l'abonament pel sistema de quota anual als equipaments esportius.

## *Afectació de les queixes als sectors de l'activitat municipal*

### **Activitats il·lícites**

**Expt. 01/2015.** La Sindicatura va rebre una queixa respecte a la realització d'actes d'escorxador clandestí de porcs senglars en un immoble de la ciutat i per això es va iniciar diligències prèvies i va sol·licitar informació als serveis de seguretat local i serveis tècnics d'inspecció de l'Ajuntament si havien rebut queixes en aquest sentit o bé, tenien coneixement d'aquestes o similars activitats, abans de procedir si s'escau, a l'obertura del corresponent expedient.

El Síndic va rebre dos informes policials que apuntaven a la manca de veracitat dels fets denunciats i adreçaven la problemàtica a les condicions de salut mental de la

denunciant. Per aquest motiu, es va demanar un informe dels serveis socials municipals sobre possibles actuacions o gestions amb aquesta persona, resultant ser cert que pateix diferents problemàtiques de salut i que s'estan fent intervencions en l'àmbit personal i familiar.

Davant aquests fets el Síndic va determinar no admetre la queixa.

### **Els serveis socials**

**Expt. 02/2015.** La queixa té l'origen en la presumpta falta de veracitat d'un informe dels serveis socials que afectava un procediment judicial sobre violència de gènere. La persona que presentava l'escrit ho feia en qualitat d'advocada i instava el Síndic a requerir l'administració municipal perquè esmenés el contingut de l'escrit. Atesa la naturalesa de la queixa, la resposta literal del Síndic va ser:

*En referencia al escrito de queja - y la documentación que lo acompaña - presentado por Vd. y recibido en esta Sindicatura el 5 de marzo de 2015 (R.E. 06/2015), sobre la presunta vulneración de los derechos de su defendido en relación con la falta de respuesta e información ante la presentación de alegaciones a los servicios Sociales del Ayuntamiento de Gavà contra el contenido de un informe presentado por aquellos a requerimiento de la Administración de Justicia, le comunico lo siguiente:*

*Dentro del ámbito competencial local y del término municipal de Gavà, la Institución de la que soy titular tiene como misión velar por el respeto y la defensa de los derechos de la ciudadanía y, en este sentido, debe supervisar las actuaciones de la administración municipal de acuerdo con lo previsto en el Reglamento Orgánico Municipal, texto donde se crea y se regula. Sin embargo, mi actuación tiene ciertas restricciones que obligan a inhibirme por razón del cargo en quejas cuyo objeto o materia se encuentre en proceso o pendientes de reclamación administrativa (recurso) en trámite.*

*Después de revisar la naturaleza y el contenido de los documentos que Vd. aporta, así como de realizar algunas diligencias previas no formales, se constatan en su súplica dos instancias diferenciadas. Por un lado, mi actuación sobre la falta de pronunciamiento del Ayuntamiento de Gavà respecto a la petición que Vd. realiza el 19 de enero y, por otro, mi intervención para que en los términos que se apuntan en su escrito los Servicios Sociales procedan a revisar el informe emitido, lo anulen, lo elaboren de nuevo y lo remitan al juzgado requirente.*

*Comenzando por esta segunda parte, resulta conveniente que le informe que las decisiones del Síndic consisten en formular recomendaciones, recordatorios y sugerencias a la administración municipal, que no pueden modificar ni anular resoluciones o actos administrativos, así como tampoco pueden ser objeto de ningún tipo de recurso. Para ello, es el propio procedimiento judicial del que forma parte el*

*que ofrece y garantiza los mecanismos para salvaguardar los derechos legítimos sobre el fondo del asunto, así como para solucionar los posibles vicios de los actos administrativos, todo ello sin perjuicio del derecho que tiene como cualquier ciudadano o ciudadana a una buena administración, en sentido amplio. Sobre la base de los razonamientos anteriores, no puedo ni debo intervenir en el fondo de este asunto.*

*En cuanto a la falta de pronunciamiento del Ayuntamiento de Gavà a su petición de 19 de enero, toda vez que esta petición no tiene la consideración de recurso administrativo, sino que inicia un nuevo expediente, y teniendo en cuenta los extremos constatados en las diligencias previas, se ha podido comprobar que el día 5 de marzo se resolvía su instancia, es decir, dentro de los 3 meses que con carácter general marca el art. 42.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. No obstante, nos encontraríamos igualmente ante un supuesto en el que se incumple lo establecido en el segundo párrafo del art. 42.4 de la misma ley, pues el Ayuntamiento no ha efectuado la comunicación que allí se recoge.*

*En conclusión, por un lado no debo intervenir y, por otro, queda patente un defecto de forma que desde mis competencias daría lugar a un recordatorio al Ayuntamiento de las obligaciones que se derivan del citado art. 42 y del art. 47 de la LRJPAC, es decir, de la obligatoriedad de términos y plazos. Por lo tanto, una vez realizado al Ayuntamiento de Gavà el recordatorio mencionado, resuelvo la inadmisión de su queja y el archivo de la misma sin más trámite.*

## **Els sorolls d'activitats de restauració**

**Expt. 03/2015.** Aquesta queixa versava sobre les incidències relacionades amb el soroll provocat en la nit del dia 31 de desembre de 2014 com a conseqüència de la realització d'una festa en un bar, en particular sobre l'actuació de la policia municipal davant la denúncia del propi veí que presenta la queixa, així com per la manca del corresponent informe policial sobre els fets.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal en la qual s'informava que la policia es va presentar davant la porta del local, sense observar un excés de soroll i va requerir als ocupants del local, que eren els responsables del bar i la seva família, no considerant els fets com a infracció a la normativa. Tot i això, la Sindicatura va demanar informe addicional respecte de si es va efectuar informe policial el mateix dia dels fets així com si l'Ajuntament segueix un protocol específics per queixes de sorolls. La resposta municipal informava que els fets - una festa de caràcter privat - que s'estaven produint en aquell espai i en aquells moments, també tenien lloc amb caràcter similar en molts domicilis i establiments del municipi i que pel que fa al protocol, s'aplicava el que estableix l'Ordenança Municipal sobre els Usos de les Vies i

Espais Públics, que sanciona els sorolls que provoquen molèsties entre les 22.00 h i els 8.00h .

El Síndic va concloure que, si bé és cert que en una data tan assenyalada com és fi d'any, on les famílies i amics es reuneixen per tal de festejar el nou any es poden produir sorolls que sobrepassen el normal i habitual desenvolupament d'una jornada festiva normal, també és cert que el gaudi d'uns no ha de vulnerar el dret dels altres al seu descans. Així mateix, també sobta el fet que no existeixi un protocol d'actuació per part de la policia municipal, protocol que ja es va evidenciar en l'expedient de queixa 2013/04, on s'especificava per part del departament que «no hi ha un protocol específic». I sobta sobretot, pel fet que els policies no van personar-se a l'habitatge de la persona denunciant per tal de comprovar *in situ* la queixa per sorolls i només ho van fer des de l'exterior de l'establiment. D'altra banda, i en referència a la manca d'informe específic de les actuacions de la policia municipal quan l'activitat és més elevada i el personal de servei no pot absorbir el volum de feina, caldria, encara que només fos a efectes estadístics i de millora del servei, com a mínim, un quadre dels serveis i/o actuacions que s'han dut a terme.

A la vista de tot això, el Síndic va decidir:

Primer.- Estimar en part la queixa presentada pel sr. Vicenç Domènech Pau, relativa a la resolució de la queixa per sorolls com a conseqüència de la realització d'una festa al bar situat als baixos del carrer de Sant Pere 77-81, el dia 31 de desembre de 2014.  
Segon.- Recomana a l'Ajuntament de Gavà, que estudiï i estableixi un protocol d'actuació en les queixes presentades per sorolls ja siguin com a conseqüència de veïns o bé de sorolls provinents d'establiments.

Sobre aquesta decisió l'Ajuntament va respondre la recomanació explicant amb més detalls el procediment d'actuació alhora que la acceptava i la traslladava a la plantilla de la policia amb l'ànim de millorar el servei diari i l'atenció a tota la ciutadania de Gavà.

## **L'urbanisme i les ordres d'execució**

**Expt. 04/2015.** El Síndic obrí aquest expedient arran d'una queixa contra l'Ordre d'Execució de l'Ajuntament per a la reparació dels panots de la vorera davant el gual d'una comunitat al barri de Gavà Mar atenent a la valoració que feia la Corporació respecte dels motius d'aquests desperfectes, atès que segons la comunitat de veïns eren conseqüència dels pins que s'hi troben tant a dins com a fora de les finques particulars així com que l'accés al gual no és l'únic punt de la vorera que es troba malmès, ja que en la mateixa zona hi han desperfectes, tant a la calçada com a la vorera, que l'Ajuntament no repara.



L'informe tècnic municipal, en síntesi, informava que els desperfectes al paviment estaven produïts per l'acció de les arrels dels arbres de l'interior de la finca i que el pas dels vehicles que passen pel gual agreuja el deteriorament del paviment. També s'informa que a la vorera malmesa no hi han arbres de titularitat pública que puguin ser els causants del mal estat de la vorera. L'informe addicional sol·licitat pel Síndic feia palès que, un cop inspeccionada les rodalies de la zona en qüestió, el seu estat era en general correcte i a més l'Ajuntament comptava amb reparar els desperfectes derivats de les arrels dels pins en la programació ordinària d'asfaltat de carrers. Per això, va decidir desestimar la reclamació i arxivar l'expedient sense cap més tràmit.

### **Els tributs municipals**

**Expt. 06/2015.** El Sr. FCV va presentar una queixa respecte de l'increment de l'import dels tributs municipals que graven la seva propietat situada al nucli urbà de Gavà a causa d'un increment injustificat del valor cadastral de la referida finca.

La resposta municipal al requeriment d'informe comunicava que en l'esmentada finca hi havien atorgades només dues llicències d'obres menors els anys 2002 i 2011. Així mateix, també s'adjuntava la concessió de llicència urbanística de la finca adjacent l'any 2004 i del decret d'autorització de primera ocupació d'aquella finca, amb data de 2008. Així mateix s'informava que sobre els tràmits que es fan servir per comunicar als serveis econòmics municipals aquestes obres a efectes de canvis cadastrals és el servei de gestió tributària local qui s'encarrega.

De la documentació que s'adjuntava a l'informe municipal es desprenia que en la Declaració Cadastral (Model 902N) corresponent a «Nova construcció, ampliació, reforma o rehabilitació de béns immobles» que el titular de la finca adjacent va presentar a l'Ajuntament l'any 2007 als efectes de la seva remissió a l'oficina de la Direcció General del Cadastre, hi havia un error en el codi-referència cadastral que identificava el bé immoble al qual feia referència, i que aquesta referència no era de la finca de la qual s'ha obtingut llicència per a la construcció d'un habitatge, sinó de la finca veïna, que era en aquest cas, la del Sr. FCV. Aquesta errada va fer modificar la qualificació cadastral, així com el valor cadastral de la finca de l'interessat i fins i tot les possibles bonificacions o aplicació de coeficients correctors a immobles antics.

La Sindicatura va informar a l'interessat sobre la possibilitat de plantejar la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya per traslladar-la al Defensor del Pueblo per qüestions de competència i va resoldre:

Primer.- Comunicar a l'interessat la errada produïda en la presentació del Model 902N per part de la finca veïna en la seva Declaració Cadastral, als efectes de poder presentar-la davant la Direcció General del Cadastre.

Segon.- Recomanar a l'Ajuntament de Gavà que es donin les instruccions necessàries als serveis administratius per tal que supervisin la documentació presentada pels interessats davant l'Ajuntament i que es trasllada a d'altres administracions.

### **La disciplina urbanística**

**Expt. 07/2015.** Aquest expedient s'obrí a causa d'una queixa en relació amb la falta de resposta expressa a sengles peticions d'una ciutadana relacionades amb una denúncia presentada per ella davant l'Ajuntament de Gavà per presumpta comissió d'una infracció urbanística consistent en la construcció d'un tancament al jardí de la casa adjacent a la seva propietat. Les diligències efectuades des de la presentació de la queixa feien pensar que la solució al problema plantejat seria imminent i, per tant, la resolució de l'expedient de disciplina urbanística que havia iniciat l'Ajuntament de Gavà determinaria el sentit de la decisió del Síndic. Lamentablement no ha va ser així i, per tal de donar resposta a la persona interessada, es va demanar l'informe sobre la falta de resposta expressa a les instàncies i sobre l'estat de l'expedient de disciplina relacionat.

L'informe jurídic municipal manifestava que, després de tramitar diverses al·legacions, es va haver de declarar la caducitat de l'expedient per defecte de forma, si bé es va tornar a incoar un nou expedient de protecció de la legalitat urbanística per la mateixa infracció, expedient que roman en tràmit, per la qual cosa l'expedient del Síndic continua pendent d'estudi i resolució.

### **Els serveis d'esport**

**Expt. 08/2015.** Aquest expedient s'obrí a causa d'una queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament a dues peticions de 25 d'abril de 2015 i de 15 de setembre de 2015, referents a la represa d'un abonament a la piscina municipal mitjançant el sistema de quota anual i que degut a diverses circumstàncies de salut va haver de tramitar-se la baixa en aquest sistema d'abonament.

Sol·licitat l'informe aclaridor dels fets, la Sindicatura va rebre la resposta municipal en la qual l'Ajuntament comunicava que el format de pagament de quota anual per a l'abonament de la piscina municipal va quedar extingit als preus públics de 2009. A partir d'aquesta data només tenen aquesta quota les persones usuàries amb abonament vigent i prorrogable, i fins que causin baixa. En cas de tramitar una nova alta tindran la quota vigent en aquell moment. Així mateix explicitava que la resposta a l'interessat es va comunicar verbalment. A la vista d'aquest informe calia tenir en compte dues qüestions. D'una banda, atès que l'Ajuntament ja no oferia el sistema d'abonament anual a la piscina municipal a les noves altes i que els motius de la baixa per part de l'interessat en cap cas modificaven la petició de baixa, el Síndic entén que l'actuació municipal s'ajustava al que ella mateixa havia establert. D'altra banda, el fet de respondre verbalment a l'interessat, el Síndic entén que una administració pública



no pot defugir de les seves obligacions i per tant, no correspon una resposta verbal a una petició escrita per part d'un ciutadà, i a més tenint en compte que s'han fet, en aquest cas, dues instàncies escrites.

Per això, l'expedient es va tancar amb les següents decisions:

Primer.- Desestimar la reclamació presentada pel sr. JAPM per la qual sol·licita continuar amb l'abonament de quota anual a la piscina municipal, atès que aquesta quota ja no està en vigor.

Segon.- Estimar la queixa en allò referent a la manca de resolució escrita respecte a les instàncies presentades, i en conseqüència,

Tercer.- Recomana a l'Ajuntament de Gavà, que es donin les instruccions necessàries als diferents serveis administratius per tal que les instàncies i/o queixes presentades per escrit es resolguin i comuniquin per escrit, de conformitat amb allò que estableix la normativa de procediment administratiu.

Aquesta recomanació queda pendent de resposta.

## Taula de casos

### Consultes

Àmbit privat		11	
Altres administracions		11	
Ajuntament	Inici d'actuacions municipals	7	
	Informació i assessorament	11	
<b>Total</b>			<b>40</b>

### Gestions

Conciliadores		4	
Desfavorables		2	
D'ofici		2	
<b>Total</b>			<b>8</b>

### Expedients d'ofici

<b>Total</b>			<b>1</b>
--------------	--	--	----------

### Expedients de queixa

Admesa – Estimada o estimada en part		4	
Admesa - Desestimada		0	
Admesa - En tràmit		1	
No admesa		2	
Derivats		0	
<b>Total</b>			<b>7</b>

**TOTAL D'ACTUACIONS**

**56**