

INFORME ANUAL 2021



**EN DEFENSA DELS DRETS
DE LA CIUTADANIA DE GAVÀ**



ÍNDIX GENERAL

MENCIÓ ESPECIAL	3
CAPÍTOL I: PRESENTACIÓ I CONSIDERACIONS GENERALS DEL SÍNDIC	4
1.1. PRESENTACIÓ.....	5
1.2. EL QUE SEMPRE HEM DE RECORDAR.....	6
1.3. CONSIDERACIONS GENERALS.....	7
1.4. IMPRESSIONS DELS RESULTATS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC.....	7
1.5. ALTRES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA.....	14
1.6. CAP A ON VOL ANAR LA SINDICATURA.....	15
1.7. CONSIDERACIONS FINALS.....	15
CAPÍTOL II: MARC JURÍDIC I OPERATIU	17
2. LA MISSIÓ DE LA SINDICATURA.....	18
CAPÍTOL III: LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EL 2021	19
3.1. INTRODUCCIÓ.....	20
3.2. RESUM DE LES ACTUACIONS.....	21
3.2.1. TAULA RESUM DE LES GESTIONS.....	22
3.2.2. TAULA RESUM DE LES QUEIXES.....	23
3.2.3. DESCRIPCIÓ AMPLIADA DE LES GESTIONS I QUEIXES.....	24
3.3. GRÀFICS I TAULES DE LES ACTUACIONS.....	36
3.3.1. PROCEDIMENT D'INCOACIÓ.....	36
3.3.2. MITJANS DE PRESENTACIÓ.....	36
3.3.3. PROMOTORS I GÈNERE.....	37
3.3.4. NATURALESA DE LES ACTUACIONS. LA COMPETÈNCIA.....	39
3.3.5. TIPOLOGIA DE LES DEMANDES.....	41
3.3.6. TAULES ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANY 2021.....	42
3.3.7. EVOLUCIÓ ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANYS 2020 - 2021.....	43
3.3.8. EVOLUCIÓ ACTUACIONS GENERALS EN DADES PERIODE 2005 – 2021.....	44
CAPÍTOL IV: EL SÍNDIC AL BRUGUERS. ARTICLES MENSUALS D'INFORMACIÓ I OPINIÓ	45

MENCIÓ ESPECIAL ALS TREBALLADORS DE L'EDUCACIÓ

Després de mes de dos anys encara parlem de la pandèmia, de la Covid-19 i fem homenatges a persones o entitats per la seva aportació envers a la ciutadania, per a protegir-la i ajudar-la a que fora més fàcil de passar la maleïda pandèmia.

Un dels col·lectiu que més esforços va fer es el dels treballadors de l'educació reglada, homes i dones entregats a fer possible que la nostra canalla arribi, al fer-se grans, a obtenir la formació adient per a formar part de la ciutadania.

Ja al moment que se'n va donar la ordre de finalitzar el confinament, els van fer incorporar al seu lloc de treball de forma presencial, fent front a totes les conseqüències que això podia generar, a més a més, de la manca de eines i recursos per a desenvolupar la seva tasca.

Es deia, que la canalla no quedaria afectada per la Covid-19, més tard se n'ha fet pales que no seria així i van quedar exposat a la malaltia.

També, van tenir que treballar amb pares i mares, per que els seus fills rebent, i repeteixo no perdessin la formació que estaven amb els recursos de que disposaven, que eren pocs.

Van donar la cara front a la pandèmia com podien, van fer possible que la formació dels nostre fills no s'aturés, van fer servir el seu temps, inclòs, fora de hores de treball, per tal de fer front a la pandèmia i garantir la formació de la nostra canalla.



CAPÍTOL I

PRESENTACIÓ I CONSIDERACIONS GENERALS DEL SÍNDIC

- 1.1. PRESENTACIÓ**
- 1.2. EL QUE SEMPRE HEM DE RECORDAR**
- 1.3. CONSIDERACIONS GENERALS**
- 1.4. IMPRESSIONS DELS RESULTATS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC**
- 1.5. ALTRES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA**
- 1.6. CAP A ON VOL ANAR LA SINDICATURA**
- 1.7. CONSIDERACIONS FINALS**

1.1. PRESENTACIÓN



El año 2021 lo terminamos con las normativas que obligaba la pandemia y las secuelas que estábamos padeciendo. Aunque parecía que veíamos la esperanza de que había un fin, y que muy pronto se establecería la normalidad que nos haría seguir con nuestra vida cotidiana. Podríamos dejar atrás confinamientos, sufrimientos,

miedos, limitaciones, recuperaríamos los derechos aparcados, es decir volveríamos a una vida digna.

La preocupación viene en saber qué parte de las modificaciones, a las que hemos tenido que adaptarnos, se quedan y cuales marchan.

Sobre todo, porque hay decisiones que debían tomarse por las circunstancias y la necesidad, que ya no son necesarias.

Estamos viendo como la sanidad, la atención primaria, las administraciones en general, siguen, y parece que seguirán, con las limitaciones que obligaba la pandemia, las empresas privadas han descubierto la Caja de Pandora y no están dispuestas a recuperar las practicas anteriores.

Los sistemas informáticos han ayudado a mantener la actividad, evitando el contacto con las personas, pero la atención directa a las personas debe volver a realizarse de una forma generalizada, y no sólo porque hay personas que no son capaces de usar las nuevas tecnologías, sino también, porque la atención de forma presencial a las personadas les da confianza en su Administración.

**MIRARNOS A LA CARA ES SENSACIÓN DE RESPETO Y
CONFIANZA**

1.2. LO QUE SIEMPRE DEBEMOS RECORDAR

Por encima de las leyes, las normas, los derechos o las obligaciones están el sentido común y la conciencia.

Pero hay algo que debe regirlas en todo el mundo, prescindiendo de posiciones políticas o religiosas, ese algo son los **“Derechos Humanos”** representados en la carta que firmaron las Naciones Unidas.

Las recomendaciones u opiniones que emite esta Sindicatura son el resultado de las quejas presentadas, las consultas hechas por la ciudadanía e impresiones obtenidas de conversación con nuestros ciudadanos y ciudadanas en la calle o cualquier otro foro.

Quiera significar que estas recomendaciones no sólo van dirigidas a los responsables de las carteras de este Consistorio, sino también a todos los miembros que lo componen y organismos que dependen de este Ayuntamiento.



1.3. CONSIDERACIONES GENERALES

Ya tenemos asumidos el ser más un punto de recepción de consultas que no de quejas, atendemos de forma directa, y si damos hora es para un día o dos después de solicitarla, eso hace que vengan a nosotros. Si no podemos aclararles la duda les remitimos al departamento oportuno, tanto del Ayuntamiento, como a otras Administraciones o entidades, de la localidad, del entorno metropolitano o de la comunidad.

1.4. IMPRESIONES DE LOS RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

Desde hace años está padeciendo esta sindicatura falta de recursos, tanto humanos, como materiales. Estos recursos se establecieron por convenio. Por diferentes motivos o por la apreciación de que la Sindicatura tiene poco trabajo, se han ido reduciendo hasta el momento en que debemos afrontar la situación hasta con esfuerzos personales para poder realizar nuestra tarea.

La Sindicatura merece una atención de respecto hacia una entidad garante de la democracia y tanto la administración como sus componentes deber de tener en cuenta.

También legales, debemos conseguir un reconocimiento legal que nos permita desarrollar nuestras actividades, no sólo con transparencia, que ya lo hacemos, también con la forma de relacionarnos con las administraciones.

Podemos quedar fuera del contexto informático y económico, como entidad independiente, pero al mismo tiempo bajo la acción rigurosa de unos protocolos que hacen depender forzosamente de la administración, esta situación no sólo la padece esta sindicatura, es de todas las sindicaturas locales.

Hemos podido atender a todas las personas, que lo han solicitado, de forma presencial, también vía telemática a través del correo electrónico, o mediante llamadas telefónicas. El teletrabajo lo hemos dejado para tareas administrativas. Nos satisface comentarios de alguna de las personas que han recurrido a esta Sindicatura, que necesitaban ser atendidas, no sólo de forma urgente, sino también, de forma presencial, cosa que ha ayudado a la rápida resolución de la consulta o queja.

La brecha digital sigue siendo un problema acuciante. Durante el año ha habido administraciones, y aún siguen en los momentos de escribir esta memoria, donde para recibir atención se debían efectuar una serie de pasos, que si para una persona cualificada eran costoso, para el resto de personas, se han convertido en una lucha, y a veces perdida. Da la casualidad que muchas de estas gestiones correspondían a temas de pensiones y jubilaciones , temas de sanidad o temas de servicios sociales, cosas, casi siempre de urgencia y que no pueden esperar muchos días a ser solucionadas. También legales, debemos conseguir un reconocimiento

SANIDAD

Era comprensible que continuáramos con los problemas de año 2020, todavía manteníamos las mismas normas establecidas por la COVID-19 y que todo aquello que decíamos para el ejercicio anterior sirviera para éste.

Comprendemos que el Ayuntamiento no tiene competencias, pero como hemos dicho en otros casos, sí la responsabilidad de defender a sus ciudadanos.

Las colas que originan en las calles las personas que quieren ser atendidas, las listas de espera, las peticiones de visita vía internet o telefónica, las personas que con otras enfermedades han dejado de ser tratadas, y otras. Situaciones que ha padecido la ciudadanía. Esto hacía que personas enfermas sufrieran, más si cabe, con sus problemas de salud y lo que es peor, que perdieran la confianza en una sanidad pública. Las personas que tenían posibilidades económicas han recurrido a la sanidad privada, que no estaba sujeta a tiempos de atención, horas o visitas, que además podían atender diariamente, y si las personas no tenían posibilidades, a esperar y a aguantarse.

Las quejas han sido por el cierre de los CAP'S los fines de semana, obligando a enfermos a desplazarse a otras poblaciones o a esperar la visita de un médico, eso sí, cuando lo permitiera la espera a que estaban sujetos.

También en el momento de las vacunaciones, las personas no entendían porque en Gavà no se estaba vacunando, cuando en otras ciudades ya se hacía.

En el mismo tema tenemos al INSS, que se estaba convirtiendo en una administración cerrada, con unos sistemas informáticos muy complicados para la mayor parte de la ciudadanía. Ha habido quejas sobre la mala atención a las personas que se personaban en las oficinas, mal trato por parte de los miembros de seguridad que atendían en la puerta.

URBANISMO

Nos estamos poniendo al día con las licencias de obras y permisos, nos congratula no tener ninguna incidencia sobre ellas.

Incidimos, como cada año, en el estado de las vías públicas, aceras, firme con losas y ladrillos, faltan losas o están rotas, hay muchos defectos. Entendemos que el mantenimiento de estas vías está sujeto a presupuesto y planes. Recordemos que la ciudad debe estar plenamente adaptada para las personas con movilidad reducida, también que permita desplazarse con carros de compra o coche de bebé.

Cosas que se están haciendo fijadas en cada memoria:

“Las placas que tapan los fosos de las líneas de telefonía, metálicas o de cemento, que hay en el suelo son peligrosas, se levantan las anillas, resbalan, etc...., creemos que, aunque sea una empresa privada, se le debe exigir la corrección de estos defectos o el cambio por otros elementos más seguros”.

“En la memoria del 2018 hacíamos referencia a la necesidad de establecer un protocolo de actuaciones en el caso de los permisos de obras y las posibles acciones a realizar una vez está en marcha la obra”.

No tenemos constancia ni tan siquiera de que se esté trabajando en un protocolo que permita administrar correctamente los controles y revisiones que deban efectuarse.

Una queja sobre la falta de acceso para minusválidos a las gradas del estadio de Can Tintorer, nos hace recordar que la ciudad en general debe estar adoptada para personas con discapacidad y movilidad reducida

ESPACIO PÚBLICO

Los ruidos, son varias de las quejas que nos han presentado y por diferentes motivos: ruidos ocasionados por bares, por los camiones de las basuras, por el autobús al realizar sus paradas en puntos finales de línea, y ruidos por los ‘cañones de gas’ que se usan en la zona agraria.

Aunque algunos de estos ruidos sean el resultado de tener un servicio, se debe buscar soluciones a este tema. En cuanto al autobús, intervinimos con la EMT y ha quedado solucionado.

Quejas sobre el cambio de una línea de autobuses ‘E81’ por ‘E80’ se realizó sin información, además durante un tiempo no se dio servicio a esta línea.

Quejas de humedades, goteras y grietas en un aparcamiento y el espacio que rodea el edificio. Este edificio es copropietario GTI y propietario del aparcamiento.

Una queja por falta de normativa que regule el uso de las barbacoas en la ciudad.

Queja sobre las basuras depositadas en la calle, la zona era de recogida domiciliaria.

Queja por la proliferación de ratas y cucarachas, se actuó rápidamente.

Queja por las molestias que ocasiona en una terraza de un particular la recogida de las hojas de un pino que hay en la acera.

Otra presentada por la reclamación de la rotura de un vidrio en un nicho del cementerio.

Una queja por la falta de cobertura de los teléfonos móviles en el barrio de La Sentiu.

Para nosotros el Espacio Público es un espacio de convivencia, y la necesidad de que no existan quejas, es porque creemos que la vida en la ciudad debe ser un espacio agradable y amigable para las personas y refleja la vida.

La playa es un espacio de nuestra ciudad, muypreciado por nuestro entorno de convivencia, tanto para ocio como para deporte y debe estar saludable y limpio. Queja que transcribimos a la EMMA y al propio municipio, al encontrar anzuelos en la arena varias veces, por desgracia, uno de ellos se lo tragó un animal doméstico y tuvo que ser intervenido.

Otra por el estado deplorable de la Riera del Canyars, competencia del ACA (Agencia Catalana de l'Aigua), se está planificando la limpieza y restauración del espacio.

Hay que conseguir con todos los agentes que intervienen en nuestro entorno que trabajen conjuntamente para que dicho entorno, sea nuestro espacio de vida, no sólo la ciudad.

VIVIENDA

Este apartado preocupa siempre por que no se resuelve, y además parece que no hay intención de hacerlo. Las competencias tapan el problema, pero las personas siguen estando en la calle, o con la espada de Damocles sobre sus cabezas, porque los van a desahuciar, o porque no podrán pagar a final de mes el alquiler. Hay que entender que todo afecta, la falta de trabajo, las rentas bajas, tanto de pensiones como de ayudas, las situaciones familiares, etc...

Entendemos que es un tema que se nos escapa a todos, pero alguna vez habrá que ponerse de acuerdo y saldar el tema.

Quejas y disputas sobre la insalubridad de un piso alquilado, acaba en el juzgado.

Queja por no poder recuperar la vivienda, el inquilino no paga ni quiere abandonar la vivienda, hay que ir al juzgado.

Queja por la falta de respuesta al pedir un alquiler social, o una vivienda de la Taula d'Emergència de l'habitatge o como nos pedían **'cualquier solución que nos dé cobijo'**.

La necesidad de viviendas sociales nos agobia, aunque debamos seguir esperando.

Cada año insistimos en el tema, alegando todo lo que creemos que se debe hacer, sé que no debemos desistir, pero da la sensación de que estamos lanzando versos al viento. Es muy lamentable atender personas a las que no puedes ayudar, sólo darle consejos de ánimo.

LA PARTICIPACIÓN

La situación no ha sido muy adecuada para proyectos de participación. Se ha usado la video-conferencia como herramienta de comunicación, varias de las personas que podían participar no tenían mucha capacidad sobre las nuevas tecnologías, alguna ni tan siquiera formación para entrar en ellas, además las video-conferencias, parece que han hecho que las personas se limiten en su expresión, quizá porque el medio en que se desarrollan, les es ajeno.

Recuerden que la participación debe ser el medio para que las personas puedan aportar sus propuestas a la administración. Con ellas pueden ayudar a una mejor gobernanza y además a considerarse partícipes de las políticas de su municipio.

Cuanta más participación, más cerca estará la administración de sus ciudadanos y ciudadanas, desarróllena, sin miedos, las personas responden, acepten y debatan las propuestas, que el resultado será bueno.

DEPORTES

Varias quejas por el fallo del sistema informático usado para las inscripciones a los cursos, que debían realizarse en la piscina municipal.

Quejas por el acceso a instalaciones deportivas municipales, por la normativa COVID-19.

Queja por el horario de las instalaciones del polideportivo Marcel·li Moragues, ja que origina ruidos y molestias a partir de las 22 horas.

EDUCACIÓN

La sindicatura ha aparcado los proyectos de educación, más adelante, en mejores situaciones, retomaremos nuestras tareas.

Recordamos, como en otros años, la atención por parte de servicios sociales a alumnos y alumnas con problemas. Mientras no salgamos definitivamente de la pandemia, hay que poner todos los esfuerzos de que se disponen para intentar sacar adelante a estos cursos que están "tocados" por la situación.

Además, hay que prever recursos y esfuerzos para las secuelas que pueden resultar de toda esto, tanto sociales, como de salud, especialmente mentales.

POLICÍA

Quejas por la disconformidad de una multa, no porque no entendiera la sanción, sino porque habiendo otros vehículos en la misma situación no habían sido multados.

Queja por un presunto error de procedimiento al aplicar la ordenanza municipal.

Queja por una presunta mala praxis de un policía en una tramitación de una sanción de tráfico.

En el estudio de una de las quejas, vemos que se está actuando como norma el aplicar el máximo que dice la ley, antes que la ordenanza. El caso de multas por estar en zonas especiales, tipo paso de peatones, aunque no generen riesgo para la circulación, o el espacio reservado para la preparación de un acto, o un día especial. Se sanciona con 200 euros, cuando la ordenanza municipal dice que son 90 euros.

La ley nos dice que la competencia de estas sanciones corresponde al municipio que establecerá su normativa. En el caso de Gavà es de 90 euros y no contempla incremento por gravedad.

La gravedad que contempla la ley para estos casos, sólo es aplicable en vías o carreteras que pertenezcan a otras administraciones, pero no a las municipales.

Hay que tener en cuenta que la gravedad la aplica el denunciante por su apreciación de los hechos.

En el caso de eventos u otras situaciones, hay que definir muy claramente la gravedad y no aplicar sanciones de 200 euros, sobre todo si los usuarios responden rápidamente a esta situación.

Creemos que la ordenanza debía estar clara y modificarla, si es conveniente, para no crear contradicciones con la ley.

SOCIALES

Sigue el paralelismo con el año anterior. La falta de recursos, las entidades que los generan, la forma de distribuirlos y la aplicación de ellos. En situaciones como la que estamos pasando es muy difícil acertar siempre, algo quedara fuera.

Es más necesario que nunca que los protocolos sean claros y no dejen nada fuera al azar o a disposición del momento, porque momentos siempre pueden surgir y quien debe tomar las decisiones, tiene y debe actuar como buenamente pueda y deseando tener un buen criterio. Aun así, la persona afectada estará de acuerdo muy pocas veces.

Como decíamos en el apartado para la educación, hay que, atender a niños y niñas de problemas, acuciados por la pandemia y por las secuelas que se están derivando de dicha pandemia. También en jóvenes se plantean nuevos problemas, y se está viendo que está bajando la edad de afectados por ciertas enfermedades o trastornos, es decir nuevas cargas para estos departamentos.

Queja por la falta de residencias, personas que no encuentran residencias adecuadas y están agotando el límite de tiempo que se le ha concedido en la que está actualmente.

Queja por falta de respuesta a una solicitud de revisión de prestaciones.

Queja por la mala resolución de un expediente de pobreza energética.

Hay muchas consultas sobre el tema que no se hacen de forma oficial, también queja pero que desestimamos si no se nos presenta documentación que nos sirva para tramitar la queja.

RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES, TASAS, TRIBUTOS, INTERPRETACIONES

Hemos comprobado una mejora en la respuesta por parte del Ayuntamiento a nuestros escritos, también a las resoluciones, no sólo a nosotros, sino también a las personas que habían efectuado instancias o peticiones de permisos u otras necesidades.

Este hecho nos congratula, ya que vemos una mejor atención a la ciudadanía, también nosotros estamos ganando en nuestra respuesta y resoluciones. A pesar de ello sigue siendo un problema la falta de respuesta en diferentes departamentos.

Queja por la falta de respuesta a un expediente de patrimonial, queja por la falta de respuesta a una solicitud de baja del padrón de basuras, queja por falta de respuesta a una petición de devolución de depósitos, queja por la falta de respuesta a la petición de un responsable de un departamento, también queja por disconformidad con la resolución de un expediente de patrimonial.

Debemos significar que hemos notado una casi nula presentación de quejas sobre patrimoniales, nos alegra la pronta resolución de los expedientes a la que se ha llegado, felicitamos a la Secretaria por este hecho.

Sobre impuestos, tasas y tributos tenemos muchas quejas.

Con respecto al impuesto creado por las emisiones de CO₂, la base usada para buscar el objeto tributario y su categoría, era incorrecta. Se enviaron recibos a objetos dados de baja hace más de 25 años, por suerte en dos quejas presentadas los reclamantes disponían de documentos para poder acreditarlo y se han podido presentar las quejas al Sindic de Greuges de Catalunya.

Nos preocupa, que como dicen las disposiciones, hay que abonar la deuda para poder reclamar, ya que en casos tan fragantes como estos debían eximir del cobro, o devolver inmediatamente la cantidad cobrada.

También, y a raíz de este caso que era una persona muy mayor, generaron otra queja. La Agencia Tributaria de Catalunya sólo atendía vía internet y hubo que ayudarle a esta persona para poder realizar la tramitación, presentando queja por dicho hecho que trasladamos como en el anterior caso al Sindic de Catalunya.

La 'taxa per a la recollida de poda' y la 'taxa de sanejament sobre parking', han generado muchas quejas, recogidas por escrito y otras verbales.

Tanto los impuestos como las tasas siempre nos parecen poco razonables, y pensamos en el ánimo de recaudación, lo que sí vemos, es que en momentos críticos como era la pandemia, el poner en marcha estos cargos sobre la ciudadanía nos plantea cargos de conciencia, creyendo que debía hacerse, si es necesario, en momentos más fáciles.

PLAN GENERAL METROPOLITANO (P.G.M)

Déjenos hacer un espacio especial para varias quejas presentadas sobre el tema, tanto escritas como verbales.

Las quejas nos dicen que hay viviendas afectadas por el P.G.M., y como tal no pueden ser reformadas, ya que el Plan no lo permite, dejando a sus propietarios indefensos e incapaces de hacer las modificaciones en su propiedad.

Siendo un Plan que se aprobó en 1976, y que han transcurrido más de 40 años, deberíamos hacernos un planteamiento nuevo de su filosofía.

En los años 70 los vehículos eran imprescindibles para nuestra vida y economía, y se buscaban vías rápidas para la circulación, espacios destinados a coches, esponjar las ciudades, etc.

Las filosofías han cambiado, pacificar la circulación, sacar los coches de las ciudades, peatonalizar los espacios, etc.

También es cierto que los grandes proyectos tienen que estar vivos, es decir pueden sufrir modificaciones por muchas circunstancias.

En 1976 había viviendas afectadas, porque la calle debía ensancharse o modificar el trazado, otras sujetas o destinadas a espacios verdes o afectadas por diferentes motivos.

Acciones que no se han llegado a realizar después de 46 años en algunos puntos. Tampoco se ha indemnizado a los propietarios por las pérdidas, pero no se les ha dejado realizar algunas reformas sobre los puntos afectados.

Bien si después de 46 años, no vamos a efectuar las modificaciones que pedía el Plan, podíamos desafectar o adquirir esas propiedades para dejar a sus propietarios fuera de la incertidumbre de saber si van a poder disponer de su vivienda.

Aunque nos consta que se está haciendo algo, creemos que hay que revisar el Plan a fondo, y adaptarlo a las nuevas filosofías, mediante proyectos de participación y debate. Pero sobre todo, no podemos tener a las personas 46 años pendientes de las opciones de que se dispongan en el momento.

1.5. OTRAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA

Quejas sobre educación, sanidad, impuestos CO2, INSS, atención vía internet, han sido trasladadas al Sindic de Greuges de Catalunya.

A la A.T.M. por los autobuses. A la E.M.M.A. por las playas, por tributos sobre el tratamiento de residuos. Al A.C.A. por las rieras.

Mantenemos, como teoría, que debemos intervenir en todas las competencias municipales, y si éstas han sido transferidas a otra entidad, presentaremos las quejas a ellas. Si nuestros representantes forman parte de esas entidades siguen siendo de interés y defensa para esta sindicatura.

Debemos significar que en dichas entidades hemos sido atendidos correctamente y han respondido a nuestras quejas.

Asistimos a la Asamblea General del Fórum de Síndics Municipales y hemos participado de forma telemática en los grupos de trabajo sobre Bretxa Digital y Servicios Sociales. Seguimos la formación y la información facilitada por otros Síndics y Síndicas a través del correo de Síndics, así como la preparada por el FORUMSD.

Con los Síndics y Síndicas del Baix Llobregt y l'Hospitalet mantenemos un contacto de debate y traslado de experiencias muy enriquecedoras para nuestro trabajo.

Participamos con la Sindicatura de Catalunya en estudios o debates organizados por dicha sindicatura. También en encuentros y cuando ella vine a la ciudad de Gavá periódicamente.

La Sindicatura ha participado en charlas de formación o debate, actos protocolarios y en aquellos que creía conveniente su presencia.

1.6. HACIA DÓNDE QUIERE IR LA SINDICATURA

Se han incrementado las intervenciones en un 68,13 % sobre el año 2020. Ya decíamos que pasaría esto, la pandemia estaba generando problemas que la ciudadanía nos lo explicaría en cuanto tuvieran ocasión de hacerlo. No nos alegra que haya más quejas, pero estamos contentos de que las personas vengan a explicarnos sus cuitas.

La forma de presentación no nos sorprende, dado que el incremento lo vemos en formas de presentación asequible: presencial, teléfono, e-mail. Y el decremento en forma telemática.

Viendo el resultado debemos acercarnos a las personas con formas sencillas y atrayentes. Nuestra ciudadanía no está preparada, en general, a las nuevas tecnologías. Creemos que eso ha hecho que opten por una forma de actuar que han practicado toda la vida, y se desenvuelven muy bien con ella.

Seguiremos con nuestro proyecto de educación, en cuanto nos permitan las circunstancias.

Hay que preparar una campaña de difusión, que hable de la defensa de los derechos, otra para explicar competencias de la sindicatura, otra para hablar de la participación y todo aquello que sea conveniente y les interese.

1.7. CONSIDERACIONES FINALES.

En memorias anteriores hemos hablado mucho de la pandemia y sus posibles secuelas. La visión no ha cambiado mucho, las decisiones y proyectos que se están aprobando nos demuestra que aún no tenemos claro qué ha pasado, ni qué puede pasar.

Desde diferentes administraciones se realizan proyectos similares, con los mismos diagnósticos, con los mismos datos y casi con los mismos resultados. No hemos aprendido que trabajar juntos es la mejor manera de obtener más resultados y mejores, al mismo tiempo que reducimos los costes.

No nos hemos dado cuenta de que antes, en el 2019, ya teníamos muchas cosas mal, la sanidad, las listas de espera, la aplicación de la ley de dependencia, problemas sociales, desigualdades, la vivienda, el paro, etc. Y nos da la sensación de que estamos empezando de nuevo, con nuevas cosas, sin arreglar nada de lo anterior, dejándolo aparcado, como si no hubiera existido.

Eso lo vemos cuando hablamos de la brecha digital. El resultado es que los bancos, son los culpables y no vemos que se les permite hacer lo que quieran, nadie pone orden, el Banco de España, el Ministerio de Economía, las Comunidades Autónomas, las administraciones locales, todos tienen algo que decir y sobre todo que hacer. Las pensiones, las ayudas, las subvenciones, para recibir todas ellas nos obligan a disponer de una cuenta bancaria. Podíamos volver a recuperar un banco social sin ánimo de lucro, que atendiera y ayudara a las personas que reciben estos dineros.

No olvidemos que tenemos todavía muchas personas analfabetas o con vulnerabilidad, por diferentes motivos, y hay, no sólo que atenderlas personalmente, sino también ayudarlas garantizando 'la autonomía personal' que tanto proclama la O.M.S.

Muchas personas están recurriendo a los bancos de alimento, a los departamentos sociales, o se están 'buscando la vida' de cualquier forma. Todo esto es síntoma de que no lo estamos haciendo bien. No se está distribuyendo el dinero para todos con pensamientos sociales, y luego vemos los negocios, las comisiones que se está ganado empresas y personajes, a costa de la pandemia, pero seguimos adelante, algunos como podemos.

Lo decía en otro apartado, están subiendo las quejas, este año 2022 no faltan.

Las administraciones deben ponerse las pilas y trabajar para la ciudadanía, con ellos, codo con codo y pensando que las personas son lo primero, para sacar resultados económicos ya están las empresas.

Sólo queda dar las gracias a la persona que da soporte a esta Sindicatura por su entrega y dedicación.

Juan Martínez León
Síndic Municipal de Greuges de Gavà



CAPÍTOL II

MARC JURÍDIC

2. LA MISSIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE GAVÀ

2. LA MISSIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE GAVÀ

La institució de la Sindicatura de Greuges de Gavà és una institució que vetlla dins de l'àmbit local i del terme municipal de Gavà pel respecte i defensa dels drets de la ciutadania regulats en les lleis i en el Reglament Orgànic Municipal, especialment els drets humans, els drets fonamentals i llibertats públiques. Amb aquesta finalitat supervisa les actuacions de l'administració municipal i dels organismes que en depenen, així com de les empreses de servei públic amb capital que pertanyi total o parcialment a l'Ajuntament, i dels concessionaris dels serveis públics municipals.

El ciutadà té dret a rebre una resposta per part de l'administració municipal quan presenta una sol·licitud i a que es segueixi el procediment administratiu establert en les disposicions legals. És la vulneració dels drets del ciutadà davant l'administració local el que defensa la Sindicatura.

La Sindicatura municipal de Greuges compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, estudiant i donant tràmit a les queixes que se li formulin o promovent accions per pròpia iniciativa.

La Sindicatura municipal de Greuges no està subjecta a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i objectivitat.

Totes les actuacions de la Sindicatura són gratuïtes per a la persona interessada i no és necessària l'assistència de cap advocat/da ni de cap procurador/a.

Pot adreçar-se a la Sindicatura qualsevol persona física o jurídica que mostri un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena. Les queixes es presentaran per escrit, motivat, i acompanyades dels documents que puguin servir per constatar els fets i aclarir el cas.

Les decisions i les advertències de la Sindicatura municipal de Greuges no poden ser objecte de recurs de cap mena, sens perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que procedeixin contra l'acte, la resolució o l'actuació que ha motivat la seva intervenció.

La Sindicatura no pot investigar les queixes o reclamacions l'objecte de les quals es trobi pendent de resolució judicial o de reclamació administrativa en tràmit.

En l'exercici de les seves funcions d'estudi, tramitació i resolució d'una queixa, la Sindicatura pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris adients, si bé no pot modificar ni anul·lar les resolucions o actes administratius. Igualment, pot proposar fórmules de conciliació o acord als interessats o les interessades.

A més la Sindicatura informa anualment al Ple de l'Ajuntament de Gavà de les seves actuacions, presentant l'informe corresponent.

CAPÍTOL III

LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EL 2021

- 3.1.** INTRODUCCIÓ
- 3.2.** RESUM DE LES ACTUACIONS
 - 3.2.1.** TAULA RESUM DE LES GESTIONS
 - 3.2.2.** TAULA RESUM DE LES QUEIXES
 - 3.2.3.** DESCRIPCIÓ AMPLIADA DE LES GESTIONS I QUEIXES
- 3.3.** GRÀFICS I TAULES DE LES ACTUACIONS
 - 3.3.1.** PROCEDIMENT D'INCOACIÓ
 - 3.3.2.** MITJANS DE PRESENTACIÓ
 - 3.3.3.** PROMOTORS I GÈNERE
 - 3.3.4.** NATURALESA DE LES ACTUACIONS. LA COMPETÈNCIA
 - 3.3.5.** TIPOLOGIA DE LES DEMANDES
 - 3.3.6.** ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANY 2021
 - 3.3.7.** EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS ANYS 2020 - 2021
 - 3.3.8.** EVOLUCIÓ ACTUACIONS PERIODE 2005 - 2021

3.1. INTRODUCCIÓ

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.

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.

Pel que fa a les **gestions** recullen situacions de desempara 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.

3.2 RESUM DE LES ACTUACIONS

El 2021, hi ha hagut un total de 153 actuacions, un 68% més que l'any anterior. Més del 65% de les atencions als usuaris i les usuàries de la Institució s'han classificat dins la categoria de "consultes", ràtio per sobre de l'any anterior que va ser d'un 57%. El 22% restant queda repartit entre les categories de "gestions" i "queixes". És de ressaltar l'apartat de «gestions» ja que s'han incrementat força respecte l'any 2019, el que suposa una major atenció de la Sindicatura en qüestions que afecten als ciutadans però que no hi correspon a la matèria de l'estricta competència del Síndic.

Pel que fa a les **Consultes** hem de dir que s'han efectuat un total de 100 (el doble que l'any anterior) en les que cal valorar que el 68 per cent de totes elles han estat de caràcter presencial, 20% telefònic i 12% per correu electrònic. Tanmateix podem destacar que gairebé un 68 per cent són d'àmbit municipal, un 21 per cent relatives a d'altres administracions i un 11 per cent d'àmbit privat. El 49% de les consultes han estat presentades per homes, el 47 % per dones i el 4% per col·lectius.

Com ha succeït en anys anteriors, les consultes que es fan a la Sindicatura són qüestions que surten de la competència de la Sindicatura, però que o bé el Síndic o bé el personal de l'Oficina del Síndic busca que el ciutadà tingui una via d'on ha d'adreçar-se per resoldre la qüestió que planteja o bé pugui obtenir una resposta a la seva sol·licitud i/o reclamació, o bé en altres casos, només assessorament.

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

Pel que fa a les **Gestions**, s'han dut a terme un total de 33 durant 2021, (el 50% més que l'any anterior), de les que cal valorar que el 66,67% han estat via e-mail y el 33,33% presencialment.

Tanmateix podem destacar que, 23 (15,03%) han estat competència municipal, 9 (5,88%) competència d'altres administracions, i 1 (0,65%) d'àmbit privat. El 45% de les gestions han estat presentades per dones, el 40% per homes i el 15% per col·lectius.

Pel que fa a les **Queixes** que s'han dut a terme un total de 20 durant 2021, (el 17,65% més que l'any anterior), de les que 10 (50%) han estat presentades presencialment, 8 (40%) via e-mail, i 2 (10%) telemàticament.

Cal destacar que el 95% han estat de competència municipal, i el 5% de naturalesa privada.

El 50% de les queixes han estat presentades per dones i el 50% per homes. No hi ha hagut cap presentació de queixa per col·lectius.

Seguidament presentem una taula resum i una expressió succinta del contingut de les gestions i dels expedients de queixa fent una anonimatització de les dades en elles contingudes.

3.2.1. TAULA RESUM DE LES GESTIONS

Núm.	Assumpte
1	Seguiment expedient (2018) lloguer social amb problemes de salubritat. Finalitzat a petició de la interessada.
2	Queixa per la manca de resposta municipal a un expedient de responsabilitat patrimonial per caiguda a un carrer de Barcelona.
3	Queixa per la creació d'una nova taxa municipal relativa a la recollida de poda.
4	Queixa per la insuficient cobertura de xarxa mòbil que existeix a la zona de la Sentiu.
5	Queixa pel tancament durant els caps de setmana dels dos CAPS d'atenció primària que hi ha a Gavà CAP 1 i CAP2.
6	Queixa per la creació d'una nova taxa municipal relativa a la recollida de poda.
7	Queixa per la proliferació de rates al carrer Lamotte de Grignon de Gavà.
8	Queixa d'un pare per la prohibició d'entrada a les instal·lacions esportives durant els partits infantils del seu fill.
9	Queixa per la disconformitat amb una multa al carrer Verge dels Dolors.
10	Queixa per haver-se de vacunar fora del municipi de Gavà.
11	Queixa per la creació d'una nova taxa municipal relativa a la recollida de poda.
12	Queixa per l'aparició de noves goteres al pàrquing d'una comunitat de veïns a l'Avinguda Riera Sant Llorenç, locals de l'edifici són propietat de G.T.I.
13	Queixa pel tancament del dispensari de Gavà Mar i sol·licitud d'obertura d'un CAP a la zona.
14	Queixa per l'horari d'obertura del Poliesportiu de l'Escola Marcel·lí Moragas per les molèsties de sorolls més tard de les 22.00 hores.
15	Queixa per les molèsties ocasionades de sorolls, per música alta, d'un bar ubicat al carrer Joan Manen de Gavà.
16	Queixa per la nova taxa de sanejament aplicada a una plaça d'aparcament.
17	Queixa per la manca de trasllat de residència de la filla de la interessada a un altre residència més específica per rehabilitació per multi ictus.
18	Queixa pel cobrament de la nova taxa de sanejament a una plaça de pàrquing.
19-20	Queixa pel tracte rebut per les interessades a l'Institut Nacional de la Seguretat Social i pel tracte de la policia municipal.
21	Queixa pels sorolls provocats pels «canons de gas» a la zona agrària de Gavà
22-23-24-25	Queixa per la problemàtica que va sorgir al moment de les inscripcions a les activitats aquàtiques de la Nova Piscina municipal i els fills dels interessats es van quedar sense poder-se inscriure.
26	Queixa per no poder recuperar el seu habitatge degut a que la lloguetera no vol abandonar la vivenda tot i que el contracte ja està finalitzat i tampoc no paga les quotes mensuals de lloguer.
27	Queixa pel nou impost sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica, d'un vehicle que la interessada va donar de baixa fa 25 anys.
28	Queixa pel soroll provocat pel camió d'escombraries a altes hores de la matinada.
29	Queixa motivada per la obligatorietat de relacionar-se amb l'Agència Tributària de Catalunya mitjançant canals electrònics.
30	Queixa motivada per les inundacions ocasionades en el pàrquing de l'edifici d'una comunitat de veïns a l'Avinguda Riera Sant Llorenç.
31	Queixa motivada per les molèsties que ocasionen dos pins situats a pocs metres de la terrassa de la interessada.
32	Usuaris de la línia d'autobús E81 es queixen per les molèsties provocades per l'anul·lació sense previ avís d'algunes de les parades del servei.
33	Queixa per les molèsties ocasionades pel camió d'escombraries al carrer de la Mercè.

3.2.2. TAULA RESUM DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

Expedients pendents de finalització a 31/12/2020 per manca d'informe tècnic

Núm.	Assumpte
1	Queixa relativa a l'enfonsament i deteriorament de l'espai al voltant de l'edifici de la interessada.

Expedients de queixa 2021

Núm.	Assumpte
1	Queixa per la manca de resposta municipal relativa a la sol·licitud de revisió de les prestacions de servei atorgades al marit de la interessada amb un tercer grau de dependència.
2	Sol·licitud de creació d'una ordenança municipal on es reguli l'ús de les barbacoes, motivat per les molèsties que s'ocasionen per fums i males olors per l'ús en algunes comunitats de veïns.
3	Queixa per la manca de resposta municipal relativa a una sol·licitud de baixa del padró d'escombraries comercials d'una finca al carrer Tresols, i la devolució dels imports de la taxa dels exercicis 2019 i 2020.
4	Queixa relativa a la problemàtica que presenta una finca al carrer Santa Teresa per estar encara afectada pel Pla General Metropolità d'Ordenació Urbana de 1976.
5	Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud d'un lloguer social, taula d'emergència o qualsevol altre solució d'habitatge.
6	Queixa per la manca de resposta municipal a una instància relativa a que alguns ciutadans deixen escombraries davant de la casa de l'interessat, fora dels contenidors ubicats a 100 metres.
7	Queixa pel trencament del vidre del nínxol del pare de la interessada, presumptament per part del personal del cementiri municipal.
8	Queixa per la creació d'una nova taxa municipal relativa a la recollida de poda.
9	Queixa per la manca de resposta municipal a una reclamació de devolució dels depòsits i fiances d'un expedient d'obres majors.
10	Queixa pel nou rebut de la taxa de sanejament a una plaça de pàrquing que no té connexió a la xarxa de clavegueram quan mai s'havia aplicat fins ara.
11	Queixa motivada per la manca de resposta municipal en la que es sol·licita l'acotació i definició dels punts de pesca de la platja de Gavà, així com la neteja exhaustiva de la sorra, per la retirada de totes les possibles restes d'hams de pesca i vidres, i/o qualsevol altre material que pugui provocar greus danys, així com qualsevol altre mesura preventiva que considerin més adient per a la protecció dels animals i les persones.
12	Queixa relativa a un expedient de pobresa energètica.
13	Queixa relativa a l'estat lamentable de manteniment i manca de neteja de la riera dels Canyars.
14	Queixa per la pressumpta mala praxis d'un policia en la tramitació d'una sanció de tràfic
15	Queixa relativa a una sanció de tràfic per un presumpte error de procediment i aplicació de l'ordenança municipal.
16	Queixa per la disconformitat en la resolució desestimada d'un expedient de responsabilitat patrimonial.
17	Queixa per la manca de resposta municipal a una instància en la que es sol·licita reunió amb el responsable de l'Àmbit d'Espai Públic, Seguretat i Convivència.
18	Queixa per la manca d'actuació municipal a la sol·licitud d'accés per a persones amb mobilitat reduïda a les grades del camp de futbol municipal de Can Tintorer.
19	Queixa motivada pels sorolls provocats pels autobusos de la línia L77 a la parada d'origen i final a Gavà Mar.

3.2.3. DESCRIPCIÓ DE LES GESTIONS I EXPEDIENTS DE QUEIXA I OFICI

GESTIÓ 1. (RSG17/2018) Seguiment d'un expedient de 2018, relatiu a un pis de lloguer social amb problemes de salubritat.
Tancat a petició de la interessada.

GESTIÓ 2.- (SG05/21) Queixa per un expedient de responsabilitat patrimonial, per una caiguda al carrer a la ciutat de Barcelona. S'informa a la interessada que aquesta Sindicatura no és competent però que pot adreçar-se a la Sindicatura de Greuges de Barcelona o bé a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. A petició de la interessada derivem el cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

GESTIÓ 3.- (SG06/21) Queixa relativa a la creació de la nova taxa per la prestació del servei de recollida de restes de jardineria i no haver informat amb antelació a la Comunitat de veïns abans de la seva aprovació i que la comunitat hagués pogut fer les al·legacions oportunes.
S'informa a la comunitat de veïns.

GESTIÓ 4.- (SG07/21) Queixa per la manca de cobertura per a telèfons mòbils a la zona de la Sentiu de Gavà.
S'informa a la interessada que primer ha de presentar queixa a l'Ajuntament de Gavà, i en el cas de no obtenir resposta o si entén que s'han vulnerat els seus drets com a ciutadana en la seva tramitació, és quan queda oberta la possibilitat de que aquesta Sindicatura pugui presentar una queixa contra l'actuació i/o omissió municipal.

GESTIÓ 5.- (SG09/21) Queixa pel tancament del CAP 1 i el CAP 2 de Gavà durant els caps de setmana. Fet que, en els casos d'emergències mèdiques, obliga a la ciutadania a haver-se de desplaçar als municipis colidants de Viladecans o Castelldefels. Tot i no ser competència d'aquesta Sindicatura, ens posem en contacte amb els responsables d'atenció primària del CatSalut de la zona del Baix Llobregat exposant aquesta qüestió. Els responsables informen del següent:

- Degut a la situació de la Covid19, s'ha hagut de modificar els protocols d'actuació per evitar contagis.
- Proporcionar una atenció complerta als ciutadans. Si una persona requereix una ecografia, radiografia o cap altre tractament inevitable que necessiti, quedi solucinat en una única visita. Per aquest motiu es remet als pacients al CAP de Castelldefels o a l'Hospital de Viladecans que són equipaments dotats amb les tecnologies necessàries per a l'atenció primària.

GESTIÓ 6.- (SG10/21) Queixa per l'aplicació per error de l'import total de la nova taxa per a la prestació del servei de recollida de restes de jardineria, quan la comunitat de veïns està formada per 4 blocs de pisos.
S'informa al departament corresponent i corregeixen l'error.

GESTIÓ 7.- (SG12/21) Queixa relativa a la situació persistent de rosegadors al Carrer de Lamotte de Grignon / Rambla Pompeu Fabra.
L'Ajuntament informa que existeix un contracte de manteniment amb una empresa externa de control de plagues i que realitza actuacions preventives i correctives segons les necessitats i problemàtiques puntuals. En concret, s'han realitzat un total de 8 actuacions aplicant tractaments segons el tipus de plaga, en embornals principalment, tractaments rodenticides i es va talar el talús, focus important per la seva proliferació. Tot i aquests tractaments, s'ha de tenir en compte, que la erradicació de les rates és una tasca complicada, d'acord a la zona tan ampla,

l'existència dels contenidors d'escombraries i al fet que hi ha ciutadans que deixen les escombraries fora dels contenidors.

Atès que el departament de Salut Pública i Consum està actuant, donem per finalitzada la nostra gestió.

GESTIÓ 8.- (SG13/21) Queixa per no poder entrar dintre del recinte municipal a veure entrenar el seu fill. Durant la tramitació d'aquesta queixa, les mesures anticovid implantades es van anul·lar i es va aixecar la restricció motiu d'aquesta queixa.

GESTIÓ 9.- (SG15/21) Queixa motivada per una infracció de trànsit al carrer Verge dels Dolors. Tancada a petició de l'interessat.

GESTIÓ 10.- (SG16/21) Queixa per haver-se de vacunar fora del municipi de Gavà. Un cop parlat amb els responsables d'atenció primària del CatSalut de la zona del Baix Llobregat, ens informen que a Gavà s'està vacunant en les instal·lacions del Parc Arqueològic de Gavà i en d'altres municipis de Barcelona, depenen de les unitats disponibles de vacunes als municipis. Atès que les decisions sobre la vacunació no són competència municipal, informem a la interessada que si no està d'acord amb el sistema de vacunació pot posar la queixa en el Síndic de Greuges de Catalunya.

GESTIÓ 11.- (SG17/21) Queixa per la nova taxa per a la prestació del servei de recepció obligatòria de recollida i tractament de restes de jardineria per habitatges amb espai ajardinat o enjardinable. La Comunitat de veïns informa que disposan d'una empresa de jardineria que gestiona de forma privada els residus vegetals generats. S'informa a la comunitat que per poder gaudir d'una bonificació del 95%, han de presentar una instància a l'ajuntament acreditant que durant l'exercici anterior al de la meritació de la taxa s'han autogestionat les seves restes vegetals deixant d'emprar el servei municipal de recollida de restes vegetals.

GESTIÓ 12.- (SG19/21) Queixa motivada per l'aparició de noves goteres al pàrquing de la comunitat de veïns, provenints dels locals propietat de la empresa municipal GTI. A petició de la interessada es tanca aquest expedient atès que l'Ajuntament va intervenir per solucionar la problemàtica.

GESTIÓ 13.- (SG23/21) Queixa pel tancament del dispensari de Gavà Mar i sol·licitud d'obertura d'un CAP a la zona. Malgrat no ser competència d'aquesta Sindicatura, es demana a la interessada ens faciliti més informació per derivar-ho a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Al no aportar més informació, s'arxiva la queixa.

GESTIÓ 14.- (SG24/21) Queixa per l'horari d'obertura del Poliesportiu de l'Escola Marcel·lí Moragas per les molèsties de sorolls més tard de les 22.00 hores no deixant descansar al veïns dels voltants. S'informa a la interessada que primer ha de presentar queixa a l'Ajuntament de Gavà.

GESTIÓ 15.- (SG25/21) Queixa motivada pels sorolls d'un bar (música alta fins alters hores i crits dels clients del bar) ubicat al costat de casa de la interessada, al carrer Joan Manen de Gavà. S'informa a la interessada que primer ha de presentar queixa a l'Ajuntament de Gavà.

GESTIÓ 16.- (SG27/21) Queixa per la nova taxa de sanejament aplicada a una plaça d'aparcament. S'informa a l'interessat que primer ha de presentar queixa a l'Ajuntament de Gavà.

GESTIÓ 17.- (SG28/21) Queixa per la manca de trasllat de residència de la filla de la interessada a un altre residència més específica per rehabilitació per multi ictus. S'informa a la interessada que aquesta Sindicatura no té competència i petició seva la derivem al Síndic de Greuges de Catalunya.

GESTIÓ 18.- (SG29/21) Queixa pel cobrament de la nova taxa de sanejament a una plaça de pàrquing. S'informa a l'interessat que primer han de presentar queixa a l'Ajuntament de Gavà.

GESTIÓ 19/20.- (SG30-31/21) Queixa motivada pel tracte que han rebut dues interessades per part del personal de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i per l'atenció rebuda quan van trucar a la policia municipal. La problemàtica referida a l'Institut Nacional de la Seguretat Social es deriva, a petició de les interessades al Síndic de Greuges de Catalunya, atès que aquesta Sindicatura no té competència. Quant a la queixa pel tracte rebut a la policia municipal, s'informa a les interessades que primer han de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

GESTIÓ 21.- (SG37/21) Queixa pels sorolls provocats pels «canons de gas» a la zona agrària de Gavà, no només durant tot el dia, sino que també fins les 23.00 hores, afectant al descans dels veïns. S'informa a la interessada que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

GESTIÓ 22/23/24/25.- (SG38-39-40-41/21) Queixa per la problemàtica que va sorgir al moment de les inscripcions de les activitats aquàtiques a la Nova Piscina municipal per una fallida del sistema informàtic i els fills dels interessats es van quedar sense poder-se inscriure. Ens van posar en contacte amb el departament d'Esports de l'Ajuntament de Gavà per tal de trobar una solució.

GESTIÓ 26.- (SG43/21) Queixa per no poder recuperar el seu habitatge degut a que la lloguetera no vol abandonar la vivenda tot i que el contracte ja està finalitzat i tampoc no paga les quotes mensuals de lloguer. A més els propietaris de l'habitatge han descobert que al web badi.com (plataforma especialitzada en el lloguer d'habitacions) apareixen les habitacions de casa seva, posades en lloguer a 480/euros cada una. Aquesta Sindicatura tot i que no té competència per actuar en assumptes de caire privat, trasllada aquesta informació a l'administració municipal perquè es tingui en compte als efectes oportuns, atès que presumptament, la lloguetera rep ajudes per part dels Serveis Socials de l'Ajuntament.

GESTIÓ 27.- (SG45/21) Queixa pel nou impost de l'Agència Tributària de Catalunya, sobre les emissions de CO2 dels vehicles de tracció mecànica, d'un vehicle que la interessada va donar de baixa fa 25 anys. Aquest nou impost s'ha enviat a tots els vehicles, inclús els que estan donats de baixa en el registre de vehicles. Els interessats estan obligats a presentar un recurs de reposició o una reclamació economicoadministrativa a l'Agència Tributària de Catalunya, aportant la documentació necessària per demostrar la baixa del vehicle. En aquest cas, la interessada es va veure obligada a demanar hora a la Direcció General de Trànsit, per aconseguir còpia del document que acredita la baixa del vehicle, amb un cost, no tant sols econòmic, sinò també de temps.

Atès que aquesta Sindicatura no té competència, a petició de la interessada derivem el seu cas al Síndic de Greuges de Catalunya, que ens informa que ha rebut 108 queixes sobre aquesta mateixa problemàtica per falta de claredat en la

informació rebuda i informació insuficient, i també dificultats a l'hora de contactar amb l'Agència Tributària de Catalunya i amb la Direcció General de Trànsit, disconformitat amb liquidacions rebudes i dificultats a l'hora d'interposar recurs de reposició de forma telemàtica, per tot això, el Síndic de Greuges de Catalunya recomana a l'Administració revisar d'ofici les liquidacions incorrectes d'aquest nou impost.

GESTIÓ 28.- (SG46/21) Queixa pel soroll provocat pel camió d'escombraries a altes hores de la matinada impedit el descans dels veïns.

Atès que l'interessat va presentar directament la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, aquesta Sindicatura no pot actuar .

GESTIÓ 29.- (SG47/21) Queixa motivada per la obligatorietat de relacionar-se amb l'Agència Tributària de Catalunya mitjançant canals electrònics. Atès que aquesta Sindicatura no té competència, a petició de l'interessat, es deriva al Síndic de Greuges de Catalunya.

GESTIÓ 30.- (SG48/21) Queixa motivada per les inundacions ocasionades en el pàrquing de l'edifici de la comunitat de veïns a l'Avinguda Riera Sant Llorenç, arran de les últimes pluges, filtrant-se l'aigua per les parets exteriors dels locals (propietats de la empresa municipal GTI). S'informa a la interessada que ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

GESTIÓ 31.- (SG49/21) Queixa motivada per les molèsties que ocasionen dos pins situats a pocs metres de la terrassa de la interessada. S'informa a la interessada que ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

GESTIÓ 32.- (SG50/21) Usuaris de la línia d'autobús E81 es queixen per les molèsties provocades per l'anul·lació sense previ avís d'algunes de les parades del servei. Ens posem en contacte amb la empresa que gestiona el servei i informem a l'Àrea Metropolitana de Barcelona perquè prenguin les mesures necessàries.

GESTIÓ 33.- (SG51/21) Queixa motivada per les molèsties ocasionades pel camió d'escombraries a altes hores de la matinada, que impedeix el descans dels veïns del carrer de la Mercè. S'informa a l'interessat que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

ELS EXPEDIENTS DE QUEIXA 2021

Queixes de l'any 2020 finalitzades l'any 2021 per manca d'informe tècnic a 31/12/2020

Queixa 1/2020 Queixa relativa a l'enfonsament i deteriorament de l'espai que hi ha al voltant de l'edifici de la interessada a la Riera Sant Llorenç de Gavà. Pendent de resolució per manca d'informe tècnic.

Queixes 2021

Queixa 01/21.- Queixa per la manca de resposta municipal a una instància sol·licitant una reunió amb el responsable de Serveis Socials, així com la revisió de les hores de prestació de serveis assignades al marit de la interessada pel tercer grau de dependència. S'estima la queixa.

Queixa 02/21.- Queixa per la manca de resposta municipal a una instància relativa a la problemàtica de fums i males olors provocats per l'ús de les barbacoes dels veïns al carrer Mediterrani de Gavà, que es va veure augmentat considerablement durant el confinament, degut a la situació per la covid-19, (molta més gent a casa, no poder anar a bars i restaurants...). L'ús de les barbacoes, ja no només es fa durant els caps de setmana, sinó també de dilluns a divendres, donant-se la situació que en moltes ocasions es fa impossible poder obrir finestres per ventilar, tal i com recomanen les autoritats en mesures de prevenció de la covid-19.

La interessada sol·licitava a l'Ajuntament la redacció d'una normativa d'ús i instal·lació, en el nucli urbà del municipi, tant de les barbacoes d'obres, com portàtils o de gas, com existeix en altres municipis.

El responsable de l'Àmbit d'Espai Públic, Seguretat i Convivència informa que «s'estuïarà la creació d'una Ordenança municipal o la inclusió dins d'una altra Ordenança municipal vigent, que reguli l'ús de les barbacoes i les molèsties que puguin ocasionar en el nucli urbà, tot i no existir la obligació legal de la seva redacció, ni un marc jurídic que permeti inspeccionar i, si escau, sancionar».

D'aquesta manera, el tema s'ha de reconduir via dret privat, per tant, l'administració no disposa de competència per actuar i s'haurà de dirimir el conflicte davant la jurisdicció civil, en aplicació de la Secció 2a, del Capítol IV de la Llei 5/2006, de 10 de maig, del Llibre Cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals.

S'Estima en part la queixa presentada respecte a la demora de resposta municipal a la problemàtica plantejada.

Es desestima la queixa respecte al fons de la qüestió ja que el conflicte que es planteja és de naturalesa privada i per tant aquesta Sindicatura no és competent.

Tot i això, es recorda a l'Ajuntament que la manca de regulació municipal origina un buit legal que deixa en situació de desemparament a alguns ciutadans que es veuen obligats a conviure amb veïns incívics.

S'informa a la interessada que l'Ajuntament de Gavà disposa d'un servei de mediació ciutadana al qual es pot accedir mitjançant el telèfon 932639228 o per e-mail a: mediaciociutadana@gava.cat.

Queixa 03/21.- Queixa relativa a la manca de resposta municipal a la petició de baixa del padró fiscal d'escombraries comercials d'una finca al carrer Tresols i la devolució dels imports de la taxa corresponents als exercicis 2019 i 2020 atès que la mencionada finca és un garatge i no un local comercial.

S'estima en part la queixa respecte a la demora en la resposta municipal a la problemàtica plantejada i es desestima a tenor de l'actuació de l'Àmbit de Nova Governança i Serveis Generals que ha realitzat les accions oportunes i ha solucionat el més aviat possible la problemàtica plantejada.

Queixa 04/21.- Queixa en relació amb la problemàtica que presenta una finca ubicada al carrer Santa Teresa de Gavà, que actualment encara està afectada pel Pla General Metropolità d'Ordenació Urbana, aprovat per la Comissió Provincial d'Urbanisme de Barcelona, el 14 de juliol de 1976. La promotora de la queixa sol·licita a l'Ajuntament de Gavà, la revisió del planejament i demanar les pertinents actualitzacions i treure aquestes afectacions obsoletes de més de 45 anys.

S'Estima en part la queixa respecte a la demora de resposta municipal, i es Desestima atès que un cop finalitzades les gestions oportunes, la responsable de l'Àmbit d'Urbanisme, Habitatge, Obres i Sostenibilitat Ambiental informa que «la cap del Departament de Planejament i Llicències ha adjudicat a una empresa externa, la contractació per a la seva redacció de la modificació puntual del Pla General Metropolità als xamfrans de la xarxa viària bàsica. Es preveu que la durada dels treballs de redacció sigui aproximadament de 12 mesos (sense comptar període d'exposició pública, o període d'espera de recepció dels informes dels organismes implicats) i la tramitació consistirà en una aprovació inicial i una provisional per part del Ple de l'Ajuntament, i una aprovació definitiva de la Generalitat».

Queixa 05/21.- Queixa per la situació personal precària de la interessada amb una filla menor al seu càrrec, i a la impossibilitat per obtenir un lloguer social, taula d'emergència o qualsevol altre situació d'habitatge o ajuda sol·licitada al departament de Serveis Socials.

Es Desestima la queixa atès que l'Ajuntament de Gavà està tractant periòdicament amb la interessada i ha posat en marxa les alternatives que té al seu abast, per tal de poder donar solució d'habitabilitat a la seva situació. Les alternatives proposades per part de l'Ajuntament de Gavà i que són de competència municipal, han estat rebutjades per la interessada. Les altres alternatives per poder accedir a un habitatge no són competència municipal, i aquesta Sindicatura tampoc no té competència, ens veiem obligats a desestimar la queixa plantejada, recomanant a la interessada, si ho creu adient, que s'adrexi a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, que és qui té competència per actuar-hi.

Queixa 06/21.- Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància on es sol·licitava a l'Ajuntament una solució perquè els veïns no deixin escombraries davant de casa de l'interessat, al carrer Major de Gavà, fora dels contenidors que es troben a 100 metres de distància.

S'Estima en part la queixa respecte a la demora de resposta municipal.

Es Desestima a tenor que l'Ajuntament ja està posant en marxa el projecte de recollida d'escombraries porta a porta, per a tota la ciutadania, i que ja està previst, que en breu, es porti a terme al barris que per la seva infraestructura requereixin d'aquest sistema.

Queixa 07/21.- Queixa en relació a la manca de resposta municipal pel trencament del vidre d'un nínxol de la interessada, presumptament per part de personal del cementiri municipal.

S'Estima en part la queixa respecte a la demora de resposta municipal a la problemàtica plantejada.

Es Desestima en quant al fons de la qüestió, atenent que hi ha una manca de documentació probatòria dels fets per part de la interessada, front l'informe aportat per l'Ajuntament de Gavà.

Queixa 08/21.- El promotor de la queixa exposa la manca de resposta municipal a una instància i a un burofax enviat a l'Ajuntament de Gavà, motivats pel nou impost sobre la "Taxa per a la prestació del servei de recepció obligatòria de recollida i tractament de restes de jardineria". L'interessat sol·licita la devolució de l'import de la taxa corresponent a l'exercici 2020, i la baixa del padró fiscal d'aquesta taxa atès que l'interessat genera ell mateix compost amb les restes de jardineria i no fa ús del servei municipal.

A tenor de l'informe tècnic del departament responsable que informa que va ser impossible contactar amb l'interessat per comprovar la informació, es desestima aquesta queixa.

Queixa 9/21.- Queixa per la manca de resposta municipal a dues instàncies en les què la promotora de la queixa sol·licitava la devolució dels depòsits i fiances per un import total de 1.036,57 Euros corresponent a un certificat urbanístic, la obtenció de la Llicència de Primera Ocupació i la devolució dels plànols visats, transcorregut més d'un any de la seva sol·licitud.

En l'informe emès pels responsables municipals s'assumeix que en aquest supòsit van coincidir diverses circumstàncies de caràcter excepcional: la manca de mitjans humans del servei ja que la taxa de reposició de funcionaris ha estat limitada per les mesures imposades als diferents pressupostos generals de l'Estat, fet que repercuteix en la prestació dels serveis públics, entre ells, al servei de llicència d'obres, a això s'afegeix la situació creada per la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, període en què es van adoptar una sèrie de mesures en relació amb la limitació de la mobilitat de les persones, així com les activitats socials i econòmiques. Aquestes mesures van afegir més temps d'espera a la resolució dels diversos expedients que es tramiten al servei d'obres.

Atès l'informe tècnic, i entenent la problemàtica ocasionada per la COVID-19, cal tenir en compte que l'administració municipal ha de buscar les eines necessàries per tal de minimitzar els efectes que aquesta pandèmia està provocant. S'estima la queixa presentada per la promotora entenent que els retards o la manca de resposta municipal vulneren els drets dels ciutadans i per tant, es recorda a l'Ajuntament la obligació del compliment dels terminis establerts en els procediments administratius i que aquesta situació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

Queixa 10/21.- Queixa motivada per la recepció d'un rebut municipal en concepte de "Ús periòdic de la xarxa de clavegueram" relatiu a la "taxa de sanejament" d'una plaça de pàrquing corresponent a l'exercici 2021 . L'interessat manifesta que mai fins ara havia rebut aquesta taxa de sanejament relativa a la seva plaça d'aparcament, i a més a més, l'edifici, tot i que està connectat a la xarxa de clavegueram per tal de donar servei als habitatges, el pàrquing no solament no està connectat, sinó que no té la infraestructura ni la instal·lació per connectar-se.

D'acord amb l'informe tècnic del departament corresponent, on es justifica que l'esmentada taxa és de recepció obligatòria i per tant tots els immobles urbans amb

independència de l'ús que tinguin reconegut pel Cadastre, estan subjectes al pagament de la taxa, sempre i quan hi hagi xarxa de clavegueram a la via pública on siguin ubicats. A tenor d'aquest informe tècnic municipal, es desestima la queixa.

Tot i això, entenem que la normativa reconeix el fet d'imposició d'aquesta taxa i diu: "Per tant, tots els immobles urbans , estan subjectes al pagament de la taxa, sempre que hi hagi xarxa de clavegueram a la via pública on siguin ubicats".

Considerem que el tipus d'immoble que ens ocupa no té la necessitat de fer servir la xarxa de clavegueram, atès que, entendríem que als immobles que s'ha d'aplicar la taxa són immobles on habiten persones, i que han de tenir cobertes totes les seves necessitats bàsiques per normativa, especialment els elements d'higiene.

Per això, recomanem tenir en compte a l'hora d'aplicar una taxa, encara que la normativa ho permeti, revisar l'ús de tots els subjectes passius i comprovar la necessitat d'aplicar aquesta taxa.

Queixa 11/2021.- Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà (motivada pels danys soferts a la gossa de la promotora de la queixa, després d'ingerir un ham ocult entre la sorra de la platja de Gavà) i en la que sol·licitava l'acotació i definició dels punts de pesca de la platja de Gavà, així com la neteja exhaustiva de la sorra, per a retirar totes les possibles restes d'hams de pesca i vidres, i/o qualsevol altre material que pugui provocar greus danys, així com qualsevol altre mesura preventiva que considerin més adient per a la protecció dels animals i les persones.

L'informe tècnic municipal informa que la competència de pesca recau en la Generalitat de Catalunya i la neteja de la sorra de les platges de Gavà la realitza l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), de manera manual i mecànica durant tot l'any diferenciant tres temporades: Baixa, de l'1 d'octubre fins Setmana Santa; Mitja, de Setmana Santa fins al 31 de maig; i Alta, de l'1 de juny fins al 30 de setembre. La neteja manual es fa amb operaris, mínim 2 i màxim 4; vehicles 4x4. La neteja mecànica es fa amb garbelladores que disposen d'un element imantat per retirar els petits residus metàl·lics potencialment perillosos. Els horaris de les neteges manual i mecànica són diferents segons la temporada i a més es disposa de mitjans per atenció d'incidències que s'hagin de resoldre de manera immediata. Totes les actuacions de l'AMB tenen un seguiment de qualitat de la seva gestió i amb l'Ajuntament comparteixen un Portal amb documentació, cartografia i seguiment d'incidències. Tot i això, l'Ajuntament informa que es posarà en contacte amb el Servei de Costes de la Generalitat per veure si és possible que es pugui fitar un tram per a aquestes activitats de pesca, o establir altres mesures per millorar la convivència entre l'activitat de pesca i passejades d'animals de companyia"

Es desestima la queixa plantejada atenent que l'Ajuntament de Gavà no va fer cap concurs de pesca en les dates del incident, i compleix el que disposa l'apartat 3 de l'article 14 del Decret 109/1995, de 24 de març, del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca de la Generalitat de Catalunya, sobre la pesca recreativa marítima: durant la temporada de bany resta prohibit de realitzar activitats de pesca recreativa amb canya i queda limitada, llevat que la normativa municipal prevegi o autoritzi una altra cosa, al següent:

a) Solament es pot realitzar la pesca recreativa amb canya en els espigons, rocalls i/o en la línia marítima sense balisar, des de les 21.00 hores fins a les 8.00 hores del dia 15 de maig al dia 15 de setembre, ambdós inclosos, llevat d'autorització municipal atorgada a l'efecte.

b) Durant la resta de temporada inclosa dins del Pla d'usos es pot pescar en horari diürn, en tots els espigons i rocalls de la costa marítima del municipi.

c) Són permesos els concursos i competicions de pesca recreativa amb canya a les platges del municipi, sempre que es compti amb l'autorització municipal corresponent i estiguin autoritzats per la Direcció General de Pesca Marítima, d'acord amb el que s'estableix a l'article 23 del Decret 109/1995 i no s'impedeixi amb tanques o acordonaments la lliure circulació i ús de la platja o l'accés a les zones i instal·lacions de temporada.

d) La resta de modalitats de pesca, com la pesca recreativa subaquàtica amb arpons, queda totalment prohibida.

Es Recomana a l'Ajuntament de Gavà el següent:

- Que prengui tota la cura en la vigilància de la pràctica deportiva de la pesca, especialment en el desenvolupament de les competicions.

- Que demani a l'Àrea Metropolitana de Barcelona la revisió del sistema de neteja i la modifiqui si escau, per tal de que no es torni a repetir una situació com la presentada en aquesta queixa.

- Encara i tot que la llei diu que l'espai destinat pel desenvolupament del concurs no deu impedir la lliure circulació ni l'ús de la platja, entenc i recomano que es busquin eines o solucions per tal d'acotar l'espai, cosa que donarà més seguretat tan als participants com la resta de ciutadans que vulguin gaudir de la platja.

Es Recomana a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, com a responsable de la neteja de la sorra de la platja de Gavà, el següent:

- Augmentar l'esforç en la neteja de la sorra o l'ús de maquinària més adient, capaç de recuperar totes les deixalles que puguin causar danys a les persones o animals com així ha estat, lamentablement, en el cas que ens ocupa.

Queixa 12/21.- Queixa relativa a l'incompliment del presumpte compromís adquirit per l'Ajuntament de Gavà, en concret per l'equip responsable de gestionar les situacions de pobresa energètica, compromís consistent en assumir part del deute acumulat per la promotora de la queixa per impagament de les seves factures d'electricitat de l'any 2017, l'import total dels quals sumava 1.002,53 € segons requeriment d'Endesa amb data 12 de febrer de 2019.

Un any abans de requerir-la, la promotora va presentar la documentació per acollir-se al sistema de garanties previst a la llei 24/2015 per evitar la pobresa energètica, fet que documenta amb còpia de l'informe emès pels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Gavà, que acredita complir el requisit d'ingressos ponderats mínims. Tot i així, des del dia 11 d'agost de 2021 va sofrir talls de llum cada 10-15 dies. Per aquest motiu, informa verbalment al Síndic que, seguint les indicacions de serveis socials, ha fraccionat el deute amb Endesa per tal que no li tornin a tallar el subministrament, tot i que aquest fet podria entrar en contradicció amb el contingut de la resolució TSF/945/2021, concretament amb el punt quart de l'acord entre Endesa i Generalitat, pel qual Endesa assumiria íntegrament el deute contret per les famílies fins al 31 de desembre de 2018.

L'informe tècnic municipal informava del següent:

"Tràmits realitzats per l'Ajuntament de Gavà amb Endesa per palesar la situació de pobresa energètica de la promotora de la queixa:

- *Valoració de la seva situació econòmica per poder elaborar l'IRER (Informe de risc d'exclusió residencial), que protegeix a la titular del contracte dels possibles talls de subministres.*

- *S'han realitzat tres informes IRER en les dates 16/10/2018, 2/07/2019 i 7/09/2021. Per tant, va haver un període des del 2/07/2020 fins al 7/09/2021 que no ha estat protegida dels talls de subministres, ja que no va renovar l'accés a la*

protecció del IREER fins al setembre de 2021. Les companyies envien llistats amb les persones que tenen deute i estan pendents de fer un tall de subministrament. Si la família està protegida, no s'efectua el tall, ja que informem de la protecció a través de l'IREER. Les persones han de renovar anualment aquest accés a l'informe, per la qual cosa han de fer sol·licitud i aportar documentació econòmica per poder valorar la seva situació.

- S'ha realitzat el pagament de 17 rebuts de la companyia elèctrica, entre els anys 2015 al 2017. La interessada ha rebut informació en diferents ocasions per part de la seva referent social i per part de la persona encarregada de pobresa energètica, que no es pagarien les factures a partir de finals del 2017, però que sí que es podria accedir a la protecció davant dels talls si acomplia amb els requisits a través de l'IREER. Per decisió política, una vegada que ja s'havien esgotat les subvencions que es rebien per fer front als pagaments de rebuts per evitar el tall de subministrament, i atenent a l'acord pres pels municipis de la Comarca, a partir de finals del 2017 es va deixar de pagar els rebuts de forma generalitzada, pagant de forma excepcional només en situacions de tall efectiu de subministrament i sense possibilitat de fer l'informe IREER (Ex.: persona no titular del contracte).

1. Gestions, si n'hi hagués, amb els Serveis d'Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya per verificar la situació de pobresa energètica i, si calgués, incorporar el seu deute en l'addenda econòmica prevista:

- Respecte d'aquest tema, no tenim constància de l'existència d'aquesta Addenda.

2. Els motius pels quals s'aconsella a la interessada de fraccionar el pagament del deute pendent (anys anteriors) quan ja està acordat que l'assumirà Endesa:

- A data d'avui, els Ajuntaments encara no hem rebut instruccions ni informació del desplegament de la resolució TSF/945/2021 pel que se'ns trasllada, encara s'està negociant com es farà dit desplegament. L'Ajuntament de Gavà, continua protegint a les persones a través de l'informe de risc d'exclusió residencial (IREER). Quan les persones tenen situacions particulars en que es veuen obligades a fer el pagament de deutes d'anys anteriors, se'ls orienta o ajuda a negociar amb la companyia el fraccionament del deute, com per exemple, quan canvien d'adreça per la venda de l'habitatge o finalització del contracte de lloguer o quan la persona per altres motius, vol resoldre el deute sense esperar a l'aplicació del desplegament de l'acord entre la companyia elèctrica i l'administració autonòmica".

Resposta del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya:

D'acord amb el Conveni de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya i Endesa, la condonació del deute s'estructura de la manera que descrivim a continuació:

- Període 2015-2018:

La companyia elèctrica assumeix i cancel·la el deute acumulat durant aquests anys. Tot i això, perquè les famílies se'n beneficiïn és imprescindible que hi hagi un Informe de Risc d'Exclusió Residencial (IREER) emès pels serveis socials municipals. Això vol dir que la companyia elèctrica ha cancel·lat el deute de totes les llars a les quals se'ls havia emès un IREER i a partir de la data de l'informe, sense efectes retroactius cap a l'inici del període.

La interessada no el va sol·licitar fins a l'inici de 2018 i és per aquest motiu que Endesa li reclama el deute de l'any anterior i es proposen mecanismes per facilitar el pagament.

Des del Departament de Drets Socials desconeixem que hi hagi cap Addenda o que s'hagi ampliat l'acord inicial, de la mateixa manera que no som competents per gestionar els talls indeguts.

- Període 2019-2020:

Durant aquest període el conveni estableix que el deute acumulat per llars a les quals s'ha emès un IREER l'assumeix la companyia en un 50% i la Generalitat de

Catalunya l'altre 50%. El Departament d'Empresa i Treball és el competent per a aquesta gestió, de manera que nosaltres no disposem de la informació que ha facilitat la companyia en la qual hi consten les factures impagades de les famílies que es beneficiaran d'aquest acord.
Pendent de resolució.

Queixa 13/21.- Queixa relativa a l'estat lamentable de manteniment i la manca de neteja de la riera dels Canyars. Segons indicacions de la interessada, i adjuntava fotografies de la situació de la riera, es trobava completament negra de fang i pudent que feia impracticable l'accés caminant, així com el risc per a la salut pública i per la fauna de la zona.
Pendent de resolució a 31/12/2021 per manca d'informe tècnic municipal.

Queixa 14/21.- Queixa relativa, segons indica l'interessat, a la mala praxis per part d'un agent de policia durant la tramitació d'una sanció de tràfic, per no respectar la prioritat de pas dels vianants, al carrer Sant Pere, per infringir l'article 65,1) del RGC (Reglament General de Circulació) amb una sanció per import de 200 euros.

L'informe tècnic municipal informava el següent: "La infracció no va ser notificada al moment, perquè l'agent prestava servei d'atenció a l'accident de trànsit que va motivar aquesta denúncia i va quedar reflectit a l'informe de la Policia Municipal de Gavà. La notificació de la infracció de circulació no es va poder practicar en el domicili de l'infractor donat que es va intentar en data 14/09/2020 a les 12.15 hores i el 21/09/2020 a les 19.03 hores, amb el resultat d'absent i va ser retornat sobrant a l'oficina de Correus en data 29/09/2020. Per aquest motiu es va publicar al Butlletí Oficial de l'Estat en data 7/10/2020, segons el que disposa la Llei 39/2015. En aquestes notificacions (hi ha una primera per correu ordinari) se li comunicava a l'interessat que podia fer efectiva la sanció amb reducció en el termini de vint dies naturals a partir de la notificació. Una vegada instruït el corresponent expedient administratiu es va notificar la sanció per l'import de 200 euros i la proposta de la pèrdua de 4 punts del carnet per punts. L'interessat, en data 28 d'abril de 2021 va interposar recurs de reposició que va ser desestimat en data 17 de juliol de 2021 per Decret. Actualment l'expedient ja es troba en constrenyiment".

Es Desestima la queixa presentada a tenor d'aquest informe tècnic, es van complir els actes preceptius per a que l'interessat pogués fer efectiu el pagament de la sanció amb el 50% de bonificació.

Queixa 15/21.- Queixa relativa a una sanció de tràfic, per estacionar en un pas de vianants, al carrer Segle XX, i trobant-se absent el conductor i aplicant-li l'article 94,2,a) del RGC (Reglament General de Circulació), se l'imputa una sanció de 200 euros per considerar-la greu.

El promotor sol·licitava a l'Ajuntament:

- L'anul·lació de la multa per fallada de procediment i la devolució de l'import de la mateixa.
- Saber amb quin criteri l'Ajuntament aplica o no la seva pròpia normativa o recorrent a normes superiors.
- L'aplicació per part de la policia local de Gavà de la seva pròpia Ordenança en vigor per no generar confusió jurídica als seus ciutadans en aplicar normes superiors fent cas omís de les pròpies.
- Que l'Ajuntament de Gavà disposi d'un servei de revisió de multes ja que en externalitzar la fiscalització de les multes es detecten errors greus.

- Que doni informe a la Diputació de Barcelona de quina és la normativa vigent, atès que semblen desconèixer-la.

Pendent de resolució a data 31/12/2021 per manca d'informe tècnic municipal.

Queixa 16/21.- Queixa relativa a la disconformitat amb una resolució municipal de desestimació d'un expedient de responsabilitat patrimonial, com a conseqüència d'una caiguda soferta, presumptament pel mal estat de la calçada, a l'avinguda de Joan Carles I. Fet que va ocasionar el trencament de les ulleres de la promotora de la queixa.

Es desestima la queixa atès que un cop estudiat el cas plantejat, i amb la documentació aportada per la interessada, no s'ha pogut demostrar la responsabilitat per part de l'administració municipal de forma fefaent amb un atestat policial, ni amb intervenció del servei d'emergències mèdiques ni tampoc amb l'aportació de testimonis que puguin acreditar els fets.

Queixa 17/21.- Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà, en la que el promotor sol·licita una reunió amb el responsable d'Espai Públic, Seguretat i Convivència, sobre una pressumpta sanció de tràfic.

Pendent de resolució a 31/12/2021 per manca d'informe tècnic.

Queixa 18/21.- Queixa relativa a la manca d'actuació municipal a la sol·licitud d'accès, per a persones amb mobilitat reduïda, a les grades del camp de futbol de Can Tintorer.

Pendent de resolució a 31/12/2021 per manca d'informe tècnic.

Queixa 19/21.- Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà, relativa a les molèsties ocasionades pels autobusos de la línia L77, a les 6.30h i 23h (coincidint amb el moment de descans dels veïns), degut a que els conductors mantenen en marxa els motors, a l'origen i final de la línia fins iniciar el trajecte, a la parada ubicada a l'avinguda d'Europa. A més, aquesta circumstància es produeix tots els dies de la setmana, atès que aquesta línia opera de dilluns a diumenge, amb horari regular d'operació de 6.30 a 23 hores.

A tenor de l'informe tècnic municipal es desestima la queixa ja que el Departament d'Espai Públic està actuant, realitzant les accions oportunes in-situ, tant amb l'operador de la línia com amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, per posar fi a la problemàtica. Aquesta Sindicatura resta a la espera del trasllat de les conclusions d'aquestes actuacions.

Per últim, agrair als serveis tècnics municipals de l'Àmbit de Manteniment i Qualitat de l'Espai Públic i els Barris la feina que s'està realitzant per donar fi el més ràpidament possible a les molèsties que pateixen els veïns de l'avinguda Europa de Gavà Mar.

Queixes de l'any 2020 resoltes l'any 2021 per manca d'informe tècnic a 31/12/2020	01
Queixes de l'any 2021 pendents de resolució per manca d'informe tècnic a 31/12/2021	04
Queixes de l'any 2021 finalitzades a 31/12/2021	15
TOTAL QUEIXES ANY 2021	20

3.3. GRÀFICS I TAULES DE LES ACTUACIONS

Les actuacions que el Síndic ha portat a terme durant l'any 2021, s'han classificat seguint cinc criteris diferents: la **iniciació del procediment**; els **canals d'entrada i/o mitjans de presentació** de les peticions; **els promotors, gènere i edat** de qui utilitza el servei; la **naturalesa i competència** plantejades i, per últim, la **tipologia** d'aquestes.

3.3.1. PROCEDIMENT D'INCOACIÓ

Durant l'any 2021, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha atès un total de 153 casos. 100 consultes, 33 Gestions i 20 Expedients de queixa, la totalitat d'ells iniciats a instància de part.

Actuacions	N	%
Consultes	100	65,36%
Gestions	33	21,57%
Queixes	20	13,07%
Ofici	0	0,00%
Total	153	100,00%

3.3.2. MITJANS DE PRESENTACIÓ

Els tipus d'entrada de les queixes de la ciutadania son:

Presencial - Correu electrònic - Telefònic - Telemàtic

L'atenció presencial es manté com la principal via d'entrada de les peticions de la ciutadania, el **58% del total d'entrades**. La **segona opció escollida** per la ciutadania és a través de la bústia sindic@gava.cat, el **27%**. La **tercera opció escollida**, un **13% dels ciutadans**, és **via telefònica**. L'última opció escollida pels ciutadans, és la telemàtica i ha patit aquest any un descens del 80%.

TIPUS D'ENTRADA	2020		2021		Diferència	
	N	%	N	%	N	% ▲▼
PRESENCIAL	48	52,75%	89	58,17%	41	85,42%
TELEFÒNIC	12	13,19%	20	13,07%	8	66,67%
EMAIL	21	23,07%	42	27,45%	21	100,00%
TELEMÀTIC	10	10,99%	2	1,31%	-8	-80,00%
TOTAL	91	100,00%	153	100,00%	62	68,13%

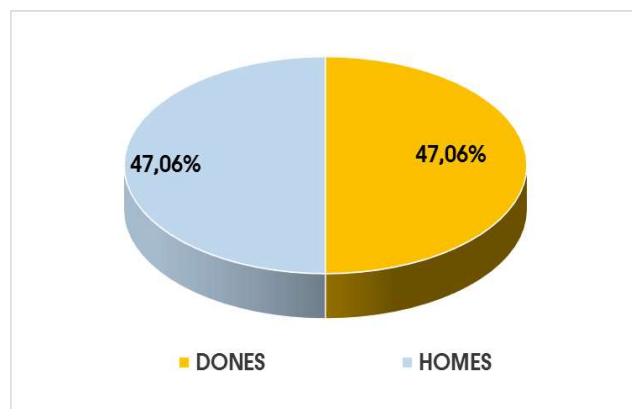
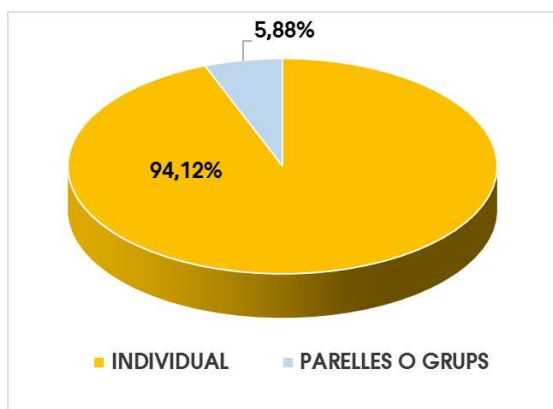
3.3.3. PROMOTORS, GÈNERE I EDAT

PROMOTORS

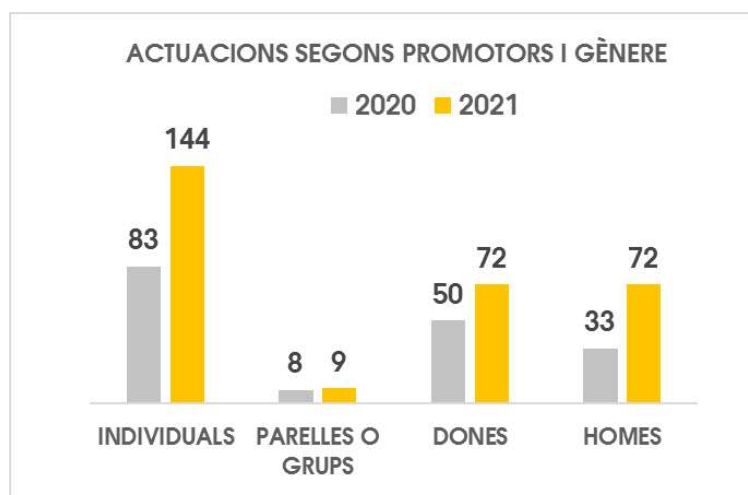
	N	%
INDIVIDUAL	144	94,12%
COL·LECTIUS	9	5,88%
TOTAL	153	100,00%

GÈNERE

	N	%
DONES	72	47,06%
HOMES	72	47,06%
TOTAL	144	94,12%



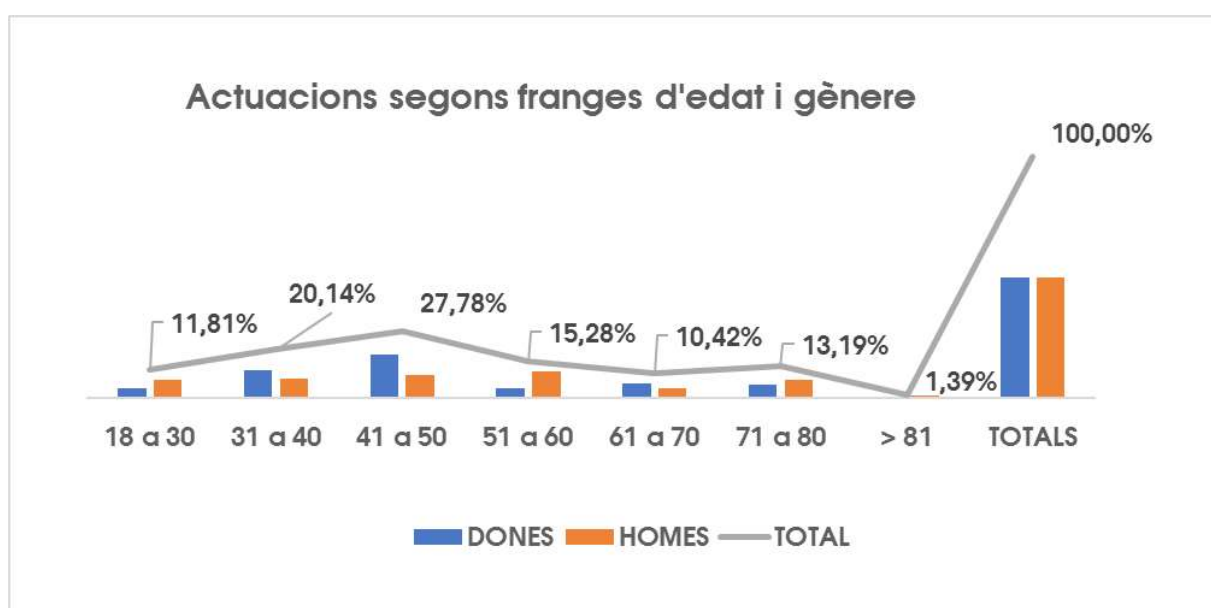
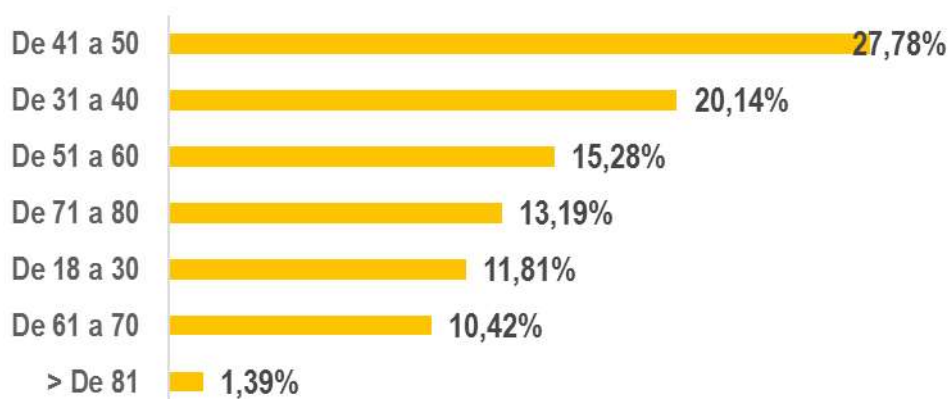
PROMOTORS	2020		2021		Diferència	
	N	%	N	%	N	% ▲▼
Individual	83	91,21%	144	94,12%	61	73,49%
Parelles o Grups	8	8,79%	9	5,88%	1	12,50%
Dones	50	60,24%	72	47,06%	22	44,00%
Homes	33	39,76%	72	47,06%	39	118,18%



EDAT DELS USUARIS

FRANGES D'EDAT	DONES		HOMES		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
De 18 a 30	6	4,17%	11	7,64%	17	11,81%
De 31 a 40	17	11,81%	12	8,33%	29	20,14%
De 41 a 50	26	18,06%	14	9,72%	40	27,78%
De 51 a 60	6	4,17%	16	11,11%	22	15,28%
De 61 a 70	9	6,25%	6	4,17%	15	10,42%
De 71 a 80	8	5,56%	11	7,64%	19	13,19%
> De 81	0	0,00%	2	1,39%	2	1,39%
TOTAL	72	50,00%	72	50,00%	144	100,00%

Rànquing franges d'edat de les queixes durant el 2021



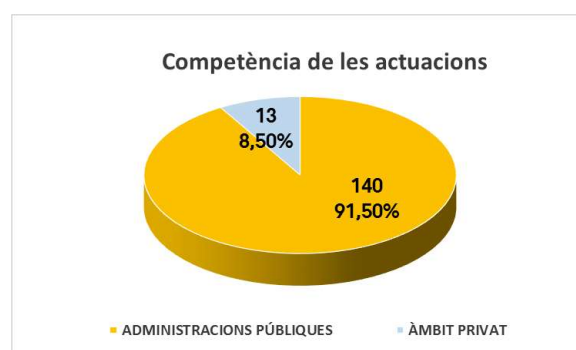
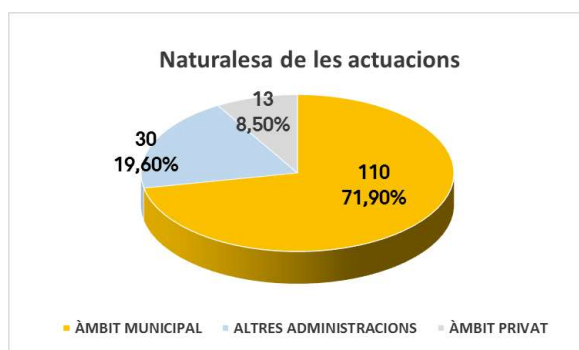
3.3.4.- NATURALESA DE LES ACTUACIONS: LA COMPETÈNCIA

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

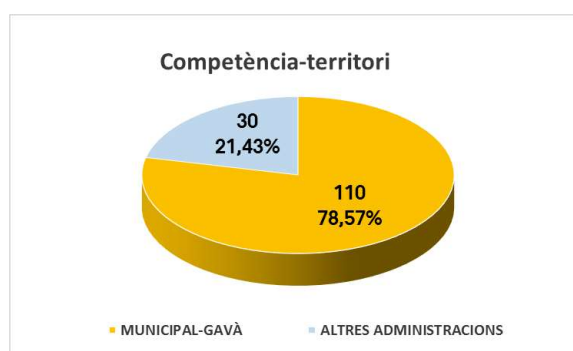
- Les d'àmbit estrictament de competència de la Sindicatura; és a dir, relacionades amb competències pròpies de l'Ajuntament de Gavà.
- Les d'àmbit públic, entenent com a tal les consultes o queixes relacionades amb altres administracions públiques.
- Les d'àmbit exclusivament privat, la qüestió de fons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

NATURALESA	N	%
ÀMBIT MUNICIPAL GAVÀ	110	71,90%
ALTRES ADMINISTRACIONS	30	19,60%
ÀMBIT PRIVAT	13	8,50%
TOTAL	153	100,00%

COMPETÈNCIA	N	%
ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	140	91,50%
ÀMBIT PRIVAT	13	8,50%
TOTAL	153	100,00%



COMPETÈNCIA-TERRITORI	N	%
MUNICIPAL-GAVÀ	110	78,57%
ALTRES ADMINISTRACIONS	30	21,43%
TOTAL	140	100,00%

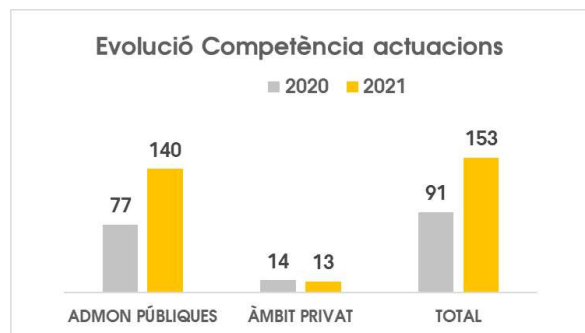
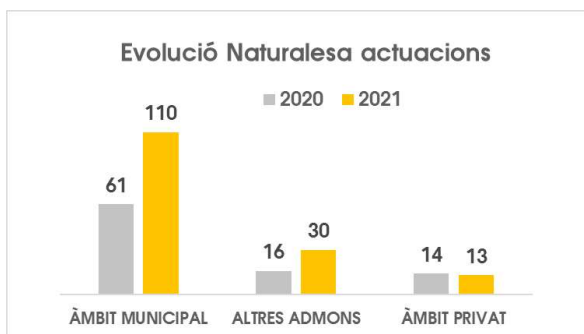


EVOLUCIÓ NATURALES I COMPETÈNCIA 2020 / 2021

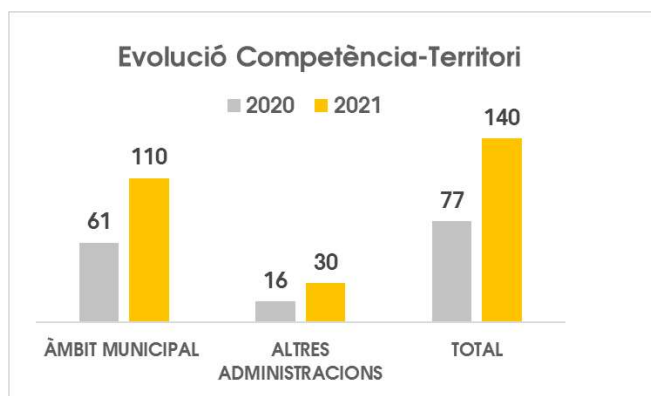
Dins del primer grup s'han comptabilitzat 110 intervencions, un 80% més que l'any 2020. El segon grup acumula 30 actuacions, un 87% més que l'any anterior. Pel que fa al conjunt de casos de temàtica aliena a l'administració pública, s'han tractat 13 actuacions, una menys que l'any anterior.

NATURALES	2020	2021	DIFERÈNCIA	% ▲▼
ÀMBIT MUNICIPAL	61	110	49	80,33%
ALTRES ADMINISTRACIONS	16	30	14	87,50%
ÀMBIT PRIVAT	14	13	-1	-7,14%
TOTAL	91	153	62	68,13%

COMPETÈNCIA	2020	2021	DIFERÈNCIA	% ▲▼
ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	77	140	63	11,43%
ÀMBIT PRIVAT	14	13	-1	-7,14%
TOTAL	91	153	62	68,13%



COMPETÈNCIA -TERRITORI	2020	2021	DIFERÈNCIA	% ▲▼
ÀMBIT MUNICIPAL	61	110	49	80,33%
ALTRES ADMINISTRACIONS	16	30	14	87,50%
TOTAL	77	140	63	81,88%



3.3.5. TIPOLOGIA DE LES DEMANDES

Com hem dit anteriorment, els quatre grans eixos diferencials de l'acció del Síndic són **les consultes**, **les gestions**, **les queixes** i **les actuacions d'ofici**.

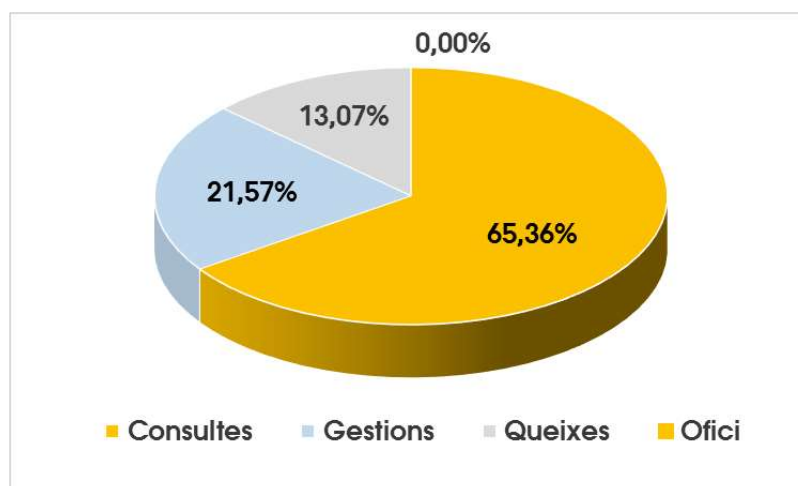
Les qüestions que no són competència d'aquesta institució —ja siguin de naturalesa privada o bé relatives a altres administracions— han estat resoltes, com és procedent, amb els assessoraments i derivacions oportuns als organismes o institucions capaços de donar la resposta adequada.

A aquestes consultes cal sumar les d'àmbit estrictament municipal 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 d'aquelles intervencions que s'han conclòs assessorant la persona perquè iniciés el corresponent tràmit municipal. El conjunt abasta aspectes molt variats i puntuals.

De les actuacions que han propiciat gestions directes de l'Oficina del Síndic amb els serveis municipals, hem de dir que han estat més elevades que en anys anteriors atesa la manca de recursos per part de la Sindicatura i això ha afectat al fet que moltes de les actuacions s'han fet de forma personal i amb caràcter verbal amb els diferents serveis municipals, per tal de no endarrerir qüestions i així resoldre-les de forma més efectiva.

El 2021, més del 65% de les atencions als usuaris i les usuàries de la Institució s'han classificat dins la categoria de "consultes", ràtio per sobre de l'any anterior que va ser d'un 57%, el 22% restant queda repartit entre les categories de "gestions", "queixes". És de ressaltar l'apartat de «gestions» ja que s'han incrementat força respecte l'any 2019, el que suposa una major atenció de la Sindicatura en qüestions que afecten als ciutadans però que no hi correspon a la matèria de l'estricta competència del Síndic.

Tipologia	N	%
Consultes	100	65,36%
Gestions	33	21,57%
Queixes	20	13,07%
Ofici	0	0,00%
TOTAL	153	100,00%



3.3.6. ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANY 2021

En 2021, les actuacions del Síndic en dades han estat les següents:

■ ACTUACIONS GENERALS 2021

ACTUACIONS TOTALS		153	100,00%
TIPOLOGIA	CONSULTES	100	65,36%
	GESTIONS	33	21,57%
	QUEIXES	20	13,07%
	OFICI	0	0,00%
COMPETÈNCIA	MUNICIPAL	110	71,90%
	ALTRES ADMONS	30	19,61%
	ÀMBIT PRIVAT	13	8,50%
MITJANS DE PRESENTACIÓ	PRESENCIAL	89	58,17%
	TELEMÀTIC	2	1,31%
	E-MAIL	42	27,45%
	TELÈFON	20	13,07%
PROMOTORS	INDIVIDUAL	144	94,12%
	COL·LECTIUS	9	5,88%
GÈNERE	DONES	72	47,06%
	HOMES	72	47,06%

■ ACTUACIONS SEGONS MITJANS DE PRESENTACIÓ I PROMOTORS 2021

PROMOTORS	PRESENCIAL		E-MAIL		TELEFÒNIC		TELEMÀTIC		Total	
DONES	35	22,88%	21	13,73%	14	9,15%	2	1,31%	72	47,06%
HOMES	48	31,37%	18	11,76%	6	3,92%	0	0,00%	72	47,06%
COL·LECTIUS	6	3,92%	3	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	9	5,88%
Total	89	58,17%	42	27,45%	20	13,07%	2	1,31%	153	100,00%

■ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA 2021

COMPETÈNCIA	CONSULTES		GESTIONS		QUEIXES		OFICI		Total	
MUNICIPAL	68	44,44%	23	15,03%	19	12,42%	0	0,00%	110	71,90%
ALTRES ADMONS	21	13,73%	9	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	30	19,61%
ÀMBIT PRIVAT	11	7,19%	1	0,65%	1	0,65%	0	0,00%	13	8,50%
Total	100	65,36%	33	21,57%	20	13,07%	0	0,00%	153	100,00%

3.3.7 EVOLUCIÓ ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANYS 2020 / 2021

■ EVOLUCIÓ ACTUACIONS GENERALS 2020 / 2021

ACTUACIONS		2020		2021		% ▲▼	
		N	%	N	%	N	%
TIPOLOGIA	CONSULTES	52	57%	100	65,36%	48	92,31%
	GESTIONS	22	24%	33	21,57%	11	50,00%
	QUEIXES	17	19%	20	13,07%	3	17,65%
	OFICI	0	0%	0	0,00%	0	N/A
COMPETÈNCIA	MUNICIPAL	61	67%	110	71,90%	49	80,33%
	ALTRES ADMONS	16	18%	30	19,61%	14	87,50%
	ÀMBIT PRIVAT	14	15%	13	8,50%	-1	-7,14%
MITJANS DE PRESENTACIÓ	PRESENCIAL	48	53%	89	58,17%	41	85,42%
	TELEMÀTIC	10	11%	2	1,31%	-8	-80,00%
	E-MAIL	21	23%	42	27,45%	21	100,00%
	TELÈFON	12	13%	20	13,07%	8	66,67%
PROMOTORS	INDIVIDUAL	83	91%	144	94,12%	61	73,49%
	COL·LECTIUS	8	9%	9	5,88%	1	12,50%
GÈNERE	DONES	50	55%	72	47,06%	22	44,00%
	HOMES	33	36%	72	47,06%	39	118,18%
ACTUACIONS TOTALES		91		153		68,13%	

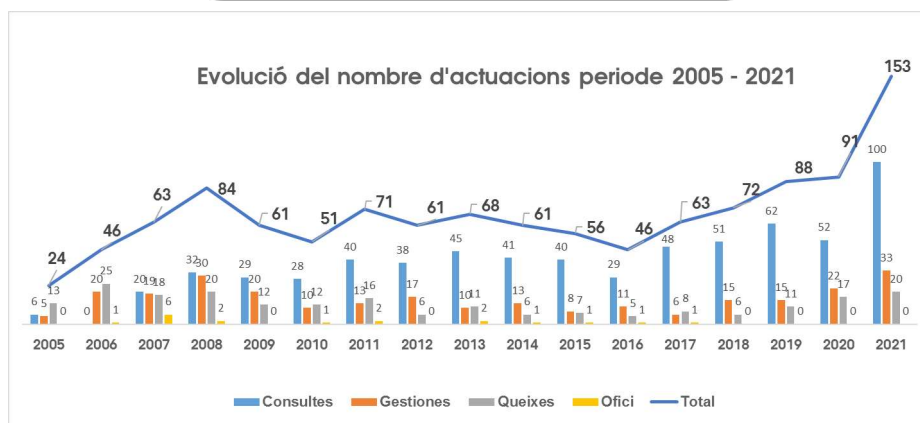
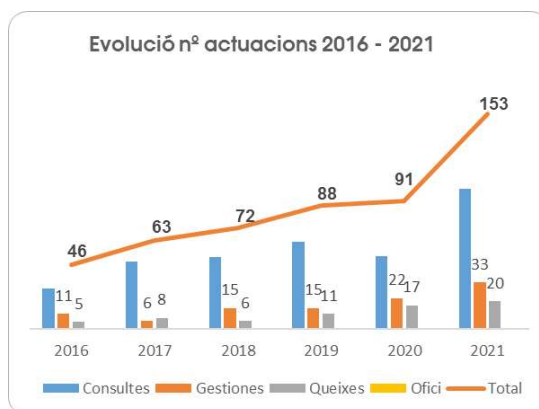
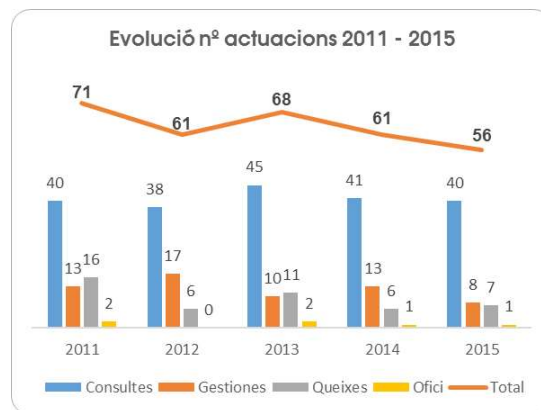
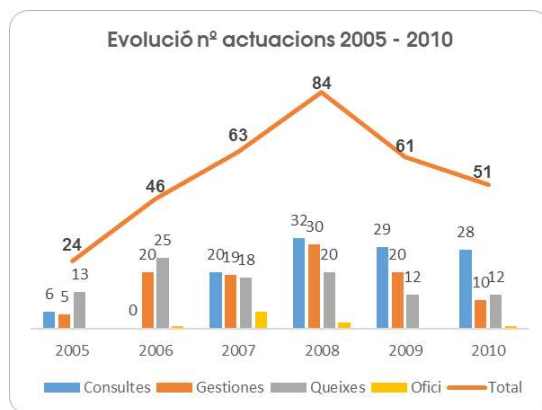
■ EVOLUCIÓ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA 2020 / 2021

TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS

COMPETÈNCIA	CONSULTES		GESTIONS		QUEIXES		OFICI		Totals		▲▼
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
MUNICIPAL	31	68	14	23	16	19	0	0	61	110	80%
ALTRES ADMONS	9	21	7	9	0	0	0	0	16	30	88%
ÀMBIT PRIVAT	12	11	1	1	1	1	0	0	14	13	-7
Total	52	100	22	33	17	20	0	0	91	153	68%
% ▲▼	92,31%		50,00%		17,65%		N/A		68,13%		

3.3.8 EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS EN DADES PERIODE 2005 – 2021

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Consultes	6	0	20	32	29	28	40	38	45	41	40	29	48	51	62	52	100	661
Gestions	5	20	19	30	20	10	13	17	10	13	8	11	6	15	15	22	33	267
Queixes	13	25	18	20	12	12	16	6	11	6	7	5	8	6	11	17	20	213
Ofici	0	1	6	2	0	1	2	0	2	1	1	1	1	0	0	0	0	18
Total	24	46	63	84	61	51	71	61	68	61	56	46	63	72	88	91	153	1.159
% ▲▼		92%	37%	33%	-27%	-16%	39%	-14%	11%	-10%	-8%	-18%	37%	14%	22%	3%	68%	



CAPÍTOL IV

EL SÍNDIC AL BRUGUERS. ARTICLES D'INFORMACIÓ I OPINIÓ MENSUALS

BRU 415 (5 de febrer de 2021)

Drets, no abusos – L'habitatge 1

BRU 416 (5 de març de 2021)

Drets, no abusos – L'habitatge 2

BRU 417 (6 d'abril de 2021)

Ya queda menos

BRU 418 (6 de maig de 2021)

Volvemos

BRU 419 (18 de juny de 2021)

Hay que vigilar

BRU 420 (29 de juliol de 2021)

Memòria 2020 de la sindicatura

BRU 421 (30 de setembre de 2021)

Normalitat o realitat?

BRU 422 (5 de novembre de 2021)

Energies: Més inversió pública en defensa dels usuaris

BRU 423 (7 de desembre de 2021)

Ara ve Nadal...

Drets, no abusos – L’habitatge 1

L'article 47 de la Constitució espanyola diu: "Tots els espanyols tenen dret a gaudir d'un habitatge digne i adequat. Els poders públics han de promoure les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per fer efectiu aquest dret, regulant la utilització de terra d'acord amb l'interès general per impedir l'especulació".

La nostra carta magna ens dona el dret, però poder-ho fer efectiu és una altra cosa. Parlem de llogar.

Com ja sabem, hi ha dues figures: l'inquilí i el propietari. Cada un té els seus drets i obligacions, segons marca la llei. En el cas dels inquilins, persones físiques o empresaris; en el cas de propietaris, grans forquilles (empreses o persones amb molts habitatges per llogar) o petits propietaris amb un o dos habitatges.

Anem als inquilins persones físiques i petits propietaris.

Llogaters: persones que depenen del seu treball, d'una pensió o d'alguna renda amb la qual paguen el lloguer. El moment actual està fent que aquestes persones esdevinguin vulnerables econòmicament i que necessitin ajudes per poder completar el cost del lloguer o lleis que les ajudin, com alguna de les que s'han dictat amb motiu de la pandèmia.

Crec que aquestes ajudes es decideixen amb bon criteri i amb la solidaritat de tots els ciutadans tot esperant que aquestes persones que pateixen en aquests moments, quan es recuperin, es posaran al corrent i amb la seva solidaritat ajudaran altres persones perquè, en la seva mateixa situació, puguin superar la seva crisi.

Quan les lleis o les normes donen suport a aquests inquilins persones vulnerables, que han de ser ateses i ajudades per poder tirar la casa endavant —i són la majoria—, s'està fent un reconeixement del dret a l'habitatge.

Petits propietaris: Les lleis que permeten ajornar els pagaments, fins i tot reduir-ne l'import, requereixen una acceptació de solidaritat i bones intencions per part d'aquests propietaris, que, segurament, la renda d'aquest lloguer els ajuda a compensar la pensió o la mateixa renda i és possible que sigui el seu recurs de vida.

En el moment de legislar i establir ajudes també cal tenir en compte aquests petits propietaris, compartir la seva càrrega i donar-los seguretat i garanties.

També cal parlar d'aquells que abusen i aprofiten aquestes lleis o normes, o que simplement delinqueixen, per apropiant-se de l'habitatge o deixar de pagar les rendes perjudicant aquests petits propietaris. Això no és un dret, és un abús.

L'habitatge és un dret, però no a costa d'altres persones a les quals els ha costat un gran esforç personal i familiar.

Drets, no abusos – L’habitatge 2

L’article 47 de la Constitució espanyola diu: “Tots els espanyols tenen dret a gaudir d’un habitatge digne i adequat. Els poders públics han de promoure les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per fer efectiu aquest dret, regulant la utilització de terra d’acord amb l’interès general per impedir l’especulació”.

En el número anterior, vam tractar els inquilins persones físiques i petits propietaris. Parlem ara de llogar a les “Grans Forquilles”.

Grans forquilles de pisos de propietaris individuals, d’empreses o persones jurídiques amb molts habitatges per llogar, generalment administrats per empreses.

Inquilins, com ja vam dir: Persones que depenen del seu treball, d’una pensió o d’alguna renda amb què paguen el lloguer. El moment actual està fent que aquestes persones esdevinguin vulnerables econòmicament i necessitin ajudes per poder completar el cost del lloguer o lleis que els ajudin, com alguna de les que s’han dictat per motius de la pandèmia.

Quan llegim les lleis que s’aproven, fa la sensació que no estan del tot clares i que queda alguna esclatxa que permet saltar-se o esquivar alguna acció.

Per fer això calen professionals capacitats en la gestió d’aquests temes, i això sí, aquests propietaris disposen d’aquests professionals. Encara que això no vol dir que els tinguin per a això; els tenen per desenvolupar la seva activitat de forma legal, però si les lleis permeten alguna fuga, segur que la troben.

Ser gran propietari és una fórmula d’empresa com qualsevol altra activitat, el problema pot estar que tracten amb persones o famílies i que en casos com el d’aquesta pandèmia són vulnerables.

Han de ser conscients que les lleis els faran responsables de pal·liar aquesta vulnerabilitat, tot a costa de perdre beneficis, però cal ajudar aquestes persones a superar el moment.

Si hi ha lleis que els ajudin i programes que els aportin diners públics per sortir de la crisi, han de ser-ne conscients i intentar correspondre.

Els inquilins han de demanar els seus drets i ajudes, no abusar-ne.

Ya queda menos

Hace más de un año que apareció esta pandemia. Parece que estamos viendo el final o por lo menos la normalidad de nuestras vidas. Esto es un alivio, podremos abrazarnos, reírnos a carcajadas sin mascarilla y disfrutar de una vida sin miedos. Ya queda menos, todavía hay que hacer muchas cosas, primero lo de las vacunas que se está haciendo muy duro entender lo que está pasando, ya las tenemos, bueno, tenerlas, tenerlas, no es muy cierto, las hay, pero no sabemos por dónde pueden aparecer o desaparecer, el caso es que esto se retrasa y mucho.

Entiendo que quienes administran no son científicos y no sabían muy bien lo que pasaba con la enfermedad, pero de negociaciones entienden, si no miren cuando hay elecciones o mociones de censura u otros temas a discutir, casi siempre negocian y adelante. ¿Qué ha pasado para que en esta situación estemos a merced de acciones arbitrarias de los laboratorios? ¿es que tienen mucho poder?, ¿o es que no han querido calcular concienzudamente la situación y se han firmado alegremente acuerdos, sobre todo el de eximir de responsabilidades a los laboratorios de las consecuencias de los efectos secundarios, a lo mejor es que no servir las vacunas era un efecto secundario?

Cuando la Unión Europea dicta normas, efectúa acciones o dictámenes que no interesan recurren rápidamente a nuestra integridad y autonomía territorial, es decir lo revisan muy bien. En esta ocasión callan y siguen. Da la sensación que la ciudadanía no es lo importante, seguramente es más importante que venga el dinero, y ya decidirán la forma de repartirlo entre los que queden, aunque me da que en el reparto no estamos muy directamente la ciudadanía, espero equivocarme.

Vamos a ver, unas vacunas se dedican especialmente por su complicado mantenimiento a los hospitales, otras no se consideran apropiadas para mayores de 65 años, las que quedan hay que repartirlas favoreciendo a los más vulnerables, creo que así debe ser, pero veamos la paradoja.

Según las estadísticas, y lo que nos han querido hacer ver, el grupo de edad más vulnerables, el 20% de la población, son los mayores y son prioritarios para acceder al resto de las vacunas, tanto si llegan como si no llegan, y mientras están vacunando a personas de 25 años con otras vacunas. Los mayores de 65 hasta 80 años se están quedando sin vacunar y no hay una fecha clara de cuando será, a este paso quedarán los últimos. Otra vez en esta pandemia se les invisibiliza y como en toda ella sin contar con ellos, al rincón del sillón y a callar.

Considero que hay que aprovechar las vacunas que nos lleguen y vacunar a todas las personas sin distinción de edad, pero por favor no hablen más de que quieren proteger a los mayores, ya nos vacunaran cuando nos toque.

Me gustaría creer que somos más fuertes que otras generaciones y lo superaremos.

YA QUEDA MENOS, después a recuperar nuestros derechos aparcados.

BRU 418 (6 de maig de 2021)

Volvemos

Esta primavera no hace un tiempo muy estable y es normal, tiene que haber de todo, viento lluvia, frio, calor, pero sobre todo sol. El sol nos da vida y al resplandecer nos anima a ver las cosas más alegres, sus rayos nos fuerzan a salir adelante con más espíritu, cosa que necesitamos mucho.

Estamos recuperando nuestras vidas, faltan muchas vacunas, pero se ve la luz, falta recuperar la economía, sobre todo la de las familias que están en situación precaria, los rayos nos encaminan hacia la normalidad.

Pero llegado este momento, hay que recuperarlo todo y por encima de todo, nuestros derechos, esos que quedaron aparcados, ¿los recordáis?, pues si teníamos muchos y es justo reclamarlos.

Nos llegan nuevas visiones de salvación "La Digitalización", entre otras, y hay que empezar a mirar con que nos podemos encontrar ahora.

Repasemos con la nueva digitalización: ¿nos atenderán los médicos de forma presencial?, ¿podremos ir a pedir visita?, ¿nos ayudará en casa en nuestra vida cotidiana?, ¿qué harán las personas que no saben leer ni escribir?, ¿y las personas con discapacidad?, ¿cuántos interrogantes más hay que añadir?

Esto con la sanidad, tenemos los bancos, las empresas, la propia administración, viajes y muchas otras actividades que se van a ver agraciadas con la digitalización, pero se debe tener muy en cuenta a los usuarios. Recordémosles a todos los que piensan en ello que el dinero que venga no solo es para salvar a las empresas de esta crisis, hay que salvar también a las personas.

Hay que pensar que todas las nuevas visiones tienen que garantizar salarios dignos, soluciones para la vivienda, soluciones para la sanidad, para los servicios sociales, que una parte de lo que venga se destine directamente a inversiones que garanticen la puesta en marcha de proyectos dirigidos a las personas.

Aunque lo mejor es que pensemos en cómo podemos evitar que nos afecte y es tan simple como exigir nuestros derechos y recuperar los perdidos.

La Sindicatura está a vuestra disposición para ayudaros, algo removeremos.

Si VOLVEMOS a la normalidad que sea con TODAS las garantías de una vida digna.

BRU 419 (18 de juny de 2021)

Hay que vigilar

Estar confinados nos obligaba a no ver lo que estaba pasando, eso sí, teníamos la prensa, televisión, radio, el móvil y hasta "radio macuto", que nos informaba sobre todo lo que teníamos que hacer y lo que estaba pasando con la Covid-19 en grandes titulares.

Entre unas cosas y otras, nos olvidamos de las pequeñas noticias y bajamos la guardia sobre aquello que nos debía interesar y las pasamos por alto.

Obligados por las circunstancias o aprovechándolas, se han tomado muchas decisiones, podríamos hablar de la sanidad, las residencias pasaron a depender del departamento de Salut cuando estaban en el de Benestar Social. Se obliga a revisar los protocolos y funcionamiento. En trabajo se hacen nuevas leyes para paliar la situación de pobreza generada por los despidos y el paro forzoso de actividades. En todas las materias hay que hacer modificaciones y reformas, y muchas más cosas..., ha cambiado la vida.

Y los cambios nos obliga a comprobar las diferencias, pero también a tener en cuenta que nos suponen, porque siempre hay que pagar algo. Las ayudas y préstamos europeos nos obligan a plantear como devolverlos, también el endeudamiento al que se ha llegado.

Hay pocas salidas unas buenas y otras ..., pero la mayor parte las devolveremos con impuestos, y ya hemos oído propuestas de muchas fórmulas, carreteras, IVA, etc., y se ha publicado que aún quedan muchas para aplicar y a todos los niveles, estado, autonomías, ayuntamientos, entidades públicas y hasta las grandes empresas de servicios buscan como aumentar las tarifas para cubrir sus necesidades, que en muchos casos no son las de los ciudadanos a los que sirven.

También hay que comprometerse a tocar las pensiones, los servicios, la fiscalidad, es decir hay que rascar para saber de dónde puede salir el dinero.

Me da por pensar que si lo que nos dan es lo mismo que antes, ¿por qué hay que cobrar más? Y si nos dan cosas nuevas ¿hay que descontar las que ya no nos dan?, parece un juego de palabras, pero es que está complicado.

Si con incrementar o crear impuestos nuevos vamos a pagar la deuda TODOS, habrá que aceptar, un efecto secundario de la Covid-19. Hay políticas de retención de gastos y seguramente tantas como impuestos quieren crear. Estas políticas nos ayudarían a salvaguardar los derechos de la ciudadanía y proteger a los más débiles. Impuestos y políticas deben ir juntos.

El problema es que muchos ciudadanos ya no les queda de donde rascar, porque sus bolsillos ya están agujereados y si rascas te haces daño en la carne.

HAY QUE VIGILAR que todo lo que se haga en estas materias sea para que todos podamos vivir mejor.

BRU 420 (29 de juliol de 2021)

Memòria 2020 de la sindicatura

Com cada any, la sindicatura ha de presentar el resultat de les actuacions de l'exercici anterior, aquest, la de l'any 2020. No ha estat un any d'alegries, no hem pogut atendre els nostres ciutadans durant més de sis mesos. El setembre ja estàvem en condicions de poder parlar amb totes les persones i escoltar les seves queixes.

Hi ha hagut un increment de consultes, algunes d'elles per situacions que estaven generant les normatives Covid-19, i que no hi podíem fer res, només esperar que passessin i veure després com quedaven. Altres, accions sobre la sanitat, serveis socials, urbanisme, manca de resposta, i queixes sobre situacions entre particulars.

Hem enviat a altres administracions les queixes que ens arribaven i que pertanyien al síndic de greuges de Catalunya, a algun altre municipi i, fins i tot, a altres entitats.

Ens alegra que més persones coneguin la figura de la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà i que vinguin a visitar-nos i presentar les seves queixes. Aquesta memòria podeu consultar-la a www.gavaciutat. Cal seguir insistint a la ciutadania que usin la Sindicatura com a fet democràtic de la defensa dels nostres drets. Però també hem d'incidir en el coneixement de les normatives, especialment si patim una caiguda en la via pública motivada pel mal estat de les voreres, esglaons, escales metàl·liques, etc. Recordin que cal trucar a la Policia Municipal perquè faci l'informe del fet; això ens servirà per presentar la reclamació, si fos necessària.

Deixeu-me que parli de la situació que estem patint i que encara no s'ha acabat. Si us plau, no abaixin la guàrdia; no sabem quan acabarà. Prenguem les precaucions necessàries per nosaltres i pels altres.

Com hem fet durant la pandèmia, donem una lliçó de sensatesa i de sentit comú. Tindrem temps de recuperar les nostres vides plenament.

Normalitat o realitat?

Per fi sembla que això s'acaba. Ja hem arribat al 85,5% de persones amb totes les vacunes i estem gairebé a punt d'alliberar-nos de les restriccions imposades. Estan baixant els casos de contagi —tot això és molt bo—, descansarem de la pressió d'atendre totes les recomanacions, però no ens oblidem i mantinguem, encara i amb prudència, les mesures de seguretat fins que veiem superada la crisi.

Arribem a la "nova normalitat", ens diuen polítics, científics i premsa. Sembla que hem de girar full, com si res hagués passat.

No sé si això vol dir que anem a un nou paradigma, amb una nova vida, amb els problemes solucionats i que ja hem aconseguit una nova societat que ha recuperat tots els seus drets.

M'agradaria pensar que hem après alguna cosa d'aquesta maleïda pandèmia i que ens hem tornat més humans i més solidaris. Jo així ho pensava i creia que les coses canviarien.

La realitat és una altra, hi ha drets que hem cedit i que ens costarà recuperar. La intimitat l'hem perduda. Tot ens porta a tenir una bona base de dades amb els nostres moviments, amb qui anem i on; hem hagut de facilitar aquestes dades si volíem moure'ns o fer alguna activitat.

Se segueix decidint on han d'estar les persones de risc sense comptar amb elles, ens limiten l'entrada a llocs oficials i privats, se'ns obliga a actuar d'una manera determinada, com he dit diverses vegades, en nom del bé comú. I fins i tot les empreses privades, banca, assegurances i altres, han après com treure més rendiment al seu negoci fent que les persones s'enfrontin a les màquines i als nous procediments informàtics, encara que no sàpiguen ni llegir ni escriure. La pandèmia els ha obligat —diuen. Això sí, que han començat a acomiadar personal perquè ja no els necessiten.

La sanitat la solucionaran posant més telèfons. Parlen d'ampliar atenció i de reduir llistes d'espera, però els pressupostos no donen per a tant. Dona per a altres coses.

A qui cal felicitar és a la població per haver-se comportat com ho ha fet, amb dignitat, respecte i solidaritat, i donant tot el que podien per tirar endavant com ha fet sempre: això és la realitat. Han de seguir fent-ho sense esperar que altres ho facin per ells.

PREFEREIXO LA REALITAT A AQUESTA NORMALITAT QUE ENS DONEN.

Energies: Més inversió pública en defensa dels usuaris

Durant el confinament s'han pres decisions que ens afecten fins i tot a la nostra vida quotidiana i a casa nostra. Decisions que no hem pogut debatre pel fet del mateix confinament.

Les energies que necessitem per desenvolupar les nostres activitats, tant familiars com laborals, han pujat de preu i sembla que pujaran més; això vol dir que l'economia de casa es pot disparar.

Les elèctriques, el gas, els combustibles fòssils, fins a l'urani, pateixen increments de costos que fa que empreses proveïdores tanquin i que altres augmentin les seves produccions.

Els científics diuen que s'estan acabant els recursos naturals, o que el cost del procés és tan alt que no val la pena fer-ho. Per això hem de recórrer a sistemes ecològics. L'Agenda 2030 ens obligarà a fer servir les anomenades energies netes, i això pot ser una gran solució.

Ja estem començant amb energies netes i ens trobem que s'han de pagar a preus molt alts, perquè els costos de producció són enormes. I si s'obtenen amb cicles combinats, necessiten materials fòssils i no són tan netes. Pensem: el sol és gratis, l'aigua només la paguem quan bevem, ens netegem o reguem, ells no la paguen. Les infraestructures es renoven molt poc i les noves requereixen una inversió molt alta que hauríem de pagar còmodament, o qui les faci servir. De tota manera, cal pagar molts diners.

I qui paga? Les empreses repercuteixen sobre els seus productes o serveis, les administracions als seus pressupostos, només queda algú que pot o ho ha de fer: el consumidor. Aquell que ha de viure amb un salari dels que s'estan pagant ara, o amb una pensió, o amb una ajuda que li garanteixi poder passar el mes.

El pitjor és que no es veuen gestos que a curt o llarg termini puguin millorar la situació. Les administracions haurien d'intervenir en defensa dels usuaris i prendre mesures a fi d'ajudar que aquest canvi de forma de vida es faci amb el mínim dolor possible per a tothom.

Si això segueix a aquest ritme, no sé si l'Agenda 2030 servirà per a alguna cosa. Podrem tenir l'aire pur, però passarem fred o no podrem escalfar el menjar.

Ara ve Nadal ...

Esto no acaba, seguimos sufriendo los desastres del virus. Dicen que ya estamos en la sexta ola y vuelve a subir la curva. Como nos está pasando con el volcán de la isla de la Palma, cuando se normaliza una situación ya no es noticia, hasta que se despierta otra vez.

Pues esto de la Covid-19 es lo mismo, se normaliza y ya podemos hacer lo que queramos, como ya estamos vacunados a la calle, al restaurante, a las discos y al avión, que tenemos ganas de salir fuera.

Y como el volcán, se abre otra boca, sale otra colada y a sufrir. Aunque no lo parezca casi todos decíamos que esto iba a pasar, y como en toda la pandemia nos han hecho ver que alguien tiene la culpa.

Ahora les toca a los "negacionistas", así se les llama a los que no se creen que esto es una plaga, que alguien la ha creado, que los remedios no funcionan, etc. pero sobre todo que las vacunas no sirven o nos quieren controlar con ellas. Cada uno puede pensar como quiera, está en su derecho, pero hay que recordar que otras personas no piensan como ellos y sólo porque no opinen lo contrario no son personas diferentes.

Otra de las alegaciones es que estamos perdiendo derechos, yo creo que eso es cierto y hay que intentar impedirlo, porque eso sí que nos afecta a todos. Hay que recuperarlos.

Lo que sí que me preocupa es que acabemos enfrentándonos los ciudadanos entre los vacunados o no, personas que esgrimen su libertad y otras que deciden prestarla. Porque es ésa la discusión, ni más ni menos, todos queremos nuestra libertad pero debemos pensar en común, socializar el hecho. No sé si funcionan las vacunas o no, pero habían bajado las infecciones, las personas,, sobre todo las mayores, se sentían más seguras, salían a la calle, participaban de su ciudad y disfrutaban de la familia. Es posible que no sea una realidad pura, ¿pero hay realidades que no se pueden discutir?, ¿y hay esfuerzos que no cueste mucho realizarlos?, ¿podríamos salir todos ganando? ¿Por que no lo pensamos un poco más y dedicamos partes de los esfuerzos en buscar medicamentos que curen esta enfermedad, otros en conseguir que todos podamos estar bien? ¿No pensamos al principio de esta situación que los mayores se encerraran en casa para no contagiarnos y protegerlos? ¿Hemos cambiado la filosofía o nos hemos olvidado?

"Ara ve nadal, matarem el gall i a la tia Pepa li donarem un..." A la tía Pepa y a todos los demás hay que darles alegrías que las necesitamos de verdad.