

# ***INFORME ANUAL 2022***



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

**SÍNDIC**  
MUNICIPAL  
DE GAVÀ





## ÍNDIX GENERAL

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| MENCIÓ ESPECIAL .....                                                                                 | 5         |
| <b>CAPÍTOL I .....</b>                                                                                | <b>7</b>  |
| <i>PRESENTACIÓ I CONSIDERACIONS GENERALS DEL SÍNDIC.....</i>                                          | <i>7</i>  |
| 1.1. PRESENTACIÓN .....                                                                               | 8         |
| 1.2. LO QUE SIEMPRE DEBEMOS RECORDAR .....                                                            | 9         |
| 1.3. CONSIDERACIONES GENERALES .....                                                                  | 10        |
| 1.4. IMPRESIONES DE LOS RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES DE LA<br>SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES ..... | 11        |
| SANIDAD.....                                                                                          | 12        |
| URBANISMO.....                                                                                        | 12        |
| ESPACIO PÚBLICO.....                                                                                  | 13        |
| VIVIENDA .....                                                                                        | 14        |
| LA PARTICIPACIÓN.....                                                                                 | 14        |
| DEPORTES.....                                                                                         | 15        |
| EDUCACIÓN .....                                                                                       | 15        |
| POLICÍA.....                                                                                          | 15        |
| SOCIALES .....                                                                                        | 16        |
| RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES, TASAS, TRIBUTOS E IMPUESTOS.                                     | 16        |
| PLAN GENERAL METROPOLITANO (P.G.M.).....                                                              | 18        |
| 1.5. OTRAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA.....                                                         | 19        |
| 1.6. HACIA DÓNDE QUIERE IR LA SINDICATURA.....                                                        | 19        |
| 1.7. CONSIDERACIONES FINALES.....                                                                     | 20        |
| <b>CAPÍTOL II .....</b>                                                                               | <b>21</b> |
| MARC JURÍDIC .....                                                                                    | 21        |
| 2.1 LA MISSIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE GAVÀ .....                                              | 22        |

|                                                                  |               |
|------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>CAPÍTOL III</b>                                               | <b>23</b>     |
| LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC EL 2022                                | <b>23</b>     |
| 3.1. INTRODUCCIÓ                                                 | 24            |
| 3.2 RESUM DE LES ACTUACIONS                                      | 25            |
| 3.2.1. TAULA RESUM DE LES GESTIONS                               | 25            |
| 3.2.2. TAULA RESUM DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA                     | 27            |
| 3.2.3. DESCRIPCIÓ DE LES GESTIONS I EXPEDIENTS DE QUEIXA I OFICI | 29            |
| 3.3. GRÀFICS I TAULES DE LES ACTUACIONS                          | 71            |
| 3.3.1. PROCEDIMENT D'INCOACIÓ                                    | 72            |
| 3.3.2. MITJANS DE PRESENTACIÓ                                    | 72            |
| 3.3.3. PROMOTORS, GÈNERE I EDAT                                  | 73            |
| 3.3.4.- NATURESA DE LES ACTUACIONS: LA COMPETÈNCIA               | 76            |
| 3.3.5. TIPOLOGIA DE LES DEMANDES                                 | 79            |
| 3.3.6. EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANY 2022     | 83            |
| 3.3.7 EVOLUCIÓ ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANYS 2021 - 2022     | 84            |
| 3.3.8 EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS EN DADES PERIODE 2005 - 2022    | 86            |
| <br><b>CAPÍTOL IV</b>                                            | <br><b>89</b> |
| EL SÍNDIC AL BRUGUERS. ARTICLES D'INFORMACIÓ I OPINIÓ MENSUALS   | <b>89</b>     |
| 4.1. ARTICLES PUBLICATS                                          | 90            |
| <br><b>ENLLAÇOS</b>                                              | <br><b>99</b> |

## MENCIÓ ESPECIAL ALS INFANTS DE GAVÀ

La formació i educació de la canalla és una tasca a la qual ens hem d'involucrar tota la ciutadania, no només formar-los en matèries perquè s'incorporin a la vida laboral, o preparar-los perquè el respecte sigui un *modus vivendi*, sinó que cal explicar-los que hi ha una societat i que participaran d'ella. Pot ser que no sigui la millor societat, però han de conèixer-la perquè així després puguin canviar les coses que no els hi agradi, millorar-les i crear la seva pròpia societat.



La creació del consell municipal dels infants ha estat un encert, ensenyar-los a participar, a conèixer els problemes de la seva ciutat i demanar-los la seva visió de la ciutat i les aportacions per a millorar-la.

La innocència que sempre s'atribueix a la canalla, dona el seu fruit, després de veure el seu treball al consell, el seu posat i les formes, es confirma que podem esperar grans coses d'ells.

Ens han donat una gran lliçó, fora bo que els grans els tinguessin més en compte.

Els nens i nenes que venen són el nostre futur. Fem que tinguin totes les eines perquè puguin fer canvis per a millor.





# 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



La normalidad ha vuelto a nuestras ciudades, pero han dejado secuelas, unas que nos favorecen y otras que no. Permítanme que vaya por las que 'no'. Una de las más importantes es la de los derechos aparcados que pueden llegar a ser perdidos. La mayor parte de normativas creadas para la pandemia no han sido derogadas y se mantienen las mismas situaciones. Hay

administraciones que mantienen las puertas cerradas, solo atienden si eres capaz de entrar en sus web`s, conseguir una cita y esperar a que cuando puedas ir no te encuentres con un papel que falta. Otras entienden que en la atención hay que priorizar el teléfono, la sanidad una de ellas. Muchas justifican con el teletrabajo su actividad pero las personas tienen que pasar un calvario para poder solucionar sus problemas.

En el informe de 2021 ya hablaba de que podía pasar pero tenía la confianza de que se arreglaría. Bueno, confianza perdida ...

Buenas secuelas también. Ha servido para darse cuenta de que hay muchas personas afectadas psicológicamente, otras están solas y hay que ayudarlas, otras están siendo maltratadas, etc. Se ha visto ahora que hay que ponerse a solucionar los temas.

Recuerden: Debemos volver a la atención presencial. Es imprescindible para las personas vulnerables y no llevarlas hacia una soledad no querida.

LA NORMALIDAD SERÍA QUE TODA LA CIUDADANIA PUDIERA DISFRUTAR DE UNA VIDA DIGNA



## 1.2. LO QUE SIEMPRE DEBEMOS RECORDAR

Por encima de las leyes, las normas, los derechos o las obligaciones está 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.

Quiero significar que estas recomendaciones no solo 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

Hay muchas cosas que debemos repetir año tras año. Ya tenemos asumido 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.

El número de actuaciones se ha reducido un poco, incrementando las de forma telemática frente a otros tipos de presentaciones, y también, como en años anteriores, hemos trasladado quejas al Síndic de Greuges de Catalunya, a la E.M.T., y a otros entes.

No hemos conseguido erradicar la costumbre de nuestros ciudadanos de hacer sus quejas en cualquier lugar, antes que presentar instancias al Ayuntamiento o quejas a la Sindicatura.

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 solo de forma urgente sino también de forma presencial, cosa que ha ayudado a la rápida resolución de la consulta o queja.

No vemos ganas de solucionar el problema que genera la brecha digital, seguimos igual. En la parte privada no se dictan normas ni protocolos que obliguen a las empresas, bancos, seguros, etc., a atender a sus clientes de una forma digna, sobre todo a las personas vulnerables.

Pero lo que es peor, las propias administraciones intentan evadirse de sus obligaciones de atención personal o telefónica y mantienen los sistemas telemáticos, unas solo para el momento de solicitar visita pero otras para toda la tramitación del hecho que necesite el administrado.

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

Una situación mantenida desde hace años es la falta de recursos, tanto humanos como materiales y los que tenemos disponibles no son estables, los reclamamos periódicamente y sobre todo en el momento en el que debemos presentar nuestro informe anual al consistorio, llegando esta sindicatura a encontrarse sola y solucionar por sus propios medios la confección de los documentos a presentar.

Estos recursos se establecieron por convenio. Por diferentes motivos o por la apreciación de que la Sindicatura tiene poco trabajo se han ido reduciendo. La sindicatura merece una atención de respeto hacia una entidad garante de la democracia y tanto la administración como sus componentes lo deben de tener en cuenta.

También legales, debemos conseguir un reconocimiento legal que nos permita desarrollar nuestras actividades, no solo con transparencia, que ya lo hacemos, sino 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 solo la padece esta sindicatura, es de todas las sindicaturas locales.

Esto ha hecho que nuestras actuaciones puedan retrasarse, también que algunas decisiones sean las opiniones del Síndic y no las de un profesional, a pesar de ello vamos saliendo adelante.

## SANIDAD

Quejas sobre la atención no personalizada y sobre el mal funcionamiento del CAP 2.

Quejas por el incumplimiento del convenio colectivo de los SAD, vulneran los derechos de los trabajadores. El Ayuntamiento debe vigilar que se cumplan todos los derechos en los contratos que realiza con las empresas de atención y debe comprobar el cumplimiento de éstos.



## URBANISMO

Falta de respuesta sobre peticiones y permisos que exceden del tiempo que marcan las normas.

Disconformidad con la aplicación de disciplinas urbanísticas.

## ESPACIO PÚBLICO

Quejas de relaciones entre vecinos, por problemas de ruidos, aires acondicionados, mascotas, otros.

Varias quejas sobre la suciedad creada por los perros, también por el incumplimiento de la normativa respecto a los perros peligrosos por falta de bozal.

Suciedad en el Parque del Mil·lenni.

Falta de respuesta a la solicitud de una plaza de Párquing en Batista Roca.

Problemas generados por la pinaza en terraza.

Objetos en fachadas de líneas eléctricas o telefónicas.

Los ruidos, quejas de bares, de vehículos, de vehículos de la limpieza, de los vehículos que acceden a la carretera de Begues, del estadio de las Bóbilas, del campo de fútbol de Can Tintorer.

Ruidos en la madrugada en el montaje y desmontaje de carteles.

Inseguridad generada por patinetes y bicicletas.

Nos da la sensación de una situación de mala convivencia, que aunque no sea competencia, si valdría la pena hacer algún estudio sobre esta situación.

Repetimos, como cada año, en las trampas de las aceras, especialmete con las planchas o tapas de telefónica que las asas móviles hacen caer a las personas.

Las baldosas sueltas o rotas, rebajes resbaladizos, etc.

Hay que hacer un esfuerzo por solucionar esta situación de la vía pública: las trampas de las aceras.

Además, disconformidad con el horario de las mascotas en la playa.

Hay que poner énfasis en el control de la circulación en horarios escolares, especialmente en los alrededores de los centros educativos.

## VIVIENDA

Hay que insistir cada año sobre el tema borradores de leyes, muchas discusiones de grandes propietarios e inquilinos, de vendedores, pero esto no arregla la vivienda.

Parece que nadie se lo toma en serio y es una de las situaciones que más nos debe preocupar.

Esperemos que con las nuevas leyes cambie la cosa.

Siguen viniendo personas a ver si les podemos ayudar. Solo nos limitamos a darles información sobre la Agencia de l'Habitatge de Catalunya de sus Web's y desearles suerte. La mesa de la emergencia, parece que no existe. Esto es lamentable.

El sorteo de los pisos de una la promoción de Can Rivas ha generado problemas por las listas y por las bases para la adjudicación. Una persona hija de Gavà que ha estado dos años fuera trabajando no podía acceder a ellos.

También la problemática sobre un piso de alquiler, dependiente de la Generalitat, con problemas por un gran consumo de agua que no encontraban y del que ni la Generalitat ni AGBAR querían hacerse cargo.

## LA PARTICIPACIÓN

Un tema importante en una democracia, ya que ella se basa en que creamos que los ciudadanos participen en la vida pública.

Hay que estar convencido de ello y ofrecerla pero desde la idea del inicio de un proyecto pasando por el análisis, el desarrollo, la ejecución y hasta su mantenimiento posterior, es decir, participación plena. No solo basta con hacerla porque la ley nos obligue y expliquemos nuestros proyectos.

De todas formas este año ha sido bueno. Se preparó un proyecto con personas mayores, con distintas opiniones sobre su utilidad, pero se ha trabajado.

Déjenme que felicite a este ayuntamiento por la creación del Consell Municipal de la Infancia. Alguien creará que no sirve para mucho. Al inicio de la lectura de esta memoria hacía especial mención a los niños y forzosamente la referencia a este Consell.

Créanme, si les enseñamos a los niños a participar y a desarrollar ideas serán capaces mañana de opinar y exigir esa participación, porque les interesa su ciudad.

Repito, felicidades por esta iniciativa.

## DEPORTES

Una problemática que nos consultaban, aunque no se presentó queja alguna, era el acceso a las instalaciones de Can Torelló.

La circulación de Beltrán i Guell obliga a los conductores a tener mucha precaución con lo que sería conveniente revisar la forma y lugar de los accesos a estas instalaciones, dado que el volumen de usuarios es muy grande.



No tenemos ninguna queja sobre el tema.

## EDUCACIÓN

Nos preocupa que haya problemas con niños que necesitan educación especial y que la respuesta sea que no hay recursos.

Cuando se crea un sistema educativo, especialmente inclusivo, hay que dotarlo de los recursos y medios adecuados. Si no lo hacemos así mal sistema haremos.

Aunque sea que un solo niño o niña que necesite de estos recursos.

La educación y la formación debe ser la base de una buena ciudadanía, no lo olvidemos

También hay quejas por falta de respuestas del Departamento de Educación a estos problemas.

## POLICÍA

Tenemos varias quejas sobre el mal trato, atención o actuaciones realizadas por la Policía Municipal y de diferente índole.

Intervenciones en disputas entre vecinos, otras con motivo de multas, y en dos casos por la intervención en situaciones por perros peligrosos.

A estas quejas respondemos en base al informe que nos facilita el departamento. Los ciudadanos que nos las presentan no disponen de testimonios o documentos para afirmar su queja.



A pesar de ello, al ser varias, sería conveniente que el departamento repasara los casos. Siempre puede haber una forma para que estas situaciones no se den. Cumplir con la obligación no debe representar una disputa o similar, y si hay que sancionar la propia sanción implica el castigo.

Hay quejas de multas en la zona naranja. Los vecinos no conocen la normativa así que sería conveniente cada campaña de verano recordar estas normativas, y a cada vehículo matriculado de nuevo o por un cambio de domicilio hacerle firmar un documento que reconozca la situación.

Hay quejas de transportistas por la falta de espacio para aparcar y porque algunos de estos espacios están ocupados por vehículos que no tienen la condición de transportista.

Una queja con respecto a la convocatoria de acceso a Policía Municipal.

Sigue sin solucionarse la incongruencia entre la normativa municipal y la aplicación de los valores de la multas. Hay que solucionarlo rápidamente y sería tan sencillo como establecer una nueva normativa que adecue estos importes a los que marca la D.G.T. para carreteras de su competencia.

## SOCIALES

No tenemos quejas escritas pero sí la apreciación de que funciona mal.

Personas que nos presentaron quejas anteriormente nos dicen que desisten. La falta de atención directa les echa para atrás.

Es bueno que solo sean estas apreciaciones, aunque entendemos que el incremento de recursos hace que situaciones, como explicamos en el apartado de **educación**, ayudarían a paliar el problema con las personas vulnerables.

## RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES, TASAS, TRIBUTOS E IMPUESTOS

Hemos tenido que trasladar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya varias quejas, sobre la no respuesta a temas de educación, la falta de limpieza de la Riera del Canyars y otras que eran de competencia de dicha sindicatura.

Otra por tasas impuestas al pedir autorización para instalar una caldera.

Al INSS por la falta de atención y respuesta a demandas. Solicitud de Jubilaciones o el poder pedir una cita para consultas.

También con la cita previa de la Tesorería de Cornellà.

E.M.T. El tema del transporte público ha sido un caballo de batalla, que hizo que los Síndics del Baix preparáramos una acción de oficio.

A.G.B.A.R. Esta compañía decidió aplicar en algunas viviendas un porcentaje diferente de canon, basándose en las condiciones de la vivienda. La normativa se hizo considerando el poder adquisitivo y estableció unos baremos que contaban con la cantidad de grifos u otras variantes, sin tener en cuenta que ahora muchos de estos propietarios son jubilados y que por la situación actual buscan el ahorro.

Entendemos que los costos se deben aplicar en base al consumo, o sea hacer pagar el despilfarro de un producto básico. Se comunicó esta acción al Ayuntamiento de Gavà dado que, aunque las competencias del agua se han trasladado a la EMMA, dicho ayuntamiento forma parte del Consejo de Administración de dicha entidad.

Debemos alegrarnos ya que, la entidad, después de reuniones con ellos y los vecinos, decidió retirar la aplicación de dicho incremento.

Otra queja sobre unas aerolíneas, que transmitimos, ya que no era nuestra competencia.

Sobre los tributos y tasas municipales muchas quejas, algunas de ellas reclamando que no eran justos porque no hacían uso del objeto del tributo. Otras porque estaban dados de baja, otras porque no les correspondía, otras porque no les llegaban las devoluciones.

Entendemos que son casos de desconocimiento de la normativa pero también se aplican unos tributos que algunos de ellos son difíciles de entender.

Lo que sí sale a la luz es un problema de desconexión entre la Diputación de Barcelona, entidad recaudatoria, y el Ayuntamiento, y no solo por el padrón tributario que se les trasladó y el desfase con la situación actual sino también porque en el caso de una resolución favorable al ciudadano dictada por el municipio tarda en dictaminarse, mientras que la Diputación sigue su curso y ejecuta los impagos porque a ellos no les ha llegado a tiempo la resolución, situación que debe afrontar el ciudadano y tarda mucho en cobrar lo que le han cobrado de más.

La plusvalía también nos ha generado varias quejas.

Queja sobre el proceso de selección de personal del Ayuntamiento de Gavà

Por último, debemos entrar en la relación entre la administración y los ciudadanos y ciudadanas, especialmente los vulnerables. Eso que se ha pasado a llamar 'Bretxa Digital' junto con la falta de respuesta a sus peticiones.

En relación con las nuevas tecnologías estamos perdiendo derechos y, como he repetido en muchas ocasiones, todavía hay en este país muchas personas

analfabetas o vulnerables, otras sin capacidad de comprensión. Todas ellas afectadas y sin muchas ganas de solución por parte de las administraciones.

Lo he dicho en otras ocasiones. La administración debe ser garante de una vida digna de sus administrados y vigilar para que otros entes o empresas, junto con ella, hagan que los ciudadanos se sientan orgullosos de su administración

## PLAN GENERAL METROPOLITANO (P.G.M.)

Una preocupación en relación a la presentación de una queja sobre la afectación del P.G.M. fue respondida por parte de la administración, y así lo trasladamos, que se había encargado un estudio para ver si se podían hacer modificaciones. Pero la sorpresa es que este estudio ni siquiera se planteó hacerlo.

En la memoria del 2021 hacíamos una explicación de la visión de esta sindicatura sobre el tema, y como decíamos, así lo trasladamos a la persona que nos presentó la queja.

El problema no es que la sindicatura quede en ridículo, el problema es que hay que ser claros y transparentes con los ciudadanos. Si no se hace una cosa o no hay intención de hacerla, se dice claramente.

## 1.5. OTRAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA

En el apartado **relaciones con las administraciones** ya hemos hablado de acciones derivadas o interpuestas a otras administraciones y entes.

Seguimos trabajando con el Forum de Síndics Locales aunque este año ha sido difícil al repetirse la situación de la sindicatura de otros años, incluso llegando a quedar solo el Síndic.

A pesar de ello hemos procurado participar en todo a lo que se nos ha invitado.



## 1.6. HACIA DÓNDE QUIERE IR LA SINDICATURA

El número de intervenciones es aproximadamente el mismo que el año pasado aunque pensamos que si no hubiera ninguna queja sería una buena señal de que triunfa la democracia.

Las circunstancias serían buenas, ya que estamos en esa vorágine de pérdida de derechos que debería hacer que los ciudadanos y las ciudadanas exigieran la recuperación de ellos y aportaran todas las quejas necesarias que demostraran esta actividad.

Nosotros estaremos aquí esperándoles y seguiremos con nuestros proyectos de educación y formación de las personas que lo deseen, colegios y entidades.

## 1.7. CONSIDERACIONES FINALES.

Creemos que hemos hablado de casi todo, un poco dolidos por la situación que se está generando y las justificaciones a ellas.

La guerra que han organizado no debía afectarnos más que lo de ayudar a las personas que la están sufriendo, cosa que parece que no es lo más importante. Antes está la gran economía, luego las personas.

Parece que pierden el interés de garantizar los derechos también en bien de una economía.

Como se publica, los más ricos ganan más y los más pobres..... ¿No podíamos, y sobre todo, no pueden pensar en las personas y ayudar a que la dignidad y el respeto nos garantice una vida buena?.

Habrà que pensar en otras soluciones, y quien mande se ocupe de estas cuestiones, y no de enfrentarnos a los ciudadanos y procurar un mejor reparto de bienes.

Creo que se puede conseguir y les pido que hagan hasta lo imposible por conseguirlo.

Agradecer a mi colaborador su dedicación y esfuerzo, para ayudar a que esta sindicatura pueda salir adelante.



**Juan Martínez León**  
**Síndic Municipal de Greuges de Gavà**

## CAPÍTOL II

### MARC JURÍDIC

### LA MISSIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE GAVÀ

## 2.1 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 procedixin 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 2022

### 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. EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS 2020 – 2021

#### 3.3.7. EVOLUCIÓ ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANYS 2021 /2022

#### 3.3.8. EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS EN DADES PERIODE 2005 /2022



### 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 en 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 caràcter 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 cerca 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 desamparades 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 en l'àmbit tècnic, per mecanismes convencionals, ja que es presumeix una resolució ràpida però no immediata.

En canvi, les **queixes** requereixen d'una 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

Pel que fa a les **Consultes** hem de dir que s'han efectuat un total de 69, gairebé una tercera part menys que el 2021 en les que cal valorar que el 57% per cent de totes elles han estat de caràcter presencial, 23% telefònic i 20% per correu electrònic.

Les qüestions municipals acaparen gairebé un 61% enfront d'un 11% que són relatives a altres administracions i gairebé un d'un 28% que es dirigeixen sobre l'àmbit privat. Observem que aquesta circumstància entre competències d'altres administracions i sector privat s'han invertit respecte de l'any 2021 on les consultes d'àmbit privat, contràriament el 2022, suposaven gairebé a la meitat en relació ambmb les consultes sobre àmbits d'altres administracions.

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.

Pel que fa a les **Gestions i Queixes** que s'han dut a terme durant el 2022, seguidament presentem una taula resum i una expressió succinta del contingut de les mateixes fent una anonimització de les dades en elles contingudes.

### 3.2.1. TAULA RESUM DE LES GESTIONS

#### Gestions iniciades al 2022

| Núm. | Assumpte                                                                                                                                                    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Queixa per problemàtica amb un veí de la comunitat                                                                                                          |
| 2    | Problemàtica transportistes que han d'aparcar en doble filera perquè les zones de càrrega i descàrrega es troben ocupades                                   |
| 3    | Problemàtica per manca de resposta del departament Ensenyament                                                                                              |
| 4    | Dificultat per sol·licitar cita prèvia a l'Institut Nacional de la Seguretat Social                                                                         |
| 5    | Pendent derivació de nen amb discapacitat i dependència d'escola Salvador Lluch a escola Maria Felip Duran i no els garanteixen cada dia ni tota la jornada |

|    |                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Problemàtica amb taxa de servei gestió de residus municipals comercials 2018 (baixa d'activitat 2017)                                                                                             |
| 7  | Problemàtica per aconseguir cita prèvia amb la Tresoreria de la Seguretat Social de Cornellà                                                                                                      |
| 8  | Problemàtica amb pis de lloguer d'Habitatge de la Generalitat. Sinistre d'aigües i no assumeix la reparació                                                                                       |
| 9  | Queixa deguda a excrements de gossos al carrer                                                                                                                                                    |
| 10 | No conformitat amb les bases d'adjudicació habitatges a promoció de protecció oficial Can Ribes, per l'IMPSOL                                                                                     |
| 11 | Problemàtica per soroll al bar Luna                                                                                                                                                               |
| 12 | Problemàtica soroll bar Luna (2)                                                                                                                                                                  |
| 13 | Problemàtica per la circulació de vehicles en horaris d'entrada i sortida escolars                                                                                                                |
| 14 | Problemàtica disciplina urbanística per pèrgola instal·lada                                                                                                                                       |
| 15 | Queixa pel soroll dels camins d'escombraries en horari nocturn                                                                                                                                    |
| 16 | Incompliment del conveni col·lectiu de cuidadores municipals de Catalunya i incompliment dels contractes per part de l'ajuntament. Vulneració drets treballadors SAD                              |
| 17 | Disconformitat amb normativa de la plusvàlua                                                                                                                                                      |
| 18 | Caiguda a la Rambla per paviment en males condicions                                                                                                                                              |
| 19 | Queixa per manca de neteja Parc Mil·lenni                                                                                                                                                         |
| 20 | Problemàtica per abús per part d'Indústria (Generalitat) de taxes imposades per instal·lació d'una caldera                                                                                        |
| 21 | Problemàtica sobre servei d'atenció de l'OAC                                                                                                                                                      |
| 22 | Queixa pel mal servei i funcionament del CAP2 Gavà                                                                                                                                                |
| 23 | Queixa pels excrements dels gossos als parcs i carrers i per portar-los sense lligar                                                                                                              |
| 24 | Actituds incíviques entre veïns                                                                                                                                                                   |
| 25 | Manca de resposta de l'INSS per una sol·licitud de jubilació                                                                                                                                      |
| 26 | No resposta municipal a la consulta a través de "ajuntament@gava.cat" sobre per què no es pot acudir de forma presencial i personalitzadament com abans de la pandèmia                            |
| 27 | Plantejament de problemàtiques varies: manca de neteja de la ciutat, manca de policia als carrers, excrements de gossos, manca de manteniment jardins, inseguretat viària pels patinets elèctrics |
| 28 | Problemàtica per soroll de l'aire condicionat del veí                                                                                                                                             |
| 29 | Manca de resposta a instància presentada a l'Ajuntament per donar d'alta al gos al padró                                                                                                          |
| 30 | Multa per estacionar vehicle sense senyal de prohibició d'aparcament a Gavà Mar                                                                                                                   |
| 31 | Multa per estacionar vehicle sense senyal de prohibició d'aparcament a Gavà Mar (2)                                                                                                               |

|    |                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32 | Disconformitat amb l'horari de la platja de gossos                                                                                                               |
| 33 | Queixa pel tracte rebut per dos agents de la policia municipal                                                                                                   |
| 34 | No resposta municipal a sol·licitud d'una plaça a pàrquing de Baptista Roca                                                                                      |
| 35 | Termini aerolínies per contestar queixes per retards                                                                                                             |
| 36 | Disconformitat amb el canvi de la tarifa fixa d'Aigües de Barcelona                                                                                              |
| 37 | Queixa pel mal funcionament i estat dels autobusos                                                                                                               |
| 38 | Disconformitat amb el canvi de la tarifa fixa d'Aigües de Barcelona                                                                                              |
| 39 | Disconformitat amb el canvi de la tarifa fixa d'Aigües de Barcelona                                                                                              |
| 40 | Agressió de gossos perillosos sense lligar i sense morrió                                                                                                        |
| 41 | Problemàtica amb policia mpal i mossos a l'intentar que no entri a casa el llogater (persona gran presumptament violenta) al que li tenen llogada una habitació. |
| 42 | Disconformitat amb el canvi de la tarifa fixa d'Aigües de Barcelona                                                                                              |
| 43 | Disconformitat amb el canvi de la tarifa fixa d'Aigües de Barcelona                                                                                              |
| 44 | Disconformitat amb el canvi de la tarifa fixa d'Aigües de Barcelona                                                                                              |
| 45 | Disconformitat amb el canvi de la tarifa fixa d'Aigües de Barcelona                                                                                              |
| 46 | Disconformitat amb el canvi de la tarifa fixa d'Aigües de Barcelona                                                                                              |
| 47 | Queixa per riera els canyars bruta i contaminada                                                                                                                 |

### 3.2.2. TAULA RESUM DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

#### Expedients pendents de finalització a 31/12/2021

| Núm. | Assumpte                                                                               |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Manca de neteixa i manteniment a la riera dels Canyars                                 |
| 2    | Manca de resposta municipal per retirada de vehicle al·legant senyalització incorrecta |

## Expedients de queixa iniciats al 2022

|    |                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Disconformitat amb la taxa de gestió de restes de jardineria                                                                                 |
| 2  | Disconformitat amb la plusvàlua municipal                                                                                                    |
| 3  | Disconformitat amb la plusvàlua municipal                                                                                                    |
| 4  | Queixa per la tanca perimetral tancada de l'escola Gavà mar                                                                                  |
| 5  | Disconformitat amb el procés de selecció de personal de l'Ajuntament                                                                         |
| 6  | Inactivitat del departament de disciplina urbanística                                                                                        |
| 7  | Manca d'actuació policial en problemàtica entre veïns                                                                                        |
| 8  | No resposta municipal per disconformitat amb taxa de sanejament                                                                              |
| 9  | Queixa per cobrament d'IAE ja donat de baixa                                                                                                 |
| 10 | Problemàtica pels pins a la via pública                                                                                                      |
| 11 | Narcopisos                                                                                                                                   |
| 12 | Queixa pel tracte rebut, mala atenció, gent gran                                                                                             |
| 13 | Pal elèctric acollat al balcó                                                                                                                |
| 14 | Soroll i vibracions aire condicionat camp de futbol Les Bòbiles                                                                              |
| 15 | Queixa per excrements de gossos al carrer                                                                                                    |
| 16 | Queixa pel soroll dels vehicles a la carretera d'accés a Begues                                                                              |
| 17 | Interessat pendent de recepció de bonificació de l'IBI                                                                                       |
| 18 | Retard en la devolució de la taxa municipal ICIO                                                                                             |
| 19 | Queixa en dates i horaris del procés de selecció de la Policia Municipal                                                                     |
| 20 | Queixa pel tracte rebut de policia municipal                                                                                                 |
| 21 | Soroll de matinada per muntatge/desmuntatge de cartells                                                                                      |
| 22 | Queixa per no resposta i en afectacions del Pla General Metropolità-PGM                                                                      |
| 23 | Queixa per manca de resposta i resolució taxa de poda                                                                                        |
| 24 | Queixa per manca de resposta municipal per taxes de clavegueram                                                                              |
| 25 | Queixa pel cobrament de taxa de gestió de residus comercials                                                                                 |
| 26 | Maltracte rebut per policies municipals                                                                                                      |
| 27 | Problemàtica per soroll del Camp de futbol de Can Tintorer i queixa per la no resposta de l'ajuntament a la instància presentada al respecte |
| 28 | Queixa per l'atenció i l'actuació de la policia municipal                                                                                    |
| 29 | Queixa per la manca de resposta de l'ajuntament respecte taxa de sanejament                                                                  |

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

#### GESTIONS I OFICI 2022

##### Gestions

**GESTIÓ 1.- (SG04/22)** Queixa per la problemàtica de soroll provocat per les obres realitzades per un veí de la interessada. S'informa 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 que aquesta Sindicatura pugui presentar una queixa contra l'actuació i/o omissió municipal.

**GESTIÓ 2.- (SG05/22)** Queixa per la problemàtica de l'aparcament de vehicles en doble filera a l'avinguda Eramprunyà, ja que les zones de càrrega i descàrrega estan ocupades per vehicles i els transportistes es veuen obligats a aparcar en doble filera. Aquests vehicles tan grans (camions i furgonetes) produeixen una problemàtica en un carrer tan estret. La interessada sol·licitava que la Policia controlés aquesta situació.

S'informa 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 que aquesta Sindicatura pugui presentar una queixa contra l'actuació o omissió municipal.

**GESTIÓ 3.- (SG07/22)** Queixa motivada en relació ambmb la manca de resposta municipal a la petició de la interessada que demanava un/a monitor/a d'educació especial per als seus fillas amb graus de discapacitat que portava reclamant des de l'any 2021.; així com informació sobre diferents ajuts als organismes competents i que no rebia resposta.

A petició de la interessada derivem el cas al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquests assumptes.

**GESTIÓ 4.- (SG10/22)** Queixa per la dificultat de demanar cita prèvia a l'Institut Nacional de la Seguretat Social. La interessada informava que era impossible contactar telefònicament i a través de la pàgina web no podia sol·licitar cita en l'oficina del municipi que a ella li convenia.

A petició de la interessada, derivem el cas al Síndic de Greuges de Catalunya i al Defensor del Pueblo Español.

**GESTIÓ 5.- (SG12/22)** Queixa presentada per una àvia relativa a la manca d'hores d'escolarització del seu net amb una discapacitat del 80% i grau de dependència 3, que per manca de mitjans personals a l'escola del nen, que no podia fer tota la jornada escolar, ni tots els dies de la setmana, com la resta de nens.

A petició de la interessada derivem el cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

**GESTIÓ 6.- (SG13/22)** Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud de devolució de la taxa de servei de residus municipals d'una activitat que s'havia donat de baixa el 2018, i continuaven reclamant-li aquest impost a la interessada.

Restem a l'espera que la interessada aportí la corresponent documentació per tramitar la seva queixa. Finalment, queda arxivat per no presentar la documentació sol·licitada per tramitar la queixa.

**GESTIÓ 7.- (SG15/22)** Queixa relativa a la problemàtica per poder aconseguir cita prèvia amb la Tresoreria de la Seguretat Social.

A petició de la interessada derivem el cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

**GESTIÓ 8.- (SG16/22)** Queixa relativa a la problemàtica que té la interessada amb el departament d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, per un pis que té llogat a través del seu servei i que va patir un sinistre per aigües i passat més d'un any de l'accident encara té qüestions per arreglar. Se l'informa la interessada que no té competència per actuar en aquest cas. La interessada decideix enviar la queixa ella mateixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

**GESTIÓ 9.- (SG18/22)** Queixa plantejada per la interessada sobre la problemàtica dels excrements de gossos als carrers i l'incivisme d'alguns ciutadans.

S'informa 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 que aquesta Sindicatura pugui presentar una queixa contra l'actuació i/o omissió municipal.

**GESTIÓ 10.- (SG19/22)** Queixa relativa a la disconformitat amb les bases d'adjudicació d'habitatges de la promoció de protecció oficial de Can Ribes, segons resolució de l'Impsol.

L'interessat és veí de Gavà de tota vida. Empadronat a Gavà durant 30 anys (a excepció d'un any que va estar fora d'Espanya per feina). Fa tres anys, l'interessat va haver de desplaçar-se a Àustria per motius de feina i va estar empadronat durant un any. L'any següent va tornar a Gavà. Amb la qual cosa només portava els dos últims anys empadronat a Gavà, i no complia amb un dels requisits de l'Impsol que indicava que les persones han d'estar empadronades a Gavà durant els tres últims anys.

A petició de l'interessat derivem el cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

**GESTIÓ 11-12.- (SG20/22-SG21/2022)** Queixa motiva per la problemàtica de soroll, música alta, i crits dels clients d'un bar a la Riera Sant Llorenç de Gavà. S'informa els interessats que primer han 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 que aquesta Sindicatura pugui presentar una queixa contra l'actuació i/o omissió municipal.

Queden arxivats al no presentar la documentació per tramitar la queixa.

**GESTIÓ 13.- (SG23/22)** Queixa que planteja la interessada en relació ambmb la problemàtica per poder circular per Gavà amb normalitat en els carrers de diferents escoles durant l'hora d'entrada i sortida dels nens, atès que els pares aparquen en doble filera, moltes vegades, fileres d'entre 10 i 15 cotxes, en carrils d'únic sentit, que dificulten greument la circulació dels vehicles.

S'informa 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 que aquesta Sindicatura pugui presentar una queixa contra l'actuació i/o omissió municipal.

**GESTIÓ 14.- (SG24/22)** Queixa presentada per l'interessat en representació de la seva dona en la qual sol·licitava una moratòria de cinc anys a una resolució de l'Ajuntament de Gavà que li sol·licitava l'enderroc de les obres que van donar lloc a la construcció d'un tancament amb coberta a dues aigües en la terrassa de l'interessat, sense llicència municipal i que l'import estimat de les actuacions a executar de forma subsidiària segons l'informe de l'arquitecte municipal ascendia a 7.400 euros.

S'informa l'interessat la inadmissió del cas atès que la Sindicatura no pot investigar les queixes que han estat objectes de resolució judicial o de reclamació administrativa en tràmit.



Tot i això, s'informa l'interessat que l'Ajuntament de Gavà, en el punt 2 de la seva resolució li atorga de conformitat amb l'article 99 de la llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, un termini de 10 dies hàbils per tal que al·legui el que consideri convenient respecte a l'expedient d'execució forçosa.

**GESTIÓ 15.- (SG31/22)** Problemàtica plantejada per la interessada i alguns veïns de la seva comunitat, amb relació a la problemàtica que pateixen pel soroll dels camions d'escombraries que passen a altes hores de la matinada interrompent el descans dels veïns.

S'informa els interessats que primer han de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 16.- (SG32/22)** Queixa presentada pel sindicat de cuidadors municipals de Catalunya motivada per l'incompliment del conveni col·lectiu, incompliment de contracte, incompliment de pujada salarial, vulneració de drets laborals, etc.

Pendent que els interessats aportin la corresponent documentació per derivar al Síndic de Greuges de Catalunya. Finalment, s'arxiva per no aportació de la documentació

**GESTIÓ 17.- (SG33/22)** Queixa per la no aplicació de la bonificació corresponent al tribut de la plusvàlua del pis de la interessada pel decés del seu marit.

Tancat a petició de la interessada que finalment va contractar un gestor particular perquè li fes el tràmit.

**GESTIÓ 18.- (SG35/22)** Queixa motivada per la caiguda de la interessada a la rambla de Gavà, a causa del mal estat del paviment que va ensopegar perquè hi havia rajoles que sobresortien. A conseqüència de la caiguda es va trencar un braç, contusions als genolls i es va trencar el pantaló.

S'informa la interessada que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 19.- (SG36/22)** Queixa per la manca de neteja i manteniment del Parc de Mil·lenni.

La interessada informava que l'única neteja que es fa al parc són en la zona de pícnic els dilluns i festius. Que el parc es troba tot ple de plàstics, globus per terra, vidres (amb la consegüent perillositat pels nens, grans i resta de ciutadania) i tota classe d'escombraries.

S'informa la interessada que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 20.- (SG37/22)** Queixa en relació ambmb la problemàtica que exposa la interessada amb el departament d'Indústria de la Generalitat de Catalunya que li sol·licitava unes despeses que ella considerava desorbitades i innecessàries, arran d'una denúncia per part d'un veí de la seva comunitat per la qual va haver de canviar el model de caldera i complir la normativa vigent.

S'informa la interessada de la inadmissió del cas per no competència i li donem la possibilitat de derivar el seu cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

**GESTIÓ 21.- (SG38/22)** Queixa plantejada per l'interessat arran del tracte rebut a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Gavà. L'interessat explica que va arribar 15 minuts tard a una cita prèvia, que li van contestar d'una forma inapropiada i que no el van voler atendre a pesar que no estaven atenent a ningú perquè no hi havia cap ciutadà esperant.

S'informa l'interessat que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 22.- (SG40/22)** Queixa plantejada per la interessada motivada per l'incompliment de les funcions de planificació i coordinació dels recursos sanitaris de cobertura pública del CAP 2 de Gavà (CAP Dr. Bartolomeu Fabrès Anglada). La interessada indicava que els problemes amb la programació de visites amb el metge o metgessa de capçalera són crònics des de fa molts anys, i no són derivats de l'època COVID, ja que l'any 2017 i 2018 la llista d'espera ja superava de llarg els terminis que marca el mateix servei Català de la Salut. Les queixes són contínues, però lluny de solucionar-se el problema s'ha gravat a nivells que posen en risc tot el sistema públic d'atenció primària i a conseqüència la salut dels ciutadans i ciutadanes de Gavà. L'alternativa que suggereixen és la visita d'urgències de facultatius, cada vegada un diferent, que en molts casos es neguen a encarregar proves o fer seguiment de tractaments perquè indiquen que això la de fer el metge o metgessa de capçalera assignat. Per una altra banda, s'anuncia que es posa a disposició dels pacients el sistema a la meua salut, de comunicació virtual amb el metge de capçalera i la majoria de moments està desactivat.

La interessada sol·licitava que aquesta Sindicatura portés a terme un estudi del seu cas i que es pugui conèixer el temps d'espera real de les cites d'atenció primària al CAP2 de Gavà, tenint en compte que està buit com a mínim a les tardes, que és un fet que es pot comprovar qualsevol tarda, i que vetlli per tal que l'administració pública compleixi amb els terminis de visita que no posin en risc l'atenció de qualitat. Que pugui vetllar i reclami que la ciutadania de Gavà reben, com sí que passa a altres centres d'atenció primària, rebre les citacions de les visites telefòniques. Que es pugui investigar si el cas que la interessada ha sofert és un tema aïllat o una mala praxi habitual el falsejament de les atencions.

Que es reclami les consultes, e-consultes siguin actives o com a mínim que s'informi la ciutadania que es troben deshabilitades.

S'informa la interessada de la inadmissió del seu cas per manca de competència i a petició seva derivem la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

**GESTIÓ 23.- (SG41/22)** Queixa relativa a l'incivisme per part d'alguns propietaris de gossos que els passen sense portar-los degudament lligats, alguns de races perilloses, i deixen abandonats els seus excrements al barri de les Bòbiles i al Parc del Mil·lenni, i els permeten beure de les fonts on després van nens a beure.

S'informa l'interessat que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 24.- (SG42/22)** Queixa motiva pel conflicte de la interessada amb la seva veïna que llença pel balcó tota mena d'escombraries.

S'informa la interessada de la no admissió de la seva queixa per tractar-se d'una qüestió de natura privada.

Així i tot informem la interessada que l'Ajuntament de Gavà disposa d'un servei de mediació per a la ciutadania de Gavà, Tel. 93.2639228 - [mediaciociudadana@gava.cat](mailto:mediaciociudadana@gava.cat) - carrer Sàrria, 5 de Gavà i que ofereix diferents serveis:

- Intervenció en conflicte: Atenent les veïnes i veïns de Gavà que puguin estar en una situació de conflicte amb les seves comunitats, els seus entorns familiars o els seus espais de relació com les associacions, els grups de treball, etc.
- Acompanyament al diàleg generatiu: Acompanyant les persones, grups i famílies a crear espais de reflexió per prendre decisions participades i vàlides per tothom.
- Assessorament: Assessorant i acompanyant les persones i els projectes a incorporar la mirada relacional i la prevenció dels conflictes en els dissenys i estructures.
- Formació: Oferint espais de formació en eines de gestió alternativa de conflictes i de comunicació.

**GESTIÓ 25.- (SG46/22)** Queixa per la impossibilitat de poder contactar amb l'Institut Nacional de la Seguretat Social per poder demanar una cita prèvia i conèixer l'interessat l'estat de la seva tramitació de jubilació.

A petició de l'interessat derivem el seu cas a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

**GESTIÓ 26.- (SG48/22)** Queixa motivada per la manca de resposta municipal a la consulta que planteja l'interessat de: «per què no es pot acudir de forma presencial a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

En el transcurs de la tramitació d'aquesta queixa l'interessat va rebre la resposta municipal i es va resoldre satisfactòriament.

**GESTIÓ 27.- (SG49/22)** Queixa motivada per problemàtiques varies plantejats per l'interessat: Manca de neteja de la ciutat; excrements de gossos per tot arreu; manca de presència policial pels carrers de Gavà; inseguretat viària a caus dels patinets elèctrics que suposen un perill per les persones grans.

S'informa l'interessat que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 28.- (SG50/22)** Queixa motivada per les molèsties ocasionades per l'aire condicionat del veí de costat de l'interessat que segons ell, fa més soroll del que la normativa municipal permet.

S'informa l'interessat que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 29.- (SG52/22)** Queixa motivada per la manca de tramitació del padró d'un gos. Segons la interessada havia empadronat al seu gos feia més d'un any, i transcorregut aquest temps la seva petició encara no estava tramitada per l'Ajuntament de Gavà.

Pendent de tramitar la queixa de la interessada a expenses que la interessada porti a la Sindicatura la documentació necessària per a la seva tramitació.

**GESTIÓ 30.- (SG53/22)** Queixa motivada per una multa de tràfic a la platja de Gavà que segons informació de la interessada va deixar el cotxe 3 hores en una zona que no hi havia cap cartell que posés que estava prohibit estacionar.

S'informa la interessada de la inadmissió del seu cas per manca de la documentació corresponent per poder tramitar la seva reclamació.

Aquesta queixa està pendent de tramitació a expenses que l'interessat porti la documentació necessària per poder tramitar-la amb l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 31.- (SG54/22)** Queixa motivada per una multa de tràfic a la platja de Gavà que segons informació de l'interessat el seu vehicle està registrat en Gavà, però els agents o no ho verifiquen o el sistema no està actualitzat. Ja és la segona

vegada que li passa, ha reclamat a l'Ajuntament, però continua amb la mateixa problemàtica.

La queixa queda no admesa al no poder incoar-se per desistiment de l'interessat per no presentar la documentació necessària per a la tramitació d'aquesta.

**GESTIÓ 32.- (SG55/22)** Queixa motivada per la disconformitat en els horaris de la platja per gossos inaugurada el 14 de juliol de 2022. L'horari en el moment de presentació de la queixa de la interessada era de 10 a 20 h. La interessada volia que s'ampliés l'horari a partir de les 20 h, atenint-nos a les altes temperatures de l'estiu, sobre els 32 graus, i tenint en compte la condició física del seu gos i per recomanació del seu veterinari, el gos no podia sortir al carrer abans de les 20h, just l'horari en què la platja quedava tancada.

S'informa la interessada que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 33.- (SG56/22)** Queixa motivada pel tracte inapropiat rebut per part d'agents de la policia municipal mentre la interessada passejava amb el seu gos per la platja per a gossos a les 20.30 h (fora de l'horari de tancament de la platja).

Segons informava la interessada era la primera vegada que anaven i es van apropar per veure com funcionava arran de la difusió que es va fer de la platja per a gossos. Un cop estaven a la platja, al cap de 5 minuts i segons informació de la interessada, es van apropar 2 agents en quads a tota velocitat i de forma agressiva els van increpar demanant-li la documentació. La interessada afirma que el tracte va ser molt desagradable i invasiu i que la van fer sentir com a una delinqüent. Des d'aquell dia, la interessada diu que pateix insomni, por i desconfiança de la policia.

S'informa la interessada que primer ha de presentar la queixa a l'Ajuntament de Gavà.

**GESTIÓ 34.- (SG57/22)** Queixa motivada per la manca de resposta a la sol·licitud d'una plaça d'aparcament al Pàrquing municipal de la Plaça Baptista i Roca. El pare de la interessada ja té llogada una plaça de pàrquing i la plaça d'aparcament contigua no està ocupada per cap ciutadà. La interessada havia sol·licitat aquesta plaça per poder tenir la plaça contigua a la del seu pare.

Queda pendent de tramitació a expenses que la interessada aporti la documentació necessària per poder tramitar-la amb l'Ajuntament de Gavà.

Una vegada passats diversos mesos, temps més que prudencial, la queixa queda no admesa per no poder incoar-se per desistiment de l'interessat i no presentar la documentació necessària per la tramitació d'aquesta.

**GESTIÓ 35.- (SG58/22)** Queixa motivada pel retard injustificat d'un vol d'una aerolínia.

S'informa l'interessat de la inadmissió de la seva queixa per no competència i se li deriva a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

**GESTIÓ 36.- (SG59/22)** Queixa motivada pel canvi unilateral en les condicions contractades en el subministrament d'aigua del domicili de la interessada, del carrer Can Rascló de Gavà, per la companyia Aigües de Barcelona, en què modifica la tipologia d'habitatge segons el barem i no segons el consum, passant de 0,63 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus E) a 4 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus I). Les tarifes atenen una qualificació dels habitatges segons les seves característiques de construcció ignorant l'ús del consum d'aigua realitzat en aquestes, creant així una gran situació d'injustícia, ja que no demostren que la diferència entre la mida dels habitatges tingui una incidència directa a la despesa de l'aigua; o sigui, habitatge més gran = més consum.

Això implica un augment en la quota de la factura passant a pagar un import superior al que es paga (de 45 € a 150 € bimensuals, increment del 233%) i que cap relació té amb el consum real de l'aigua. El consum dels darrers anys ha estat constant amb el cabal assignat durant aquests anys i ha estat suficient per abastir el domicili, com es pot comprovar a l'historial de consum, per la qual cosa no cal el canvi unilateral a què obliguen.

A més, amb el canvi que proposen s'està incitant el consumidor a incrementar el consum d'aigua i atès els escassos recursos hídrics actuals no és la manera com s'ha de conscienciar per fer-ne un ús racional. Tot plegat fa sospitar que aquest canvi obeeixi a un simple afany recaptatori per part de l'empresa Aigües de Barcelona.

Per tant, la interessada vol fer constar que no és aplicable aquest canvi, ja que no es tracta d'un habitatge nou i atès que s'ha de regir segons condicions del contracte inicial, se sol·licita que abans d'entrar en un altre procés facin un estudi dels darrers consums i obrin en conseqüència mantenint el cabal vigent en aquest moment en el contracte de subministrament d'aigua.

S'informa la interessada de la no competència sobre aquesta qüestió i es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

**GESTIÓ 37.- (SG63/22)** Queixa relativa a la deficiència del transport públic urbà, autobusos en males condicions tècniques, mal funcionament de les rampes per les persones de mobilitat reduïda i al deteriorament en general de tota la flota d'autobusos.

A petició de la interessada es deriva el seu cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

Això implica un augment en la quota de la factura passant a pagar un import superior al que es paga (de 45 € a 150 € bimensuals, increment del 233%) i que cap relació té amb el consum real de l'aigua. El consum dels darrers anys ha estat constant amb el cabal assignat durant aquests anys i ha estat suficient per abastir el domicili, com es pot comprovar a l'historial de consum, per la qual cosa no cal el canvi unilateral a què obliguen.

S'informa la interessada de la no competència sobre aquesta qüestió i es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

**GESTIÓ 39.- (SG65/22)** Queixa motivada pel canvi unilateral en les condicions contractades en el subministrament d'aigua del domicili de la interessada, del carrer Torres Clavé de Gavà, per la companyia Aigües de Barcelona, en què modifica la tipologia d'habitatge segons el barem i no segons el consum, passant de 0,63 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus E) a 4 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus I). Les tarifes atenen una qualificació dels habitatges segons les seves característiques de construcció ignorant l'ús del consum d'aigua realitzat en aquestes, creant així una gran situació d'injustícia, ja que no demostren que la diferència entre la mida dels habitatges tingui una incidència directa a la despesa de l'aigua; o sigui, habitatge més gran = més consum.

Això implica un augment en la quota de la factura passant a pagar un import superior al que es paga (de 60 € a 184 € bimensuals, increment del 207%) i que cap relació té amb el consum real de l'aigua. El consum dels darrers anys ha estat constant amb el cabal assignat durant aquests anys i ha estat suficient per abastir el domicili, com es pot comprovar a l'historial de consum, per la qual cosa no cal el canvi unilateral a què obliguen.

S'informa la interessada de la no competència sobre aquesta qüestió i es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

**GESTIÓ 40.- (SG67/22)** Queixa relativa a les agressions patides pel marit de la interessada i la seva mascota provocades per dos gossos de raça perillosa que es trobaven solts i sense morrió, motiu pel qual la interessada ha presentat la corresponent denúncia en data 21 en la Policia Municipal de Gavà, i que ha estat traslladada al Jutjat núm. 2 de Gavà.

S'informa la interessada la inadmissió del seu cas, d'acord amb el que estableix el punt B de l'article 185 del Reglament Orgànic Municipal, ja que aquesta Sindicatura



municipal no pot investigar les queixes o reclamacions l'objecte de les quals es trobin pendents de resolució judicial o de reclamació administrativa en tràmit.

**GESTIÓ 41.- (SG70/22)** Queixa motivada pel canvi unilateral en les condicions contractades en el subministrament d'aigua del domicili de l'interessat, de la carretera de La Sentiu de Gavà, per la companyia Aigües de Barcelona, en què modifica la tipologia d'habitatge segons el barem i no segons el consum, passant de 0,63 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus E) a 4 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus I). Les tarifes atenen una qualificació dels habitatges segons les seves característiques de construcció ignorant l'ús del consum d'aigua realitzat en aquestes, creant així una gran situació d'injustícia, ja que no demostren que la diferència entre la mida dels habitatges tingui una incidència directa a la despesa de l'aigua; o sigui, habitatge més gran = més consum.

Això implica un augment en la quota de la factura passant a pagar un import superior al que es paga (de 24 € a 124 € bimensuals, increment del 416%) i que cap relació té amb el consum real de l'aigua. El consum dels darrers anys ha estat constant amb el cabal assignat durant aquests anys i ha estat suficient per abastir el domicili, com es pot comprovar a l'historial de consum, per la qual cosa no cal el canvi unilateral a què obliguen.

S'informa la interessada de la no competència sobre aquesta qüestió i es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

**GESTIÓ 42.- (SG71/22)** Queixa motivada pel canvi unilateral en les condicions contractades en el subministrament d'aigua del domicili de la interessada, del carrer Brucs de Gavà, per la companyia Aigües de Barcelona, en què modifica la tipologia d'habitatge segons el barem i no segons el consum, passant de 0,63 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus E) a 4 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus I). Les tarifes atenen una qualificació dels habitatges segons les seves característiques de construcció ignorant l'ús del consum d'aigua realitzat en aquestes, creant així una gran situació d'injustícia, ja que no demostren que la diferència entre la mida dels habitatges tingui una incidència directa a la despesa de l'aigua; o sigui, habitatge més gran = més consum.

Això implica un augment en la quota de la factura passant a pagar un import superior al que es paga (de 51 € a 162 € bimensuals, increment del 217%) i que cap relació té amb el consum real de l'aigua. El consum dels darrers anys ha estat constant amb el cabal assignat durant aquests anys i ha estat suficient per abastir el domicili, com es pot comprovar a l'historial de consum, per la qual cosa no cal el canvi unilateral a què obliguen.



S'informa la interessada de la no competència sobre aquesta qüestió i es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

**GESTIÓ 43.- (SG72/22)** Queixa motivada pel canvi unilateral en les condicions contractades en el subministrament d'aigua del domicili de la interessada, del carrer De la Torrentera de Gavà, per la companyia Aigües de Barcelona, en què modifica la tipologia d'habitatge segons el barem i no segons el consum, passant de 0,33 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus B) a 2,5 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus H). Les tarifes atenen una qualificació dels habitatges segons les seves característiques de construcció ignorant l'ús del consum d'aigua realitzat en aquestes, creant així una gran situació d'injustícia, ja que no demostren que la diferència entre la mida dels habitatges tingui una incidència directa a la despesa de l'aigua; o sigui, habitatge més gran = més consum.

Això implica un augment en la quota de la factura passant a pagar un import superior al que es paga (de 6,5 € a 41,4 € bimensuals, increment del 533%) i que cap relació té amb el consum real de l'aigua. El consum dels darrers anys ha estat constant amb el cabal assignat durant aquests anys i ha estat suficient per abastir el domicili, com es pot comprovar a l'historial de consum, per la qual cosa no cal el canvi unilateral a què obliguen.

S'informa la interessada de la no competència sobre aquesta qüestió i es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

**GESTIÓ 44.- (SG73/22)** Queixa motivada pel canvi unilateral en les condicions contractades en el subministrament d'aigua del domicili de l'interessat, del carrer Bruchs de Gavà, per la companyia Aigües de Barcelona, en què modifica la tipologia d'habitatge segons el barem i no segons el consum, passant de 0,5 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus D) a 4 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus I). Les tarifes atenen una qualificació dels habitatges segons les seves característiques de construcció ignorant l'ús del consum d'aigua realitzat en aquestes, creant així una gran situació d'injustícia, ja que no demostren que la diferència entre la mida dels habitatges tingui una incidència directa a la despesa de l'aigua; o sigui, habitatge més gran = més consum.

Això implica un augment en la quota de la factura passant a pagar un import superior al que es paga (de 50 € a 160 € bimensuals, increment del 220%) i que cap relació té amb el consum real de l'aigua. El consum dels darrers anys ha estat constant amb el cabal assignat durant aquests anys i ha estat suficient per abastir el domicili, com es pot comprovar a l'historial de consum, per la qual cosa no cal el canvi unilateral a què obliguen.

S'informa la interessada de la no competència sobre aquesta qüestió i es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

**GESTIÓ 45.- (SG74/22)** Queixa motivada pel canvi unilateral en les condicions contractades en el subministrament d'aigua del domicili de l'interessat, del carrer Pins de Gavà, per la companyia Aigües de Barcelona, en què modifica la tipologia d'habitatge segons el barem i no segons el consum, passant de 0,63 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus D) a 4,5 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus I). Les tarifes atenen una qualificació dels habitatges segons les seves característiques de construcció ignorant l'ús del consum d'aigua realitzat en aquestes, creant així una gran situació d'injustícia, ja que no demostren que la diferència entre la mida dels habitatges tingui una incidència directa a la despesa de l'aigua; o sigui, habitatge més gran = més consum.

Això implica un augment en la quota de la factura passant a pagar un import superior al que es paga (de 22 € a 124 € bimensuals, increment del 463%) i que cap relació té amb el consum real de l'aigua. El consum dels darrers anys ha estat constant amb el cabal assignat durant aquests anys i ha estat suficient per abastir el domicili, com es pot comprovar a l'historial de consum, per la qual cosa no cal el canvi unilateral a què obliguen.

S'informa la interessada de la no competència sobre aquesta qüestió i es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

**GESTIÓ 46.- (SG75/22)** Queixa motivada per la manca de neteja i manteniment de la Riera els Canyars.

Atenent que de l'informe que envia l'Ajuntament de Gavà, la competència sobre aquesta qüestió recau sobre l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), derivo el cas a la Síndica de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

Recordar a l'Ajuntament la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal com assenyala la normativa procedimental i que aquesta actuació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

**GESTIÓ 47.- (SG76/22)** Queixa motivada per problemes generats pel comportament d'un home a qui li tenen llogada una habitació al seu domicili

Després que la interessada hagués interposat denúncia a les dependències de mossos d'esquadra i havent contactat aquesta sindicatura amb ells per demanar informació ens informen que la propietària del domicili volia fer fora al Sr. però que no estava fent servir les eines per fer-ho de legal, que s'havia enfrontat a la policia i que inclús havia arribat a ser detinguda pel seu comportament.

No tenint competència i estant el cas en mans de la policia i pendent de resolució judicial (art. 185-B del ROM) queda inadmesa la queixa presentada.

## Actuacions d'ofici 2022

### **OF01-2022** Servei deficient d'autobusos AVANZA

Aquesta Sindicatura, tenint en compte que l'Ajuntament de Gavà forma part de l'entitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ha obert expedient d'ofici, de conformitat amb les atribucions que tinc reconegudes al Reglament Orgànic Municipal, relacionat amb les queixes del servei d'autobusos AVANZA, motivada per les continuades consultes i queixes rebudes, així com del malestar generat a les xarxes



socials, publicacions de premsa, com també per les queixes que arriben al consistori de Gavà, consistent entre d'altres, sobre el servei de pèrdua de freqüència de pas dels autobusos, excessiu soroll dels autobusos en les parades d'inici i fi de trajectes; manca de manteniment dels vehicles, problemes d'accessibilitat i molta antiguitat de la flota. El servei d'autobús interurbà ha patit un deteriorament inacceptable des del desembre del 2021, moment en què va ser adjudicat a AVANZA, provocant retards i generant problemes laborals als usuaris del transport d'autobusos.

A data 19/07/2022 es demana informe al director de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona per conèixer les causes de les incidències així com per saber quina és la posició i reacció de l'AMB envers l'àmplia problemàtica tant material per part dels vehicles com de servei que s'està patint.



**Pendent de resolució a data 31/12/22**

## OF02-2022 Increment de tarifes AGBAR

Es reben diverses queixes de veïns dels barris de la Sentiu i Bruguers sobre l'increment que havien patit per la companyia Aigües de Barcelona (AGBAR), per la modificació de les tipologies de les tarifes segons la tipologia d'habitatge (segons el barem i no segons el consum), passant de 0,5 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus D) a 4 m<sup>3</sup>/h (habitatge tipus I). Les tarifes atenen una qualificació dels habitatges segons les seves característiques de construcció ignorant l'ús del consum d'aigua realitzat en aquestes, creant així una gran situació d'injustícia, ja que no demostren que la diferència entre la mida dels habitatges tingui una incidència directa a la despesa de l'aigua; o sigui, habitatge més gran = més consum.

El consum dels darrers anys ha estat constant amb el cabal assignat durant aquests anys i ha estat suficient per abastir els domicilis, com es pot comprovar a l'historial de consum, per la qual cosa no cal el canvi unilateral a què obliguen.

Es mantenen reunions amb les Associacions de veïns de Bruguers i La Sentiu amb els tècnics d'Aigües de Barcelona, però es deriva els casos al Síndic de Greuges de Catalunya perquè intervingui en l'assumpte, ja que les competències en relació amb l'abastiment municipal d'aigua corresponen a l'AMB (EMA-Entidad de Medio Ambiente) i, per tant, aquesta sindicatura no té competència directa per tractar-ho.

Pendent de resolució a data 31/12/22



## ELS EXPEDIENTS DE QUEIXA 2022

### Queixes de 2021 finalitzades el 2022

**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.

Aquesta Sindicatura va sol·licitar a l'Ajuntament de Gavà l'informe preceptiu sobre el contingut de la queixa, en dates 20 d'octubre de 2021, 15 de febrer de 2022, 21 de setembre, 6 d'octubre de 2022.

El dia 28 de novembre de 2022, la Sindicatura va rebre la resposta municipal que, en síntesi, informava que:

Des de que l'Ajuntament de Gavà té coneixement d'aquesta situació, ha requerit en múltiples ocasions a les administracions responsables (Agència Catalana de l'Aigua i Àrea Metropolitana de Barcelona) l'assumpció de responsabilitats i la implementació de solucions efectives a aquesta problemàtica sense que, a data d'avui, s'hagi efectuat cap actuació que millori la situació; posant a la disposició d'aquesta Sindicatura, si fos necessari, la relació d'escrits que, amb la intenció de denunciar la situació de la riera dels Canyars i demanar-ne el manteniment adequat, ha intercanviat l'Ajuntament de Gavà amb els departaments escaients de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i l'Agència Catalana de l'Aigua.

Atès aquest informe tècnic, s'estima la queixa presentada per la interessada respecte al greuge plantejat.

Atès que la queixa va ser presentada l'any 2021, hem patit un endarreriment en la resolució del cas per motius aliens a aquesta Sindicatura, donat que s'han hagut de demanar diferents informes als agents implicats motiu que ha obligat a incomplir les nostres dates de resolució, i per això li demano disculpes.

**Queixa 17/21.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà en la qual l'interessat sol·licitava una reunió amb la Sra. Gemma Badia Cequier, responsable de l'Àmbit d'Espai Públic, Seguretat i Convivència en aquella data, per no estar d'acord amb la retirada del seu vehicle que segons informava l'interessat la senyalització no estava correctament indicada i

es va col·locar en un termini menor a 72 hores del començament de la senyalització.

Aquesta Sindicatura va sol·licitar a l'Ajuntament de Gavà l'informe preceptiu sobre el contingut de la queixa el 20 d'octubre de 2021, i es va reiterar sol·licitud d'informe tècnic en dates 15 de febrer de 2022 i 6 d'octubre de 2022.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal que, en síntesi, informava que:

"L'interessat va ser denunciat, al carrer Joan XXIII amb Rambla Pompeu Fabra, per ESTACIONAR EL VEHICLE EN CARRIL O PART DE LA VIA RESERVADA EXCLUSIVAMENT PER AL SERVEI DE DETERMINATS USUARIS, amb motiu de la instal·lació d'atraccions de Fira 2021.

Una vegada feta la notificació de la denúncia, l'interessat formula al·legacions a l'expedient les quals són desestimades i imposada la sanció de 200 €, mitjançant resolució.

A la resolució sancionadora s'interposa recurs de reposició que és desestimat per resolució i al no poder-se notificar al domicili es publica al BOE, d'acord amb el que disposa la Ley 39/2015, de 1 d'octubre, del Procedimiento Administrativo Común de les Administraciones Públicas.

Aquesta resolució posava fi a la via administrativa i es podia interposar recurs contenciós administratiu en el termini de 2 mesos de la resolució".

L'interessat, a les al·legacions formulades, indicava que demanava responsabilitat patrimonial pels danys que es van causar al vehicle amb el servei de grua al ser retirat el vehicle de la zona d'estacionament, i/o pel el temps d'estada al dipòsit, i a la mateixa resolució sancionadora s'indicava que això havia de demanar-lo a l'Ajuntament per un registre separat, i sí que es va demanar

S'estima la queixa presentada per l'interessat respecte a la manca de resposta municipal.

Es recorda a l'Ajuntament la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal com assenyala la normativa procedimental i que aquesta actuació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

## Expedients iniciats i finalitzats el 2022

**Queixa 01/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà, relativa la sol·licitud de l'anul·lació del rebut de la taxa de recollida i gestió d'escombraries i altres residus municipals, corresponent a l'exercici de l'any 2020, i a la sol·licitud de baixa del padró fiscal d'aquesta taxa.

S'estima en part la queixa presentada per l'interessat respecte a la manca de resposta municipal i es desestima pel que fa al fons de la qüestió per no complir els requisits especificats a l'ordenança municipal.

**Queixa 02/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a la sol·licitud de suspensió i anul·lació del procediment de cobrament de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua municipal de l'habitatge ubicat a l'avinguda Joan Carles I), atès que hi havia hagut un incompliment del termini de comunicació segons l'article 129 de la Llei General Tributària; no tornar a iniciar el procediment atès que el Tribunal Constitucional va declarar nul el sistema de càlcul de l'impost municipal de la plusvàlua vigent en el moment de l'autodeclaració; i l'interessat ja havia liquidat l'IRPF per l'increment del valor de l'habitatge.

Segons l'informe emès, a petició del tresorer de l'Ajuntament de Gavà, pel Cap de la Unitat del Baix Llobregat de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que informava que arrel de la Sentència 182/2021 de 26 de novembre de 2021 al qual el TC declara la inconstitucionalitat i nul·litat dels articles 107.1, segons paràgraf, 107.2.a) i 107.4 del TRLRHL la qual cosa suposa la seva expulsió de l'ordenament jurídic i, conseqüentment, impedeix la seva exigibilitat. Això afegit al fet que el RDL 26/2021 no té efectes retroactius, implicarà que no es podran realitzar les liquidacions corresponents a fets imposables anteriors al 26 d'octubre de 2021 pendents de liquidar.

Estimada la queixa per la manca de resposta municipal i finalment és resolt amb satisfactòriament per l'interessat.

**Queixa 03/22.-** Aquesta queixa és pel mateix motiu que el cas anterior. Queixa relativa a la manca de resposta municipal a la sol·licitud de suspensió i anul·lació del procediment de cobrament de l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua municipal de l'habitatge ubicat al carrer del Centre de Gavà), atès que hi havia hagut un incompliment del termini de comunicació segons l'article 129 de la Llei General Tributària.

S'estima la queixa respecte a la demora en la resposta municipal i finalment és resolt satisfactòriament per l'interessat.



**Queixa 04/22.-** Queixa en què la interessada sol·licitava una resposta i actuació per part de l'Ajuntament de Gavà en relació ambmb la tanca de seguretat que rodeja el col·legi de Gavà Mar (col·legi on està matriculat el seu fill que té un grau reconegut de discapacitat del 39%) que sempre està trencada i que des de fa anys reclamen i demanen una solució. Aquest fet va afavorir que el passat dia 26/02/2022, el fill de la interessada s'escapés pel forat de la tanca de l'escola. Per sort, en aquell moment, el nen no va sofrir cap dany, però sol·licitava que aquesta situació se solucionés tan aviat com fos possible, abans que les conseqüències fossin més greus.

L'Ajuntament de Gavà va informar aquesta Sindicatura que són coneixedors de l'estat de la tanca de l'escola de Gavà Mar i que ha reclamat moltes vegades al Departament d'Ensenyament perquè doni una solució a aquest problema.

Quan es va construir l'escola Gavà Mar, l'ajuntament va posar com a condició de la cessió del solar que es mantingués la tanca del solar, que és comú a la que tenen els diferents solars del barri. És un estil paisatgístic que es va triar per Gavà Mar i creiem que l'escola també havia de mantenir-lo. El departament de la Generalitat va decidir que aquesta tanca seria la tanca de l'escola, tot i que no compleix la normativa corresponent. A l'escola i a les famílies, quan es queixen de la tanca, es diu que va ser imposada per l'ajuntament, quan això no és així. Nosaltres només tenim capacitat d'imposar la tanca d'un solar, que és d'ús decoratiu, i no tenim res a dir sobre una tanca d'una escola, que té la seva normativa corresponent.

El 26 de gener de 2007 l'Ajuntament de Gavà i la Generalitat de Catalunya van signar el document administratiu de cessió del terreny municipal destinat a la construcció d'una escola d'educació infantil i primària a Gavà. En el citat document es fixen els drets i deures de cada part.

En relació ambmb la tanca perimetral del recinte es va fixar el següent:

1. L'Ajuntament de Gavà va cedir el solar amb la tanca actual dels carrers Tallinaires, Palafrugell, i front marítim i una tanca metàl·lica de simple torsió respecte al solar veí de l'equipament municipal. El projecte preveia l'adequació de la tanca actual respecte la previsió de nous accessos i mantenir la tanca metàl·lica respecte a l'equipament del Centre Cívic.
2. En el procés d'obra es va decidir substituir la tanca mitgera existent per una tanca de iguals característiques que la resta, la tanca metàl·lica substituïda està prohibida segons els criteris que estableix el departament d'ensenyament per a la construcció de nous centres.
3. Accions de vandalisme trenquen les lames de fusta que conformen la tanca, entenem que són fets que es produeixen en hores que l'escola està tancada. Es poden generar moments de perill entre la detecció d'una lama trencada, que deixa un pas per on un nen podria sortir del recinte, fins que es repara o es col·loca algun impediment provisional.

Per altra banda, la reposició d'aquestes tanques és laboriosa, no tenen un sistema fàcil i ràpid de substitució.

Aplicant la normativa d'aplicació CTE com la guia publicada pel departament d'ensenyament "Criteris per a la construcció de nous edificis per a centres docents públics" la tanca instal·lada compleix els requisits adequadament.

4. Segons el protocol d'actuació, el manteniment preventiu, el correctiu i el substitutiu correspon al departament d'educació. Per tant, si la tanca es considerés que no compleix normativa tot i no ser el cas o es volgués substituir o millorar per un altre sistema més durador o fàcil de mantenir seria obligació del departament d'ensenyament. La contribució de l'ajuntament al sosteniment d'aquest centre educatiu correspon a: neteges ordinàries, neteges extraordinàries, serveis de desratització i control de plagues, engegada i aturada de serveis, jardineria, mobiliari urbà, jocs infantils, vigilància i manteniment correctiu, en concret reposició de vidres trencats, neteja de grafit, reforç i reposició de cargols, claus, elements menors de subjecció a excepció de mobiliari, frontisses de portes i finestres, etc., reposició de panys, reparació i reposició de persianes; purga d'equips de calefacció, cooperació en la senyalització i aïllament d'avaries, petits encrostaments de pintura i revestiments, desembussos i tasques menors similars a les anteriors.

L'Ajuntament de Gavà tot i considerar que no és la seva competència el manteniment de la tanca, ha subministrat en dues ocasions amb les campanyes d'escoles d'estiu l'any 2015 i l'any 2016, 50 lames de reposició en cada cas. La reposició de les mateixes l'ha fet el conserge de l'escola, personal municipal. Subministrar aquest material mostra una posició de col·laboració per part nostre davant la interpretació de qui hauria d'atendre aquest manteniment que no es menciona explícitament ni en el conveni de cessió ni en el protocol d'aplicació.

Fent una inspecció perimetral a la tanca, el que també s'ha pogut observar es que el nº de lames canviades als carrers Tallinaires, Palafrugell i front Marítim és molt baix mentre que el gran nombre de lames trencades i, per tant, reposades es concentra en la tanca mitgera amb l'equipament municipal. Part d'aquesta tanca es veurà afectada en l'ampliació del centre.

5. La proposta d'actuació en aquest cas passa per col·locar una tanca de tramet metàl·lic interior doblant l'existent, amb això s'evitarà el perill de fugida d'un escolar però no el manteniment exterior d'aquesta.

S'està estudiant si funcionaria el mateix disseny de tanca, però amb lames de material plàstic reciclat, pensem que d'aquesta manera millorem pel que fa a la durabilitat, ara l'envelliment dels elements de fusta provoquen un punt dèbil en la base de les lames. En aquest punt és on la lama té menys secció de material que sumat a la degradació fa que trenqui sotmesa a forts impactes. S'està treballant per valorar aquesta alternativa i fer una mostra per veure com treballa per tal de tenir més informació, amb aquesta solució a més a més s'aconseguiria no canviar l'aspecte estètic d'aquesta tanca vers la resta de solars del barri.

Atès aquest informe tècnic, es Desestima la queixa presentada per la interessada en relació ambmb l'Ajuntament de Gavà atès que no té competència per solucionar la queixa plantejada.

Atenent que la competència és el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, traslladem la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya sol·licitant la seva intervenció en aquest assumpte.

**Queixa 05/22.-** Queixa relativa a sol·licitud d'una segona revisió de l'exercici pràctic per al concurs oposició del procés de selecció per a 9 places d'auxiliar administratiu/va. Tot i que en una primera revisió en data 8/03/2021, el tribunal va acordar modificar la nota de 12 a 14 punts, la interessada continuava sense estar d'acord amb aquest resultat final.

L'Ajuntament de Gavà informava aquesta Sindicatura que el tribunal es va reunir en data 8 de març de 2022 per resoldre la petició i va acordar modificar la puntuació de la interessada en la segona prova a 14 punts. De les 18 preguntes que componien l'exercici, la interessada va respondre correctament a 13 d'elles que tenien un valor d'1 punt i a una (la pregunta 17 amb un valor de 4 punts), en la qual la interessada va obtenir 1 punt. Aquesta modificació de resultat va ser publicada a la corresponent acta, tant a la seu electrònica com a l'e-tauler de l'Ajuntament de Gavà. Posteriorment, la interessada va presentar instància en data 14 de març de 2022 per la qual manifesta el seu desacord amb la puntuació atorgada i demana novament una revisió de les proves. El tribunal es reuneix en data 21 de març de 2022 i torna a revisar les proves de la interessada, conclouent que la puntuació correcta del segon exercici és de 14 punts i, per tant, no procedeix la modificació de la puntuació, fet que es fa constar en acta publicada tant a la seu electrònica com a l'e-tauler de l'Ajuntament de Gavà.

Es desestima la queixa presentada per la interessada, respecte a la sol·licitud plantejada, atès que la decisió de modificació de la nota va ser presa pel Tribunal després de revisar dues vegades l'examen.

**Queixa 06/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà, relativa a un expedient de Disciplina Urbanística que es va comunicar la seva obertura a l'interessat en data 19/03/2021, i que transcorregut un any des de la seva obertura encara està pendent de ser contestada i gestionada. Segons informava l'interessat a aquesta Sindicatura, continua patint les humitats provinents del bloc de pisos del costat al carrer Tresols, que per la junta i façana de les dues edificacions, les aigües de les pluges procedents de la teulada van al carrer a una alçada aproximadament d'uns 20 metres per la manca de canalització que no es va fer en construir l'edifici i que presumptament, no es va detectar en la comprovació de final d'obres per part de l'Ajuntament de Gavà.

Segons informava l'Ajuntament de Gavà a aquesta Sindicatura, es va fer una revisió ocular, en presència de la persona interessada, a l'edificació situada al carrer de Tresols, i es va constatar que la problemàtica es genera per l'evacuació natural de l'aigua de pluja de l'oberta inclinada de l'edificació situada al carrer de les Colomeres; aquesta aigua cau per gravetat i regalima per la façana de la mateixa edificació i també a la propietat de l'interessat. Tanmateix, la normativa urbanística (Pla General Metropolità i Ordenances Metropolitanes d'Edificació) no regula l'evacuació de l'aigua de pluja de les cobertes de les edificacions, per tant, l'Ajuntament no té competència sobre aquest tema.

S'estima en part la queixa presentada per l'interessat respecte a la manca de resposta municipal i s'informa l'interessat que l'Ajuntament disposa d'un servei de mediació per a la ciutadania de Gavà i dels mitjans pels quals pot accedir a l'esmentat servei.

**Queixa 07/22.-** Queixa en què el promotor sol·licitava una actuació per part de l'Ajuntament de Gavà per la manca d'actuació policial en relació amb les molèsties contínues per sorolls i activitats molestes que ell i la seva dona estaven patint durant anys, en horari nocturn, provocats pels veïns del pis de sota, del carrer Sarrià.

Segons l'informe policial només constaven dos requeriments policials en l'adreça de l'interessat.

Es desestima la queixa presentada i es recomana a l'interessat que faci constar totes les trucades, actuacions i diligències sol·licitades a la policia municipal.

**Queixa 08/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada pel promotor en què sol·licitava "la memòria econòmica de l'ordenança fiscal núm. 13 de l'any 2020", que va justificar el càlcul de l'import de la taxa de sanejament per places d'aparcament, en concret del carrer Montflorit, 92, de Gavà, que segons l'interessat, no estan connectades a la xarxa d'aigües.

Segons l'informe municipal, els rebuts corresponents als immobles ubicats al carrer Montflorit 92, liquidats en termini i forma en concepte de Taxa pel Sanejament exercici 2020, s'adapten als preceptes regulats a l'Ordenança fiscal núm. 13 i al Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

L'Ordenança fiscal núm. 13 vigent en 2020, aprovada d'acord amb l'estipulat als articles 15 a 17 del TRLRHL, contempla la subjecció a la Taxa pel Sanejament dels immobles de naturalesa urbana, independentment de l'ús assignat.

Atès aquest informe tècnic, s'estima en part la queixa de l'interessat per la manca de resposta municipal.

**Queixa 9/22.-** Queixa relativa als requeriments de pagament i d'embargament contra l'interessat, per part de l'Ajuntament de Gavà a través de l'ORGT de la Diputació de Barcelona, per l'Impost d'Activitats Econòmiques dels exercicis 2018, 2019 i 2020 en la qualitat de liquidador d'una societat limitada, i activitat econòmica d'un restaurant de Gavà.

L'interessat no estava conforme amb el deute que se li reclamava perquè la societat no exercia la seva activitat des del 08/11/2017. Fet que havia demostrat amb tota la documentació aportada diverses vegades mitjançant les corresponents instàncies a la Diputació de Barcelona, però tot i això, i 19 mesos després de presentar les instàncies, continuava rebent les notificacions d'embargament.

L'interessat havia signat en data 08/11/2017, l'acord de resolució del contracte d'arrendament; en data 31/03/2017 es va signar l'acord de cessió de llicència amb una altra empresa; en data 17/12/2018, va formalitzar davant la notaria, escriptura de dissolució, liquidació i extinció de la societat, i va tramitar davant l'Agència Tributària les corresponents baixes censals de l'empresa; i des del cessament de l'activitat efectiu fins a la seva dissolució, la societat no exercia cap activitat de Restaurant, i es van presentar les corresponents declaracions d'IVA de tot l'any 2018 sense cap activitat; així com la corresponent baixa d'activitat d'IAE davant la Diputació de Barcelona, amb la data efectiva de baixa d'activitat 08/11/2017.

Un cop sol·licitat informe tècnic a l'Àmbit de Gestió Tributària, es va resoldre favorablement per l'interessat, donant de baixa en el cens de l'IAE l'activitat classificada en l'epígraf 671.4 de la secció 1a de les Tarifes, duta a terme en el municipi de Gavà, pel subjecte passiu amb efectes des del 31 de desembre del 2017, i es va anul·lar les liquidacions de l'IAE pels anys 2018 a 2020, ambdós inclosos.

S'estima la queixa presentada pel promotor entenent que els retards o la manca de resposta municipal vulneren els drets dels ciutadans i, per tant, es recorda a l'Ajuntament l'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 10/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà en la qual la promotora sol·licitava una solució definitiva a la problemàtica que pateix des de fa diversos anys, a causa de la gran quantitat de pinassa que cau a la seva terrassa provinent dels pins que té just al davant, al carrer Clara Campoamor, i que li està provocant danys a la seva salut per ser al·lèrgica, a més de les molèsties constants per haver de netejar diàriament la gran quantitat de pinassa que cau cada dia perquè no es tapin els embornals d'aigua.

Segons l'informe tècnic municipal es tracten d'arbres de l'espècie *Casuarina equisetifolia*, també anomenat "Pi australià". Aquesta espècie és de fulla perenne i fa renovació periòdica del seu fullatge, que és molt semblant a les acícules dels pins. Són tolerants a l'esporga sempre que aquestes no siguin intenses.

Encara que no requereixin una poda anual, periòdicament cada 3-4 anys, se'ls fan intervencions de poda de revisió de sanejament i d'aclarida, procurant mantenint el seu port natural.

Més concretament, als 2 exemplars de davant del núm. 3, a petició expressa s'ha actuat excepcionalment més d'una vegada per reduir el volum de brancatge.

Aquests arbres formem part d'una alineació de 25 exemplars implantats a la vorera entre els nombres 1 i 17 del carrer de Clara Campoamor. Es tracta d'arbres adults,

de 90-100 cm de perímetre, amb una alçada mitjana d'uns 15 cm i una capçada ben estructurada de 3 a 4 m de diàmetre.

Actualment, els arbres no presenten situació de risc ni cap alteració ni afectació biològica o fisiopatia que requereixi intervenció de tala, poda de sanejament o tractament”.

S'estima en part la queixa presentada per la promotora en relació ambmb la queixa presentada, tot i reconèixer que l'Ajuntament està realitzant actuacions periòdiques per reduir el volum i que ha de continuar fent per minimitzar la situació que s'està donant.

**Queixa 11/2022.-** Queixa relativa a la sol·licitud d'una actuació urgent per part de l'Ajuntament de Gavà per erradicar una situació insostenible d'inseguretat total pels veïns que estan patint diàriament al barri de les Atalaies a causa de l'augment i proliferació del tràfic de drogues i la gran quantitat de drogoaddictes que van a comprar diàriament a Les Ferreres, fins i tot, es punxen a plena llum del dia al mig del carrer, i llencen les xeringues a les zones enjardinades amb el risc que això suposa per a la salut pública en general, els veïns, i en especial dels nens i la gent gran.

Segons l'informe policial del Cap de la Policia municipal que informava que tant per part de la Policia Municipal de Gavà com del Cos de Mossos d'Esquadra, al detectar la problemàtica que s'exposa, s'han mantingut diferents reunions amb representants i veïns del barri i s'han dut a terme actuacions policials, per tal de recopilar informació.

En l'actualitat, totes les actuacions es troben judicialitzades i, per tant, no es pot facilitar en aquest moment més informació.

Atès aquest informe tècnic, es desestima la queixa presentada pel promotor, en tant que l'Ajuntament de Gavà i el Cos de Mossos d'Esquadra estan actuant per pal·liar la problemàtica plantejada i, per un altra banda, conforme a l'art. 185.B) del vigent Reglament Orgànic Municipal, la Sindicatura Municipal de Greuges no pot investigar les queixes o reclamacions l'objecte de les quals es trobin pendents de resolució judicial o de reclamació administrativa en tràmit.

**Queixa 12/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a la instància presentada a l'Ajuntament de Gavà en la qual la promotora exposava que l'Ajuntament de Gavà i més concretament l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, li va generar una sensació d'impotència i prepotència cap a les persones grans amb el tema informàtic i cites prèvies i en què sol·licitava que "seria positiu de reflexionar el perquè es pregunta: vostè no té fills?" i sol·licitava parlar amb algun responsable respecte d'això.



L'Ajuntament de Gavà informa aquesta Sindicatura que el regidor, el Sr. José Manuel Vara es posa en contacte telefònicament amb la promotora de la queixa i, com a responsable del departament de l'OAC es disculpa i comenta que passarà instruccions perquè aquesta situació no es torni a produir.

Es desestima la queixa presentada per la interessada, ja que l'Ajuntament ha actuat per tal de solucionar la problemàtica plantejada.

**Queixa 17/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà en la qual la promotora sol·licitava l'aplicació de les bonificacions i subvencions de l'Impost sobre béns immobles d'ús residencial destinat a lloguer d'habitatge amb renda limitada, corresponents als exercicis 2020, 2021 i 2022, vinculats a un habitatge de la Rambla Pompeu Fabra, de Gavà del qual és propietària la promotora i que té llogat a través de la Borsa de Lloguer de Gavà de l'Oficina Local d'Habitatge.

Segons l'informe per part de l'Àmbit de Gestió Tributària de l'Ajuntament de Gavà, informava que, segons el departament d'Habitatge, la finca de referència forma part del programa de la xarxa de mediació per al lloguer social (XMLS) de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) i consideraven el següent

*No es procedeix aplicar la bonificació per a l'exercici 2020 perquè la promotora no la va sol·licitar durant l'esmentat exercici.*

*No es procedent aplicar la bonificació per a l'exercici 2021 perquè la promotora la va sol·licitar després que la liquidació o rebut de venciment periòdic hagi quedat consentit i ferm (d'acord amb l'article 25.3) de l'ordenança General de gestió, liquidació, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic, la gestió dels quals ha estat delegada en la Diputació de Barcelona publicada en el BOP el 14/12/2019.*

*Procedeix aplicar la bonificació del 95% en l'IBI per a l'exercici 2022.*

Es dona trasllat a l'ORGT de la sol·licitud i de l'informe corresponent als efectes de l'aplicació de la bonificació en l'IBI en l'exercici 2022 donat que, per acord plenari de data 26/11/2020 la gestió i recaptació d'aquest impost està delegada a la Diputació de Barcelona.

Es considera, d'altra banda, que la redacció de l'article 5.5 de l'ordenança fiscal núm. 1 reguladora de l'Impost sobre Béns immobles pot generar al ciutadà manca d'informació a l'hora de tramitar l'esmentada bonificació.

Per tant, caldria modificar l'esmentat article 5.5 per tal d'especificar els aspectes referents a la bonificació com serien, entre d'altres, sol·licitud anual, termini de sol·licitud, incompatibilitat amb altres bonificacions o subvencions, no tenir deutes, etc.".

Atès aquest informe tècnic es desestima la queixa de la interessada en relació amb la manca de resposta municipal i, per altra banda, i ja ho he fet constatar per altres expedients, la meua demanda en vers que la normativa s'ha d'adaptar a les noves lleis per tal de no entrar en contradicció, i a més a més deuen ser suficientment clarificades perquè els ciutadans tinguin la visió correcta de la normativa.

**Queixa 18-22.-** Queixa relativa en relació amb el retard en la devolució corresponent a la taxa ICIO, EXEMPTA, efectuada per l'interessat en data 9 de març de 2021, per un import de 1.013,08 €, i que encara està pendent la seva devolució.

A data 07 de març del 2022 l'interessat ens informa que, malgrat complir amb els requisits per l'exempció de la taxa pel tipus d'obra realitzada (instal·lació d'ascensor i reforma interior d'habitatge unifamiliar), l'ORGT, òrgan delegat en la gestió i recaptació d'aquesta taxa, encara no ha retornat el 90% de la taxa ICIO a l'interessat segons indica el punt 9.4 de l'ordenança municipal fiscal núm. 3 reguladora de l'import de construccions i obres i que tant a la mateixa llicència d'obres atorgada com a l'informe tècnic sol·licitat a l'ajuntament per part d'aquesta sindicatura es fa constar i es reconeix indicant que l'ORGT contactaria directament amb l'interessat per la devolució de l'import corresponent.

A data 14 de març de 2023 es fa recordatori a la Unitat de Gestió tributària de l'ajuntament sobre l'assumpte pendent per recordar i agilitzar el tràmit, unitat que es posa en contacte amb l'ORGT. Finalment, a data 14/04/23, l'interessat es torna a posar en contacte amb nosaltres per informar-nos que ha rebut notificació de proposta de resolució del cap de la unitat del Baix Llobregat-Garraf adreçada a la gerència de l'ORGT de la Diputació de Barcelona, proposta a la qual reconeix el dret de bonificació del 90% de l'import de la taxa amb els corresponents interessos de demora generats (911,77 euros + 24,31 euros d'interessos de demora) a favor de l'interessat.

s'Estima la queixa presentada per l'interessat en relació amb la devolució de la taxa ICIO i es fa recordatori a l'ajuntament sobre la necessitat de complir amb els terminis de tramitació i revisió dels greuges i reclamacions presentades pels ciutadans

**Queixa 19/22.-** Queixa relativa a la disconformitat amb el procés de selecció per cobrir 11 places d'agent de la policia municipal de l'Ajuntament de Gavà, mitjançant oposició lliure, corresponents al grup C, subgrup C2, escala d'administració especial, sotsescala de serveis especials, classe Policia Local. L'interessat explicava a aquesta Sindicatura que el mateix dia d'aquest concurs d'oposició es va convocar un altre a l'Ajuntament de Barcelona al que ell també participava.

Atès que el cognom de l'interessat comença per la lletra «B», va ser cridat en el primer torn de la convocatòria de l'Ajuntament de Gavà.

Quan va arribar de la prova convocada per l'Ajuntament de Barcelona, el primer torn ja havia estat seleccionat, però l'interessat no estava present. Tot i que les proves van trigar uns 30 minuts a començar des de la crida pel cognom, i tot i que



L'interessat va informar que venia d'una altra convocatòria de l'Ajuntament de Barcelona, no li van permetre fer les proves.

L'informe tècnic municipal informava aquesta Sindicatura que: Les bases en el seu punt 8.5 disposava que les persones aspirants serien convocades per a cada prova en crida única, i qui no compareixes seria exclòs/a del procediment selectiu. Tot i això, per raons de força major justificades i apreciades a judici del tribunal, aquest valoraria la possibilitat de realitzar l'exercici en altra data.

A les bases publicades el 19 d'abril de 2022 en el seu punt 8.12 disposa que, per a la realització d'aquesta prova, els homes i les dones seran convocats en dies diferents, si és possible.

Les dates de les proves s'han establert segons la disponibilitat dels membres del tribunal, de les persones tècniques assessores del mateix tribunal i de les instal·lacions municipals que es requerien per a la seva celebració (pavelló Jacme March, Estadi la Bobila, Centre de suport a l'empresa).

A les actes publicades del tribunal qualificador, consten tots els acords presos.

L'interessat no va acudir a la crida a la qual estava convocat a les proves físiques a l'hora i lloc indicats i, per tant, en aplicació de les bases reguladores i atenent que no va justificar cap motiu de força major, el tribunal el va considerar exclòs del procés selectiu com consta en l'acta de data 2 de juliol de 2022.

Atès aquest informe tècnic es desestima la queixa presentada pel promotor.

**Queixa 20/22.**-Queixa en què el promotor comunicava a aquesta Sindicatura el presumpte tracte inapropiat rebut per un policia municipal de l'Ajuntament de Gavà, en l'avinguda Joan Carles I, el passat dia 5 de juliol de 2022, mentre passejava al seu gos.

L'informe del Cap de la Policia municipal informava aquesta Sindicatura que: una vegada parlat amb l'interessat, de forma telefònica perquè facilités més dades per poder identificar l'actuació policial, atès que hi ha dates incorrectes al seu escrit, no recorda exactament el dia dels fets ni va prendre nota de la unitat policial en què es desplaçaven els agents ni el número del seu TIP.

Des de policia municipal es va preguntar, en un primer moment, si els agents que van treballar el dia que el diu al seu escrit, si recordaven la situació i la resposta va ser negativa, no es recordava aquest fet i al programari policial no consta aquesta actuació.

Tanmateix, des de la direcció de la policia municipal s'estan fent sessions i reforços de formació per tal d'evitar les males praxis professionals i que el ciutadà sigui atès de forma educada i molt correcta.

Es desestima la queixa presentada pel promotor respecte al greuge plantejat, ja que segons l'informe policial no hi ha cap constància dels fets.

Com en altres casos, s'està donant el fet que trobem en els informes tècnics enviats per la policia municipal que no consten les actuacions policials dintre del programari de la Policia municipal, fets que els ciutadans ens informen que han tingut intervencions amb la policia en diferents formes. Em preocupa aquesta situació per la manca de dades per tal de poder solucionar els greuges presentats, a més a més que crec que totes les actuacions amb la ciutadania haurien d'estar reflectides en el programari de la Policia municipal.

Tot sigui dit, que algun d'ells, per la seva ràpida i bona resolució solament haurien de constar a efectes d'arxiu.

Per altra banda, hauria de ser inusual reclamar contra qui, en principi, t'ha de defensar. Una de les experiències més frustrants que pot patir la ciutadania és rebre un tracte inapropiat per part de qualsevol membre de la Policia municipal, o qualsevol altre cos de seguretat. Si això passa és que alguna cosa no s'està fent correctament i s'han de posar tots els mitjans necessaris perquè això no torni a passar.

Vull fer constar, que dies després d'aquesta resolució, aquesta Sindicatura va rebre una comunicació per part del Cap de la Policia municipal en la qual m'informava que s'han pres mesures internes per tal que totes les intervencions policials constin en el programari policial, i d'aquesta manera evitar i solucionar aquelles actuacions policials que poden ser objecte de queixa o fins i tot de responsabilitats administratives o penals, fet que em congratula i agraeixo pel bé comú del conjunt de la ciutadania de Gavà.

**Queixa 21/22.-**Queixa relativa a les molèsties per soroll produïdes per personal de l'Ajuntament de Gavà els dies 17 de juny i 4 de juliol de 2022, entre les 2 i les 2:40 h de la matinada a la rambla de Gavà, mentre realitzaven tasques de muntatge i desmuntatge de cartells utilitzant eines molt sorolloses, i interrompent així el descans dels veïns.

L'informe tècnic municipal informava aquesta Sindicatura que aquests treballs els realitza una empresa externa com a adjudicatària del contracte per a la producció i instal·lació de publicitat institucional exterior. És per aquest motiu que, conscients de les molèsties que en algun moment s'ha pogut produir, ens hem adreçat a l'esmentada empresa requerint-la que aquestes situacions no es tornin a repetir i compleixin escrupolosament el contracte, que estableix que les tasques de muntatge/desmuntatge han de dur-se a terme en dies feiners i en horari diürn".

Es desestima la queixa presentada per la promotora, ja que l'Ajuntament de Gavà està actuant perquè aquesta desagradable situació no torni a afectar a la ciutadania de Gavà.

**Queixa 22/22.-** Queixa relativa a la manca d'informació per part de l'Ajuntament de Gavà en relació amb quina és la situació actual sobre l'estat de les afectacions al carrer Santa Teresa, així com el motiu de per què no es desafecten els xamfrans, ja que encara es fa servir la normativa del Pla General Metropolità d'Ordenació Urbana, aprovat per la Comissió Provincial d'Urbanisme de Barcelona, el 14 de juliol de 1976.

L'informe tècnic municipal informa aquesta Sindicatura que el planejament vigent a la parcel·la situada al carrer de Santa Teresa és el Pla General Metropolità, aprovat per acord de la Comissió Provincial d'Urbanisme de Barcelona de 14 de juliol de 1976, i publicat al BOPB el 19 de juliol de 1976.

La parcel·la està classificada com a sòl urbà no consolidat, i qualificada, en part de zona subjecta a ordenació volumètrica, clau 18, i en part de xarxa viària bàsica, clau 5. Per a assolir la condició de sòl urbà consolidat, i, al seu torn, de solar, li manca la cessió de terrenys per a destinar-los a vials per a regularitzar alineacions o completar la xarxa viària d'acord amb les determinacions establertes al planejament urbanístic vigent. Sent vigent el planejament aprovat l'any 1976, és cert que des d'aquesta data la xarxa viària de Gavà s'ha vist modificada per l'obertura, entre d'altres, de l'Av. De Joan Carles I i el vial del Calamot, així com per la cobertura de la riera de Sant Llorenç.

L'estudi de la xarxa viària bàsica del municipi tenint en compte els canvis que l'obertura de nous vials han generat en la mobilitat real està sent objecte d'estudi en el marc de la redacció d'una Modificació puntual de Pla General Metropolità als xamfrans de la xarxa viària bàsica. Aquesta tasca ha estat contractada a un equip redactor extern, que està treballant-hi de manera coral amb els serveis tècnics municipals.

Al respecte cal dir que es tracta d'un document urbanístic complex, que afecta drets i deures de moltes parcel·les i, per tant, de moltes persones propietàries. El fet de "desafectar" parcel·les actualment qualificades parcialment de vial implica, des d'un punt de vista urbanístic, estudiar de manera molt acurada els aprofitaments i càrregues que això pot comportar per als propietaris. És premissa de partida que la proposta urbanística no comporti increment d'aprofitament, ja que això comportaria càrregues econòmiques per a les propietats de les finques que es "desafecten", és justament aquest motiu i la complexitat que això comporta que fan que la redacció de la Modificació puntual de Pla General Metropolità s'estigui dilatant en el temps.

S'estima en part la queixa presentada per la promotora en relació amb la manca de resposta municipal i es recorda a l'Ajuntament la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal com assenyala la normativa procedimental i que aquesta actuació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

**Queixa 23/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà en data 6/07/2022 la què el promotor sol·licitava en representació del seu pare: Ser informat de la resolució de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, que segons

informació a l'interessat mitjançant correu electrònic de data 27/06/2022, va ser enviada a l'Ajuntament de Gavà i encara no ha estat traslladada a l'interessat.

La resolució és relativa a la sol·licitud d'anul·lació de la taxa per a la recollida de restes de jardineria, de la finca del carrer El Pou, corresponent a l'exercici 2020.

Segons informava l'interessat, el terreny és d'ús agrícola i no té jardí, i amb les deixalles orgàniques fan compost per a adob, i en conseqüència no reben cap prestació de servei per part de l'Ajuntament de Gavà.

Mitjançant l'informe tècnic, l'Àmbit de Gestió Tributària de l'Ajuntament de Gavà informava aquesta Sindicatura del següent:

D'acord amb l'article 19 de l'Ordenança fiscal 12, reguladora de la recollida, tractament i gestió d'escombraries i altres residus municipals, gaudiran una bonificació del 95% els contribuents que acreditin que durant l'exercici anterior al de la meritació de la taxa s'han autogestionat les seves restes vegetals, en condicions que no causin molèstia als veïns ni problemes higiènics de cap mena. Podran optar a aquesta bonificació aquells contribuents que, fruit de l'autogestió, deixin d'emprar el servei municipal de recollida de restes vegetals.

De conformitat amb l'informe Tècnic del Departament de Residus Municipals de data 27/9/2021 es comprova que existeix un sistema d'autogestió de les restes vegetals i que en conseqüència no es fa servir el servei municipal de recollida.

En data 12/1/2022 es presenta reclamació davant la Diputació de Barcelona - Organisme de Gestió Tributària sol·licitud de no tributació per la taxa recollida de fracció vegetal.

En data 22/9/2022 es dona trasllat a l'ORGT de l'informe sol·licitat en sentit que és procedent aplicar la bonificació del 95% a la taxa de recollida i tractament de restes de jardineria en la finca de referència per a l'exercici 2022 i no procedeix, per no acreditar-se els requisits establerts, la bonificació per l'exercici 2020 i 2021. Es manté, per tant, l'efectivitat de les liquidacions practicades durant l'exercici 2020 i 2021.

S'estima la queixa presentada per l'interessat per la manca de resposta municipal i es recorda també que l'Ajuntament de Gavà és el proveïdor de les dades que fa servir la Diputació de Barcelona per tal poder aplicar les taxes, considerant que el mateix Ajuntament és el que deu preocupar-se d'aquestes dades estiguin actualitzades per tal d'estalviar possibles problemes a la ciutadania, ja que s'estan donant situacions que es van presentar en el primer moment de la creació d'aquesta taxa i que posteriorment la Diputació no les ha corregit.

**Queixa 24/22.-**Queixa relativa a la manca de resposta municipal a les instàncies presentades pel promotor a l'Ajuntament de Gavà en dates: 20/05/2021; 3/12/2021 i 25/07/2022, en les quals sol·licitava l'anul·lació de la taxa de sanejament (ús periòdic de la xarxa de clavegueram) d'una plaça de pàrquing a l'Avinguda Diagonal, corresponent a l'exercici 2021.

Segons informe de l'Àmbit de Gestió Tributària que informava aquesta Sindicatura que D'acord amb l'article 2 de l'Ordenança fiscal núm. 13 el fet imposable de la taxa de sanejament és la prestació del servei d'evacuació d'aigües pluvials, negres i residuals a través de la xarxa municipal de clavegueram.

D'acord amb les dades subministrades pels Serveis Tècnics Municipals en la finca de referència existeix xarxa de clavegueram municipal, raó per la qual està subjecte a tributació per la Taxa de sanejament.

De conformitat a la legislació aplicable, la taxa de Sanejament es pot aplicar sempre que existeixi una xarxa de recollida d'aigües a l'abast de la unitat urbana gravada, malgrat que no hagi cap instal·lació directa efectuada i sempre que tècnicament es pugui habilitar una instal·lació d'aquest tipus.

Per altra banda, la coactivitat d'aquesta taxa, d'acord amb l'article 20.1B de la Llei 2/2004 de 5 de març reguladora d'Hisendes Locals, es dona quan el servei és de recepció obligatòria, que es produeix quan existeix una norma legal o reglamentària que imposa l'obligatorietat al ciutadà de sol·licitar o rebre aquest servei prestat per l'Ajuntament.

En aquest cas, el servei de sanejament està recollit com a obligatori per part dels Ajuntaments en els articles 25 i 26.1 de la Llei 7/1985 de 2 d'abril reguladora de les Bases de Règim Local.

Per tant, aquest servei és un servei de recepció obligatòria i es presta en règim de dret públic. En conseqüència, no està permès que els destinataris renunciïn a la seva recepció, i és exigible independentment del seu ús.

S'estima la queixa presentada per l'interessat respecte a la manca de resposta municipal.

Es recorda a l'Ajuntament la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal com assenyala la normativa procedimental i que aquesta actuació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

Es recomana a l'Ajuntament que la mateixa resposta donada a la Sindicatura es podia fer servir com a document de resposta o informació per tal de facilitar a les persones que presentin queixes sobre aquesta qüestió.

**Queixa 25/22.-** Queixa presentada pel promotor en representació del seu pare, relativa a la sol·licitud d'anul·lació de la taxa per gestió de residus comercials d'un local ubicat al carrer Montflorit, de Gavà, corresponent a l'exercici 2021.

Segons informava l'interessat, el local va estar llogat a la titular de l'activitat fins al dia 31/08/2020, data en què es va signar l'extinció del contracte de lloguer del local. L'interessat, per tant, ni era el titular de l'activitat, ni existia activitat durant l'exercici 2021, motiu pel qual, sol·licitava l'anul·lació de la taxa.

Segons l'informe municipal, d'acord amb l'informe del Departament d'Activitats el titular de l'esmentada llicència, no havia presentat la baixa de l'activitat, per la qual cosa, aquesta activitat constava d'alta a la base de dades de l'Ajuntament.

El reclamant aporta document d'extinció del contracte de lloguer de data 31/08/2020 del local Montflorit, on s'exercia l'activitat Bar.

La finca de referència tributa en concepte de Taxa d'Escombraries Comercials a nom del propietari, com a substitut del contribuent, el titular de la llicència d'activitat, d'acord amb l'article 18.2 de l'ordenança fiscal núm. 12, reguladora de la taxa de recollida, transport i gestió d'escombraries.

La declaració dels fets manifestats per l'interessat, donarà lloc a la modificació de la tarifa de l'Ordenança fiscal número 12 vigent aplicada a l'interessat pel grup tarifari G.4 (Bar sense menjar) i es procedirà al canvi pel grup de tarifa B.2 (Locals desocupats o no, destinats a cap activitat) per l'exercici 2021 i següents, significant que si es comprovés l'exercici d'activitat comercial o mercantil, o que la informació comunicada no s'ajusta a la realitat, podria ser motiu d'inici d'un expedient sancionador.

Finalment, es dona trasllat a l'Organisme de Gestió Tributària als efectes d'anul·lar la liquidació Taxa Escombraries comercials 2021 i següents (tarifa G4) a nom del propietari i es liquida pel mateix concepte, exercicis i titular per la tarifa B.2 i es comunica al Departament d'Activitats aquest informe als efectes oportuns.

S'estima la queixa presentada per l'interessat respecte a la manca de resposta municipal. Així i tot, l'Àmbit de Gestió Tributària ha posat en marxa les actuacions necessàries per solucionar, tan aviat com sigui possible, la problemàtica plantejada per l'interessat.

Recordar a l'Ajuntament la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal com assenyala la normativa procedimental i que aquesta actuació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

**Queixa 26/22.-**Queixa presentada per la promotora a aquesta Sindicatura pel tracte indegut rebut per personal de la Policia municipal quan la interessada els va

trucar perquè havia sofert un acte vandàlic per part dos nois a casa seva. De la queixa presentada per la interessada es destaquen tres qüestions:

1. La indeguda atenció rebuda, per part dels policies que es van personar a casa de la interessada, com per la persona que li va atendre per telèfon, que li va proporcionar una mala informació, un tracte incorrecte i traves burocràtiques.
2. Que es parli de documents o informes fets per la mateixa policia i pel que es desprèn de l'escrit de queixa, no ha existit mai cap informe sobre l'actuació policial relatiu a l'acte vandàlic sofert per la interessada; i que després de demanar-lo ella, la van informar que per lliurar-li havia de pagar una taxa.
3. El cobrament de l'informe policial que s'hauria de facilitar a la ciutadania de forma gratuïta, sobretot quan es tracta de la víctima o perjudicat del sinistre, especialment tractant-se d'un informe derivat d'un fet luctuós, com seria un acte de vandalisme, quan es tracta d'una circumstància totalment involuntària, no així, com en altres supòsits, com la sol·licitud de llicències administratives, autoritzacions, ocupacions de via, desenrunaments d'obres, etc., que estan gravats amb una taxa i que redunda en un benefici individual.

Segons l'informe del Cap de la Policia municipal que informava aquesta Sindicatura:

### **Sobre l'incident en el domicili de la interessada:**

Segons consta en el programari informàtic policial a les 23:48 hores es rep una trucada telefònica en la Policia Municipal de Gavà, informant que s'havia sentit un cop fort en la porta del domicili, i li havien trencat un vidre i desperfectes en el pàrquing.

Fins al lloc es desplaça una unitat policial i observen els desperfectes.

Pregunten als veïns si havien vist els autors dels fets, i un d'ells dona una descripció molt genèrica dels presumptes autors.

Davant dels fets exposats, i com que no tenien identificats als autors dels danys, els agents actuant no van redactar un informe policial, ja que les dades de les quals disposaven estaven reflectides en el programari informàtic.

### **Cobrament de l'informe policial.**

Tal com consta en l'ordenança fiscal núm. 7 reguladora de la taxa d'expedició de documents administratius els informes sol·licitats a instància de part tenen un cost de 57,45 euros.



## **Sol·licitud d'informe per part del cos de Mossos d'Esquadra.**

No hem pogut constatar el motiu pel qual no es va comunicar al cos de Mossos d'Esquadra l'existència, no d'un informe, sinó d'una actuació policial.

De les tres qüestions cal informar que:

### **Qüestió 1:**

L'actuació policial en el lloc dels fets, va ser l'adequada segons les informacions de les quals disposem.

Van contactar amb la persona afectada, van recollir informació dels presumptes autors i van constatar els danys produïts.

Davant l'entitat dels fets, no van realitzar un informe policial en el moment, però si posteriorment era requerit es podria realitzar, tot i que la informació que poden aportar la dotació policial és la mateixa que es disposa en el registre de la trucada de l'afectada.

De la informació donada per part del policia que la va atendre per telèfon, sí que és cert que denota una mala informació, o dit d'una altra manera una informació incorrecte i segurament millorable.

Amb relació al fet que va rebre un tracte incorrecte i traves burocràtiques, es considera que aquestes traves burocràtiques estan derivades d'una mala informació per part de la policia que la va atendre per telèfon.

Del tracte incorrecte, és difícil constatar si va ser així, ja que tot i que s'ha intentat recuperar la trucada telefònica per constatar aquests fets, ha sigut impossible, ja que s'hauria de delimitar el dia i l'hora aproximada que es va atendre aquesta trucada.

### **Qüestió 2**

Tal com s'ha exposat amb anterioritat, sí que existeix un registre de l'actuació.

Aquest registre, al ser sol·licitat pel cos de Mossos d'Esquadra s'hauria d'haver lliurat per adjuntar-lo a la denúncia que va interposar la interessada.

Aquest fet no es va realitzar per una gestió interna errònia i millorable.



### Qüestió 3

En el fet del cobrament d'un informe, tal com s'ha constatat amb anterioritat, l'ordenança fiscal 7 reguladora de la taxa d'expedició de documents administratius estableix que els informes sol·licitats a instància de part tenen un cost de 57,45 euros.

Les exempcions i bonificacions s'estableixen en l'article 6 de la citada ordenança concretament en el seu apartat 3, i no seria aplicable al cas que ens ocupa.

S'ha de fer constar, que els informes sempre el sol·liciten les companyies asseguradores, les quals abonen l'import de la taxa.

Tot i que la interessada afirma que la seva companyia asseguradora, li va comunicar que l'informe l'havia de demanar la pròpia afectada, un dels motius podria ser que els danys produïts no estaven coberts en la seva pòlissa i, per tant, en demanar l'informe com particular s'ha d'abonar l'import establert en l'ordenança.

De tots els fets exposats, i de les conclusions i deficiències detectades en l'exposició dels fets i de la comprovació d'aquests, s'han pres mesures internes per tal que:

La informació i l'atenció a qualsevol ciutadà per part de la Policia Municipal de Gavà sigui una informació veraç i l'adequada i en cada moment.

Així mateix, es vol fer constar, que estaríem parlant d'un fet puntual i que no s'hauria de generalitzar, i que gràcies a la comunicació de la interessada, podem detectar aquestes deficiències i millorar el servei públic que s'ha de donar a la ciutadania.

Atès aquest informe tècnic, s'estima la queixa presentada per la interessada respecte al greuge plantejat.

Hauria de ser inusual reclamar contra qui, en principi, t'ha de defensar de les tropes de tercers, i atendre degudament. Una de les experiències més frustrants que en pot tenir un ciutadà és que li robin alguna cosa o pateixi actes vandàlics, però si a més a més de patir aquests actes, la Policia a l'hora de fer la denúncia t'atén malament (mala informació, espera interminable, traves burocràtiques), és que alguna cosa s'està fent malament i s'han de posar els mitjans perquè això no torni a passar.

En relació amb la substancial quota tributària, provoca certa reticència, sobretot quan es tracta de la pròpia víctima o perjudicat del sinistre, especialment tractant-se d'un informe derivat d'un fet luctuós, com seria un acte de vandalisme, i el fet que estigui gravat amb una taxa quan es tracta d'una circumstància totalment involuntària, no així, com en altres supòsits, com la sol·licitud de llicències administratives, autoritzacions, ocupacions de via, desenrunaments d'obres, etc.

Si es tracta d'un servei públic prestat per membres de les Forces i Cossos de Seguretat, en tot cas, inherent a la seva missió més significativa de protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats i garantir la seguretat ciutadana, per què es grava?

Si bé és cert que el fet imposable se sustenta a l'expedició d'informes administratius a instància de part; no ho és menys que aquesta sol·licitud és propiciada per un acte vandàlic. La prestació d'un servei públic de seguretat ciutadana, els destinataris dels quals són el conjunt dels ciutadans, no hauria de ser equiparada amb un servei d'expedició d'informes administratius que redunda en un benefici individual.

Recomanar a l'Ajuntament de Gavà la revisió de les ordenances fiscals per tal de poder abaratir fins a arribar a la gratuïtat en vers a la situació de la persona que les demani, sobre les taxes del tractament de l'expedició de documents administratius.

Vull fer constar, que dies després d'aquesta resolució, aquesta Sindicatura va rebre una comunicació per part del Cap de la Policia municipal en la qual m'informava que en la pròxima revisió de les ordenances fiscals, s'introduirà la recomanació realitzada pel Síndic Municipal de Greuges de Gavà en la seva resolució del passat 11 d'octubre. En aquesta proposta de modificació de les ordenances fiscals s'introduiria la gratuïtat de l'expedició de documents administratius a persones físiques com a part interessada, sempre que, com el cas que ens ocupa, els danys no estiguin coberts per una companyia asseguradora, ja que, en aquests casos, ha de ser la companyia asseguradora que haurà de sol·licitar els documents administratius i abonar el cost que regula l'ordenança fiscal núm. 7 de la taxa d'expedició de documents administratius. Fet que em congratula i agraeixo pel bé comú del conjunt de la ciutadania de Gavà.

**Queixa 27/22.-**Queixa presentada per la promotora en relació amb la manca de resposta municipal a la instància presentada a l'Ajuntament de Gavà en data 14/03/2022, relativa a les molèsties que estan suportant els veïns dels voltants del Camp de Futbol de Can Tintorer, pel soroll que es produeix en aquesta instal·lació de dilluns a divendres des de les 15.30h fins a les 24h i els caps de setmana de 8h a 23h, impedingint el descans dels veïns per crits, aplaudiments, tambors, xiulets, trompetes, música alta, etc. A més de la problemàtica pel soroll, també els focus de llum estan dirigits al carrer i les façanes dels habitatges dels costats, de forma que no es poden obrir les finestres per no ser enlluernats.

L'informe tècnic municipal informava que l'estudi acústic que consta a l'expedient estableix que es donarà compliment a la normativa aplicable perquè no hi haurà activitat durant l'horari nocturn, i perquè el nivell d'emissió sonora del públic no superarà els 76 dBA.

Segons s'informa des de la unitat de manteniment d'equipaments esportius de l'Ajuntament de Gavà, s'ha de fer una intervenció de manteniment al focus del camp.

L'activitat s'ha d'exercir d'acord amb les condicions descrites a la llicència ambiental municipal que es disposa, i d'acord amb els límits d'immissió sonora establerts per l'article 45 del Reglament de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica i que n'adapta els annexos aprovats pel Decret 176/2009, de 10 de novembre.

La instal·lació d'enllumenat ha de donar compliment als límits d'intrusió lumínica establerts pel punt 3 de l'annex 2 del Decret 190/2015, de 25 d'agost, de desplegament de la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn.

Donar-ne trasllat al Servei de manteniment i qualitat de l'espai públic i els barris".

Atès aquest informe tècnic, s'estima la queixa presentada per la interessada.

Es Recomana a l'Ajuntament de Gavà l'exigència als responsables de les instal·lacions municipals per tal de complir amb tots els requisits que marquen les normatives i les lleis per protegir els ciutadans de fets que puguin afectar el desenvolupament de les seves activitats quotidianes.

Es Recorda a l'Ajuntament la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal com assenyala la normativa procedimental i que aquesta actuació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

**Queixa 28/22.-**Queixa presentada per la promotora en representació del seu marit, relativa a la disconformitat en la informació rebuda i la gestió realitzada per part de la Policia Municipal, en relació amb les agressions sofertes pel marit de la interessada i la seva mascota, causades per dos gossos de raça perillosa, que anaven sense morrió i sense lligar. A conseqüència de l'agressió el marit de la interessada va haver de ser atès pels serveis d'urgència, personant-se una ambulància en el lloc dels fets. I el gos de la interessada va ser portat d'urgències al seu veterinari.

De la queixa de la interessada vull destacar dues qüestions:

- Quina és i quina deu ser l'acció de la Policia municipal en els casos de gossos perillosos i sobretot si s'incompleix la normativa, com sembla que ha estat el cas que ens ocupa, gossos perillosos que van sense morrió i sense lligar.

Com es deu actuar i com s'ha actuat en aquesta situació?

- Es desprèn d'aquesta queixa, una possible negligència per part de la Policia municipal per manca d'actuació.

L'informe tècnic municipal informava que en el moment que la Policia Municipal de Gavà detecta un gos que incompleix la normativa vigent, es procedeix a la identificació de la persona que porta el gos en aquell moment, es sol·licita la documentació corresponent i si escau es procedeix a denunciar aquelles infraccions a la normativa.

Amb relació a l'actuació del dia 19 de setembre del 2022, la Policia Municipal de Gavà és requerida per una unitat del Cos de Mossos d'Esquadra, els quals informen que dos gossos de raça perillosa han agredit a l'interessat i al seu gos.

La víctima va ser traslladada a l'Hospital pels serveis mèdics d'emergència.

Aquell mateix dia, es van fer gestions amb les bases de dades policials i de l'Ajuntament de Gavà amb l'objectiu de localitzar als gossos que van provocar l'agressió.

Paral·lelament, aquell mateix dia, es va realitzar un dispositiu per part de la Policia Municipal de Gavà per tal de localitzar aquests dos gossos, per la zona on normalment estan, segons els diferents testimonis dels fets, essent aquesta recerca negativa.

El dia 20 de setembre del 2022, una unitat del Cos de Mossos d'Esquadra va localitzar als gossos i a la seva propietària en la via pública i va fer el traspàs del servei a la Policia Municipal de Gavà.

Policia Municipal de Gavà, va fer les corresponents denúncies, es va aixecar una acta pel departament de sanitat de l'Ajuntament de Gavà, amb la finalitat que aquests, facin un seguiment dels gossos i de manera paral·lela, es va posar en coneixement del Jutjat de Guàrdia de la població de Gavà, ja que podríem estar davant d'un presumpte delictes de lesions.

Per tot el que s'ha exposat amb anterioritat no ha existit negligència ni una manca d'actuació, tot el contrari. La policia municipal de Gavà, davant d'un presumpte delictes, va actuar de manera ajustada a dret, amb la identificació de totes les parts, i posteriorment posant en coneixement tant de l'autoritat judicial com l'autoritat sanitària dels fets.

A part de la via judicial, també es va actuar per via administrativa, denunciant totes aquelles infraccions que es van produir.

Atès aquest informe tècnic s'estima la queixa presentada per la interessada .

Es Recomana a l'Ajuntament de Gavà que en les situacions en què intervenen lesions, s'hauria de tenir al corrent de totes les accions realitzades, atès que de no ser així, es genera ansietat a la ciutadania i es pot provocar estats que afecti la pròpia salut.

Es Recorda a l'Ajuntament de Gavà la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal com assenyalava la normativa procedimental i que aquesta actuació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

**Queixa 29/22.-**Queixa en relació amb la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà en data 15/06/2022, en què el promotor sol·licitava l'anul·lació de la taxa de sanejament perquè no existeix xarxa de clavegueram en el carrer Camí Labors, 16 de Gavà.

La Sindicatura va rebre la resposta municipal que informava que el Departament de Manteniment confirma que l'esmentada finca no disposa de xarxa de sanejament. Així mateix, s'ha donat trasllat a l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) d'aquest informe i de la sol·licitud de l'interessat als efectes de la seva resolució, ja que la Diputació de Barcelona, mitjançant l'ORGT té delegada la gestió i recaptació de la taxa de sanejament entre d'altres.

L'ORGT haurà de notificar la resolució a l'interessat amb esment dels recursos corresponents".

Atès aquest informe tècnic s'estima la queixa presentada per l'interessat respecte a la manca de resposta municipal a la seva instància.

Tot i això, vull fer constar que un cop assabentat l'Àmbit de Gestió Tributària de l'Ajuntament de Gavà, ha actuat amb diligència posant en marxa les actuacions necessàries amb la finalitat de solucionar al més aviat possible la problemàtica plantejada per l'interessat.

Recordar a l'Ajuntament la vigilància en el compliment de la seva obligació del deure resposta a les sol·licituds i/o peticions efectuades pels administrats tal com

assenyala la normativa procedimental i que aquesta actuació s'allunya dels criteris de bon govern de l'administració municipal.

## Queixes pendents de finalitzar a l'any 2022

**Queixa 15/21.-** Queixa relativa a una sanció de tràfic presentada pel promotor en representació de la seva esposa, per estacionar en un pas de vianants, al carrer Segle XX, 26, i trobant-se absent el conductor i aplicant-li l'article 94,2,a) del RGC (Reglament General de Circulació), se li va imputar una sanció de 200 euros per considerar-la greu, quan en l'ordenança municipal en vigor aquesta sanció està recollida com NO greu, amb un import de 90 €.

En data 20 d'octubre de 2021 es va sol·licitar a l'Ajuntament de Gavà l'informe preceptiu sobre el contingut de la queixa, i es va reiterar sol·licitud d'informe tècnic en dates 15 de febrer de 2022, 21 de setembre de 2022 i 6 d'octubre de 2022.

L'informe tècnic municipal informava aquesta Sindicatura que una vegada notificada la denuncia per l'esposa de l'interessat, va formular al·legacions a l'expedient, les quals van ser desestimades i imposada la sanció de 200€, en resolució i rebuda al domicili.

L'Esposa de l'interessat fa efectiu l'import de la sanció i interposa recurs de reposició.

El recurs de reposició va ser desestimat en resolució, que va ser rebuda al domicili.

Aquesta resolució posava fi a la via administrativa i només es podia interposar recurs contenciós-administratiu.

Pendent de documentació per part de l'interessat a 31/12/2022.

**Queixa 18/21.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà, relativa a 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.

Aquesta Sindicatura va sol·licitar a l'Ajuntament de Gavà l'informe preceptiu sobre el contingut de la queixa el 4 de novembre de 2021, i es va reiterar sol·licitud d'informe tècnic en dates 15 de febrer de 2022, 21 de setembre de 2022 i 6 d'octubre de 2022. No havent rebut el sol·licitat informe a data 09/03/2023 es torna a demanar en 4ª instància dirigida a la il·lma. Sra Alcaldessa.

Pendent d'informe tècnic municipal a 31/12/2022.

**Queixa 13/22.-** Queixa per la manca de resposta municipal a una instància presentada per la interessada a l'Ajuntament de Gavà en què sol·licitava la retirada de la mordassa acollada a la façana de l'edifici de la promotora per subjectar un pal elèctric, que segons informa la interessada ha provocat una esquerda que posa en perill el balcó i impedeix la restauració de la façana.

Pendent d'informe tècnic municipal a 31/12/2022.

**Queixa 14/22.-** Queixa en què la promotora sol·licitava a l'Ajuntament de Gavà una solució definitiva als sorolls i vibracions que produeix la màquina d'aire condicionat de les instal·lacions del gimnàs del Camp de Futbol de les Bòbiles. Atès que l'horari d'obertura de les instal·lacions és de 7:30h a 21:00h de dilluns a dissabte, i de 7:30 a 14 h, els diumenges, pateixen les molèsties cada dia de la setmana amb l'agreujant que des de fa uns mesos la vibració ha anat en augment i fa impossible residir a l'habitatge. La interessada viu amb la seva mare que és dependent i només pot estar en l'habitació més llunyana dels sorolls i vibracions de la màquina, així i tot, el soroll constant li ocasiona molt de nerviosisme raó per la qual li han hagut de donar medicació per prescripció mèdica.

Pendent d'informe tècnic municipal a 31/12/2022.

**Queixa 15/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà, en què l'interessat sol·licitava el nombre de sancions i l'import recaptat durant els anys 2018, 2019, 2020 i 2021 pels conceptes següents: l'abandó dels excrements de gossos i per passejar els gossos sense corretja als espais públics.

Pendent d'informe tècnic municipal a 31/12/2022.

**Queixa 16/22.-** Queixa relativa a la manca de resposta municipal a una instància presentada a l'Ajuntament de Gavà, en què l'interessat sol·licitava que s'implantin

les mesures necessàries per reduir la velocitat/soroll dels vehicles i en especial les motocicletes, al tram de la rotonda d'accés a la carretera de Gavà a Begues (BV-2041), així com que es realitzin els mesuraments i comprovacions corresponents, ja que se superen velocitats de 100 Km/h sobretot els caps de setmana, tant en horari diürn com a nocturn, fet que provoca moltes molèsties pels sorolls als veïns de la zona.

Pendent d'informe tècnic municipal a 31/12/2022.

### 3.3. GRÀFICS I TAULES DE LES ACTUACIONS

Les actuacions que el Síndic ha portat a terme durant l'any 2022 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 2022, la Sindicatura Municipal de Greuges de Gavà ha atès un total de 147 casos. 69 consultes, 47 Gestions i 29 Expedients de queixa, la totalitat d'ells iniciats a instància de part. s'han iniciat també 2 expedients d'ofici.

| Actuacions   | N          | %              |
|--------------|------------|----------------|
| Consultes    | 69         | 46,94%         |
| Gestions     | 47         | 31,97%         |
| Queixes      | 29         | 19,73%         |
| Ofici        | 2          | 1,36%          |
| <b>Total</b> | <b>147</b> | <b>100,00%</b> |

### 3.3.2. MITJANS DE PRESENTACIÓ

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

**Presencial - Correu electrònic – Telefònic - Telemàtic**

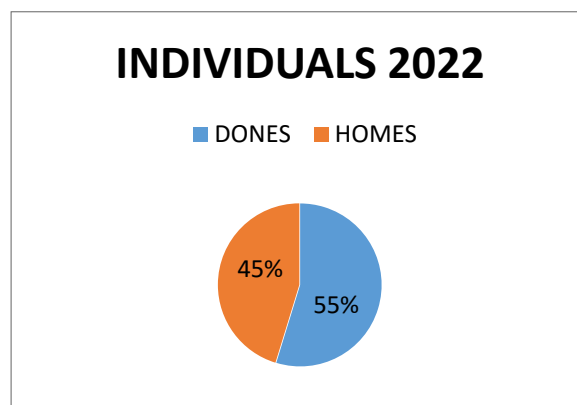
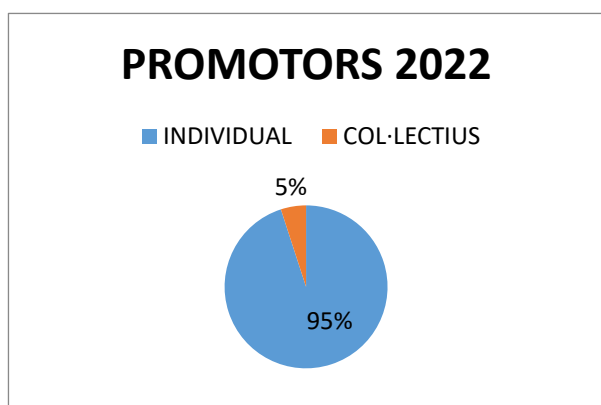
**L'atenció presencial es manté com la principal via d'entrada** de les peticions de la ciutadania, el **49% del total d'entrades**. La **segona opció escollida** per la ciutadania és a través de la bústia **sindic@gava.cat**, el **38%**, la qual ha augmentat 1/3 part respecte de l'any anterior. La **tercera opció escollida**, un **11% dels ciutadans**, és **via telefònica**. L'última opció escollida pels ciutadans és la **telemàtica** amb només **un 2%**, però que s'ha incrementat respecte del 2021 en un 50%.

| TIPUS D'ENTRADA | 2021       |                | 2022       |                | Diferència |            |
|-----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|
|                 | N          | %              | N          | %              | N          | % ▲▼       |
| PRESENCIAL      | 89         | 58%            | 71         | 48%            | -18        | -20%       |
| TELEFÒNIC       | 20         | 13%            | 16         | 11%            | -4         | -20%       |
| EMAIL           | 42         | 27%            | 57         | 39%            | 15         | 33%        |
| TELEMÀTIC       | 2          | 1%             | 3          | 2%             | 1          | 50%        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>153</b> | <b>100,00%</b> | <b>147</b> | <b>100,00%</b> | <b>-6</b>  | <b>-4%</b> |

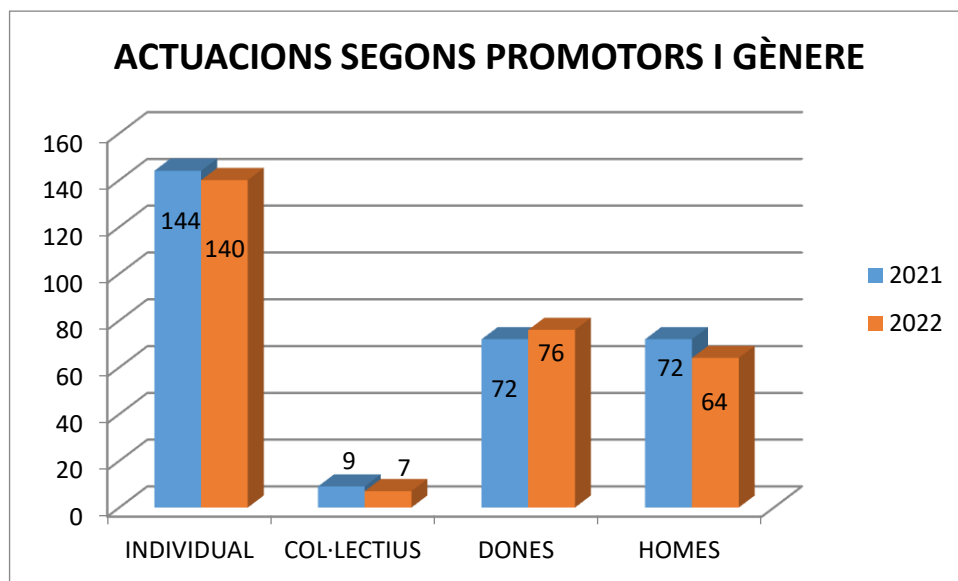
### 3.3.3. PROMOTORS, GÈNERE I EDAT

| PROMOTORS    | N          | %              |
|--------------|------------|----------------|
| INDIVIDUAL   | 140        | 95%            |
| COL·LECTIUS  | 7          | 5%             |
| <b>TOTAL</b> | <b>147</b> | <b>100,00%</b> |

| GÈNERE       | N          | %          |
|--------------|------------|------------|
| DONES        | 76         | 52%        |
| HOMES        | 64         | 43%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>144</b> | <b>95%</b> |



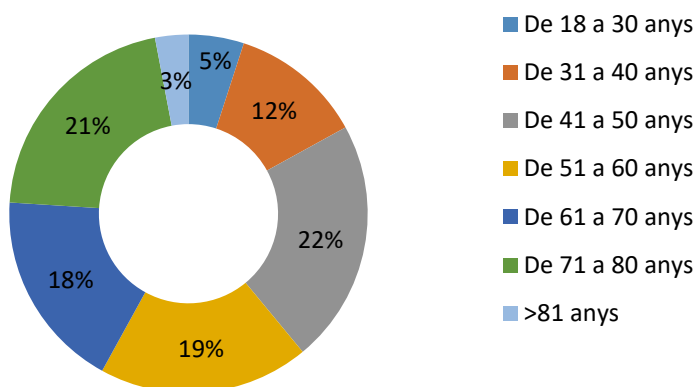
|                  | 2021 |     | 2022 |     | Diferència |      |
|------------------|------|-----|------|-----|------------|------|
|                  | N    | %   | N    | %   | N          | % ▲▼ |
| <b>PROMOTORS</b> |      |     |      |     |            |      |
| Individual       | 144  | 94% | 140  | 95% | -4         | -3%  |
| Col·lectius      | 9    | 6%  | 7    | 5%  | -2         | -22% |
| Dones            | 72   | 47% | 76   | 52% | 4          | 3%   |
| Homes            | 72   | 47% | 64   | 43% | -8         | -6%  |



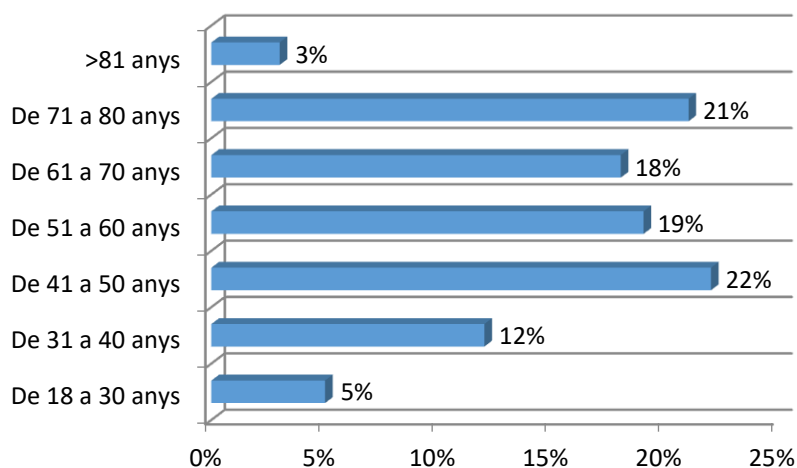
## EDAT (REGISTRADES) DELS USUARIS

| FRANGES D'EDAT | DONES     |            | HOMES     |            | TOTAL      |                |
|----------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|----------------|
|                | N         | %          | N         | %          | N          | %              |
| De 18 a 30     | 3         | 3%         | 2         | 2%         | 5          | 5%             |
| De 31 a 40     | 4         | 4%         | 9         | 8%         | 13         | 12%            |
| De 41 a 50     | 16        | 15%        | 7         | 7%         | 23         | 22%            |
| De 51 a 60     | 13        | 12%        | 7         | 7%         | 20         | 19%            |
| De 61 a 70     | 8         | 8%         | 11        | 10%        | 19         | 18%            |
| De 71 a 80     | 15        | 14%        | 8         | 7%         | 23         | 21%            |
| > De 81        | 0         | 0,00%      | 3         | 3%         | 3          | 3%             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>59</b> | <b>56%</b> | <b>47</b> | <b>44%</b> | <b>106</b> | <b>100,00%</b> |
|                |           |            |           |            |            |                |

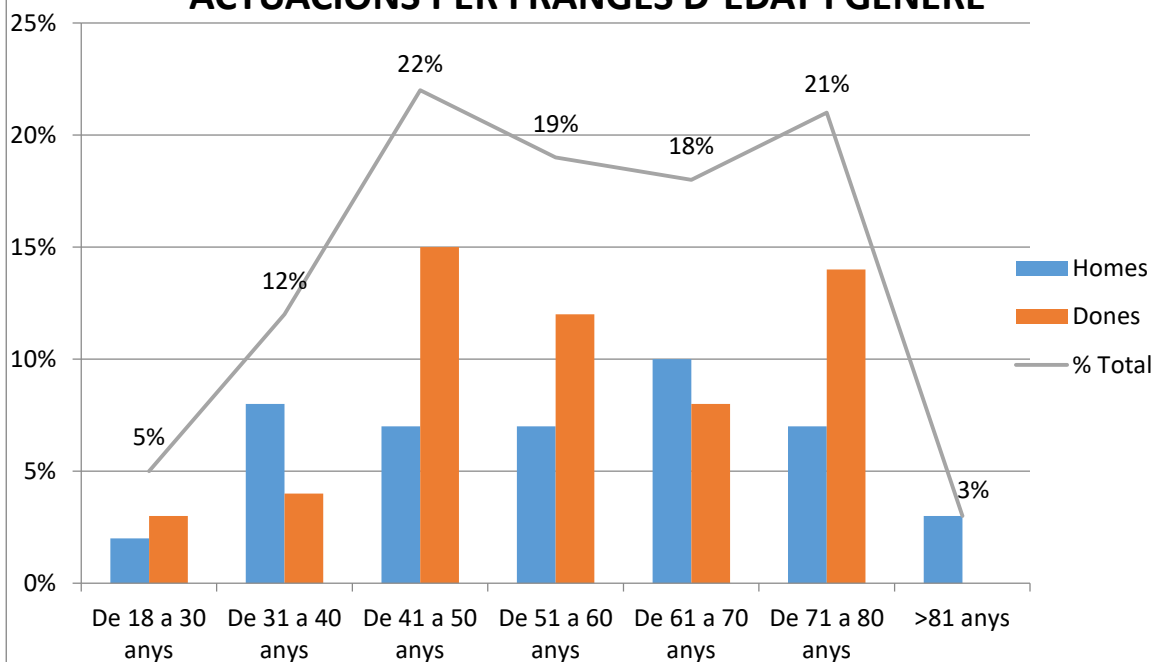
## EDAT DELS USUARIS



## FRANGES D'EDAT ACTUACIONS 2022



## ACTUACIONS PER FRANGES D'EDAT I GÈNERE

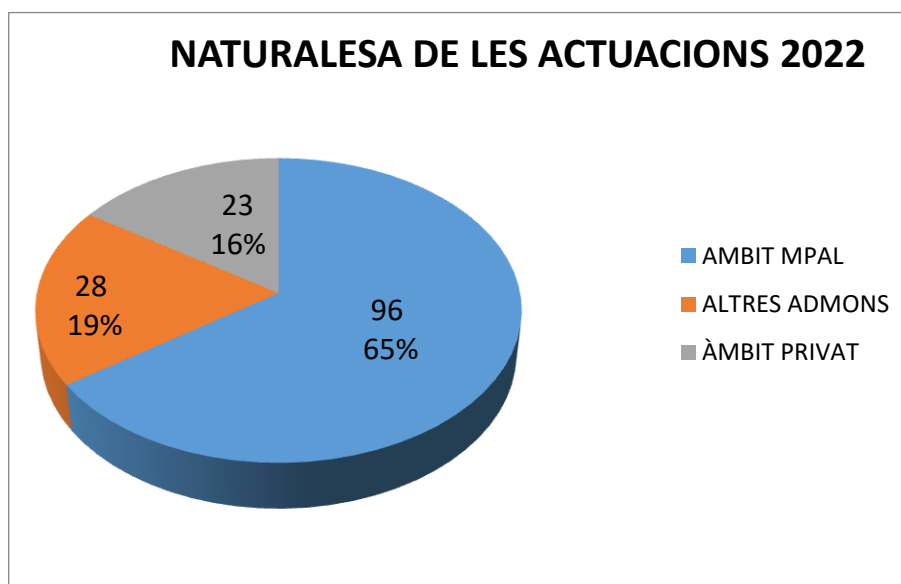


### 3.3.4.- NATURALESA DE LES ACTUACIONS: LA COMPETÈNCIA

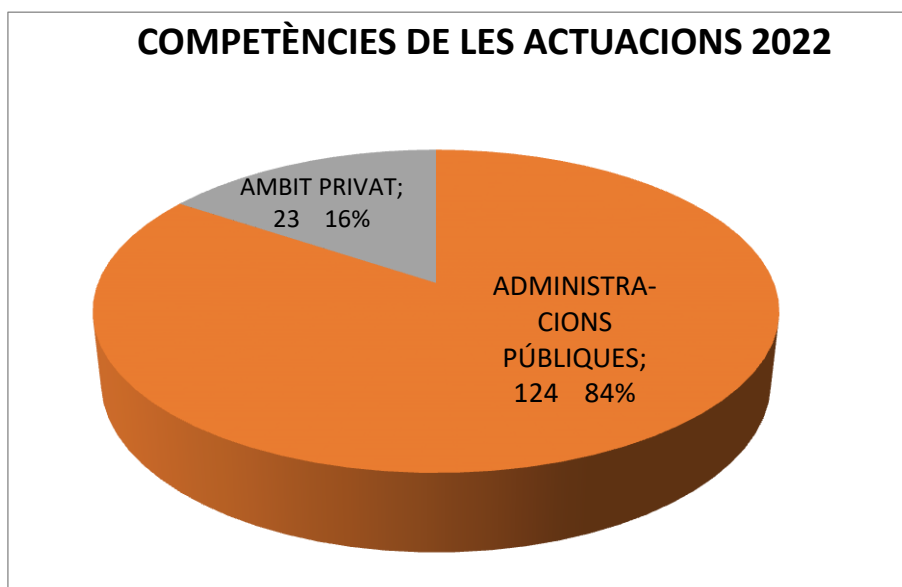
Quant a la naturalesa de les qüestions plantejades, seguint el patró d'informes anteriors, es diferencien tres grups:

- 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.

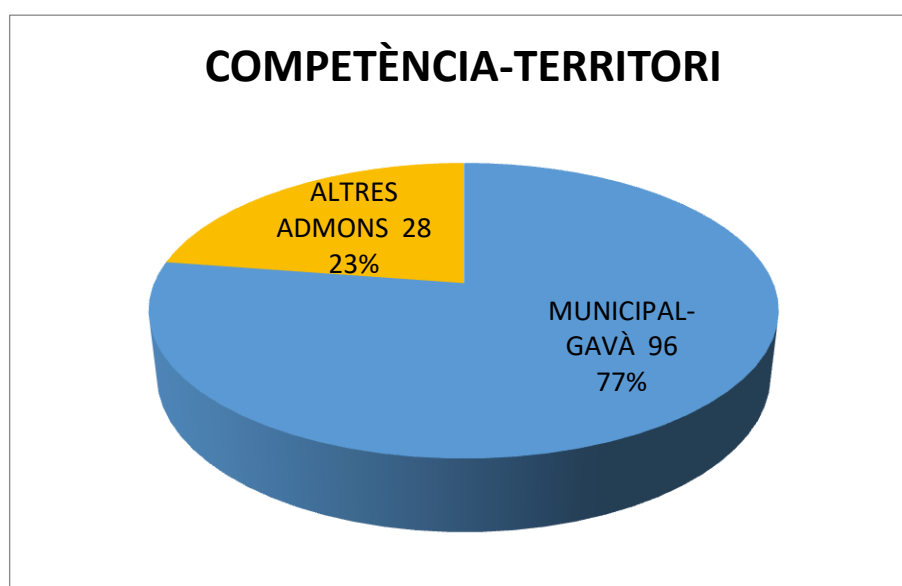
| NATURALESA             | N          | %              |
|------------------------|------------|----------------|
| ÀMBIT MUNICIPAL GAVÀ   | 96         | 65%            |
| ALTRES ADMINISTRACIONS | 28         | 19%            |
| ÀMBIT PRIVAT           | 23         | 16%            |
| <b>TOTAL</b>           | <b>147</b> | <b>100,00%</b> |



| COMPETÈNCIA               | N          | %              |
|---------------------------|------------|----------------|
| ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES | 124        | 84%            |
| ÀMBIT PRIVAT              | 23         | 16%            |
| <b>TOTAL</b>              | <b>147</b> | <b>100,00%</b> |



| COMPETÈNCIA-TERRITORI | N          | %              |
|-----------------------|------------|----------------|
| MUNICIPAL-GAVÀ        | 96         | 84%            |
| ÀLTRES ADMONS         | 28         | 16%            |
| <b>TOTAL</b>          | <b>147</b> | <b>100,00%</b> |



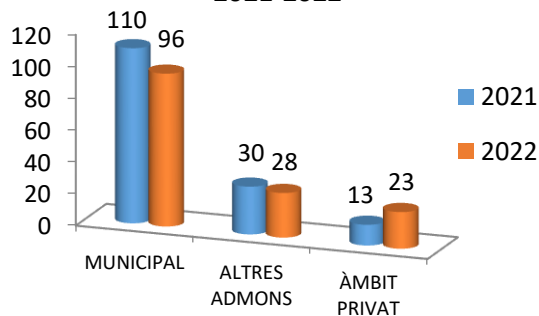
## COMPETÈNCIA 2021 / 2022

Dins del primer grup s'han comptabilitzat 96 intervencions, un 14% menys que l'any 2021. El segon grup acumula 28 actuacions, un 2% menys que l'any anterior. Pel que fa al conjunt de casos de temàtica aliena a l'administració pública, s'han tractat 23 actuacions, 10 més que l'any anterior que es tradueix en un augment del 77%.

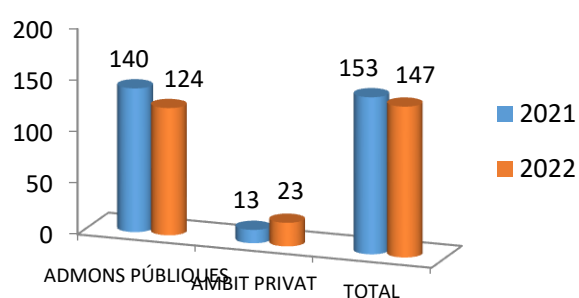
| NATURALES              | 2021       | 2022       | DIFERÈNCIA | % ▲▼       |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|
| ÀMBIT MUNICIPAL        | 110        | 96         | -14        | -13%       |
| ALTRES ADMINISTRACIONS | 30         | 28         | -2         | -7%        |
| ÀMBIT PRIVAT           | 13         | 23         | 10         | 77%        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>153</b> | <b>147</b> | <b>-6</b>  | <b>-4%</b> |

| COMPETÈNCIA               | 2021       | 2022       | DIFERÈNCIA | % ▲▼       |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|
| ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES | 140        | 124        | -16        | -11%       |
| ÀMBIT PRIVAT              | 13         | 23         | 10         | 77%        |
| <b>TOTAL</b>              | <b>153</b> | <b>147</b> | <b>-6</b>  | <b>-4%</b> |

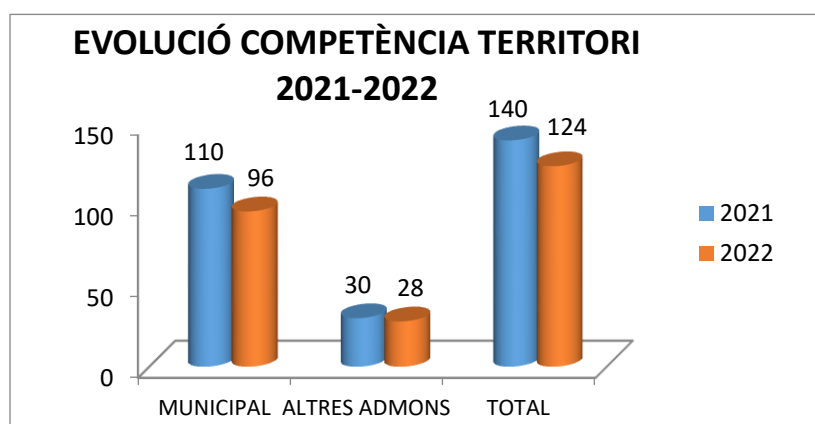
EVOLUCIÓ NATURALES ACTUACIONS  
2021-2022



EVOLUCIÓ COMPETÈNCIA ACTUACIONS  
2021-2022



| COMPETÈNCIA - TERRITORI | 2021       | 2022       | DIFERÈNCIA | % ▲▼        |
|-------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| ÀMBIT MUNICIPAL         | 110        | 96         | -14        | -13%        |
| ALTRES ADMINISTRACIONS  | 30         | 28         | -2         | -7%         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>140</b> | <b>124</b> | <b>-16</b> | <b>-11%</b> |



### 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 — 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 amb assessorament a 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 el fet que moltes de les actuacions s'han fet de forma personal i amb caràcter verbal amb els

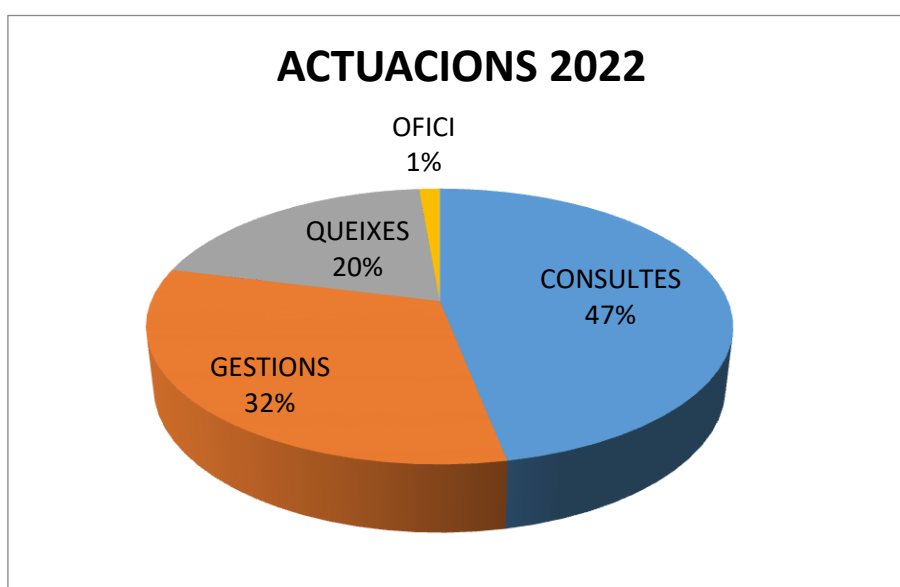


diferents serveis municipals, per tal de no endarrerir qüestions i així resoldre-les de forma més efectiva.

En 2022, el 47% de les atencions als usuaris i les usuàries de la Institució s'han classificat dins la categoria de "consultes", ràtio per sota de l'any anterior que va ser d'un 65%. Les gestions s'han incrementat en un 32% passant de 33 al 2021 a 47 al 2022 i les queixes rebudes sobre competències de l'administració també s'han incrementat en un 20% amb un total de 29 actuacions.

Hem de ressaltar que en 2022 l'1% de les actuacions han estat incoades d'ofici cosa que no va succeir en 2021 on no es va iniciar cap. També hem de remarcar l'apartat de «gestions», ja que s'han incrementat força, un 42% respecte a l'any 2021, el que suposa una major atenció de la Sindicatura en qüestions que afecten els ciutadans, però que no hi correspon a la matèria de l'estricta competència del Síndic.

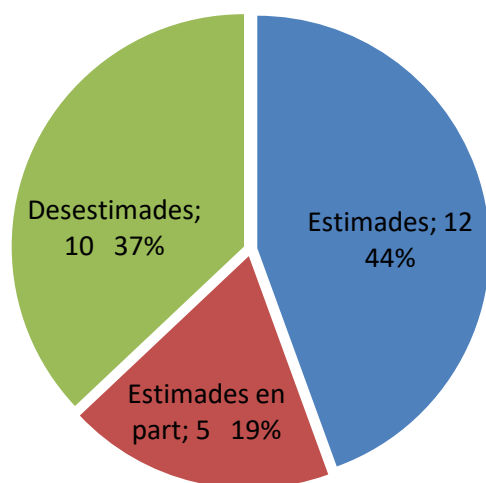
| <b>TIPOLOGIA</b> | <b>N</b>   | <b>%</b>       |
|------------------|------------|----------------|
| Consultes        | 69         | 47%            |
| Gestions         | 48         | 32%            |
| Queixes          | 29         | 20%            |
| Ofici            | 2          | 1%             |
| <b>TOTAL</b>     | <b>147</b> | <b>100,00%</b> |



## RESOLUCIONS

|                   |           |             |
|-------------------|-----------|-------------|
| Estimades         | 12        | 44%         |
| Estimades en part | 5         | 19%         |
| Desestimades      | 10        | 37%         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>29</b> | <b>100%</b> |

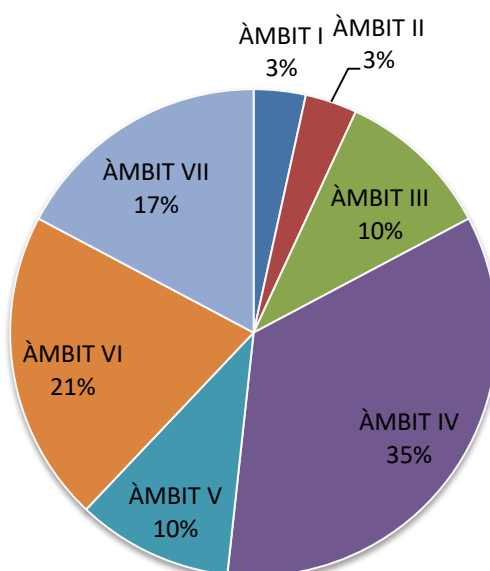
### RESOLUCIONS QUEIXES 2022



## ÀMBITS

|           |                                                               |    |      |
|-----------|---------------------------------------------------------------|----|------|
| ÀMBIT I   | ÀMBIT D'ACCIÓ SOCIAL, CIUTAT EDUCADORA I CULTURA              | 1  | 3%   |
| ÀMBIT II  | ÀMBIT D'IGUALTAT, ESPORTS I JOVENTUT                          | 1  | 3%   |
| ÀMBIT III | ÀMBIT DE NOVA GOVERNANÇA I SERVEIS GENERALS                   | 3  | 10%  |
| ÀMBIT IV  | ÀMBIT D'ESTRATÈGIA ECONÒMICA, TREBALL I PROMOCIÓ DE LA CIUTAT | 10 | 35%  |
| ÀMBIT V   | ÀMBIT DE TERRITORI, MEDI AMBIENT I TRANSICIÓ ECOLÒGICA        | 3  | 10%  |
| ÀMBIT VI  | ÀMBIT D'ESPAI PÚBLIC, SEGURETAT I CONVIVÈNCIA                 | 6  | 21%  |
| ÀMBIT VII | POLICIA / SEGURETAT CIUTADANA                                 | 5  | 17%  |
| TOTAL     |                                                               | 29 | 100% |

### ACTUACIONS PER ÀMBIT



### 3.3.6. EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANY 2022

En 2022, les actuacions del Síndic en dades han estat les següents:

#### ■ ACTUACIONS GENERALS 2022

| ACTUACIONS TOTALS      |               | 147 | 100,00% |
|------------------------|---------------|-----|---------|
| TIPOLOGIA              | CONSULTES     | 69  | 47%     |
|                        | GESTIONS      | 47  | 32%     |
|                        | QUEIXES       | 29  | 20%     |
|                        | OFICI         | 2   | 1%      |
| COMPETÈNCIA            | MUNICIPAL     | 42  | 61%     |
|                        | ALTRES ADMONS | 8   | 12%     |
|                        | ÀMBIT PRIVAT  | 19  | 28%     |
| MITJANS DE PRESENTACIÓ | PRESÈNCIAL    | 39  | 57%     |
|                        | TELEMÀTIC     | 0   | 0%      |
|                        | E-MAIL        | 14  | 20%     |
|                        | TELÈFON       | 16  | 23%     |
| PROMOTORS              | INDIVIDUAL    | 140 | 95%     |
|                        | COL·LECTIUS   | 7   | 5%      |

|             |       |    |     |
|-------------|-------|----|-----|
| INDIVIDUALS | DONES | 76 | 55% |
|             | HOMES | 64 | 45% |

#### ■ ACTUACIONS SEGONS MITJANS DE PRESENTACIÓ I PROMOTORS 2022

| PROMOTORS    | PRESÈNCIAL |            | E-MAIL    |            | TELEFÒNIC |              | TELEMÀTIC |             | Total      |                |
|--------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|--------------|-----------|-------------|------------|----------------|
| DONES        | 41         | 28%        | 26        | 18%        | 7         | 5%           | 2         | 2%          | 76         | 53%            |
| HOMES        | 27         | 18%        | 27        | 18%        | 9         | 5,5%         | 1         | 0,5%        | 64         | 42%            |
| COL·LECTIUS  | 3          | 2%         | 4         | 3%         | 0         | 0,00%        | 0         | 0,00%       | 7          | 5%             |
| <b>Total</b> | <b>71</b>  | <b>48%</b> | <b>57</b> | <b>39%</b> | <b>16</b> | <b>10,5%</b> | <b>3</b>  | <b>2,5%</b> | <b>147</b> | <b>100.00%</b> |

## ■ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA 2022

| COMPETÈNCIA   | CONSULTES |            | GESTIONS  |            | QUEIXES   |              | OFICI    |             | Total      |                |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|--------------|----------|-------------|------------|----------------|
| MUNICIPAL     | 42        | 28,5%      | 26        | 17,5%      | 28        | 19%          | 0        | 0,00%       | 96         | 65%            |
| ALTRES ADMONS | 8         | 5,5%       | 17        | 11,5%      | 1         | 0,5%         | 2        | 1,5%        | 28         | 19%            |
| ÀMBIT PRIVAT  | 19        | 13%        | 4         | 3%         | 0         | 0%           | 0        | 0%          | 23         | 16%            |
| <b>Total</b>  | <b>69</b> | <b>47%</b> | <b>47</b> | <b>32%</b> | <b>29</b> | <b>19,5%</b> | <b>2</b> | <b>1,5%</b> | <b>147</b> | <b>100,00%</b> |

## 3.3.7 EVOLUCIÓ ACTUACIONS GENERALS EN DADES ANYS 2021 / 2022

### ■ EVOLUCIÓ ACTUACIONS GENERALS 2021 / 2022

| ACTUACIONS               |               | 2021       |     | 2022       |     | % ▲▼       |      |
|--------------------------|---------------|------------|-----|------------|-----|------------|------|
|                          |               | N          | %   | N          | %   | N          | %    |
| TIPOLOGIA                | CONSULTES     | 100        | 65% | 69         | 47% | -31        | -31% |
|                          | GESTIONS      | 33         | 22% | 47         | 32% | 14         | 42%  |
|                          | QUEIXES       | 20         | 13% | 29         | 20% | 9          | 45%  |
|                          | OFICI         | 0          | 0%  | 2          | 1%  | 2          | N/A  |
| COMPETÈNCIA              | MUNICIPAL     | 110        | 72% | 96         | 65% | -14        | -13% |
|                          | ALTRES ADMONS | 30         | 20% | 28         | 19% | -2         | -7%  |
|                          | ÀMBIT PRIVAT  | 13         | 8%  | 23         | 16% | 10         | 77%  |
| MITJANS DE PRESENTACIÓ   | PRESÈNCIAL    | 89         | 58% | 71         | 48% | -18        | -20% |
|                          | TELEMÀTIC     | 2          | 1%  | 3          | 2%  | 1          | 50%  |
|                          | E-MAIL        | 42         | 27% | 57         | 39% | 15         | 36%  |
|                          | TELÈFON       | 20         | 13% | 16         | 11% | -4         | -20% |
| PROMOTORS                | INDIVIDUAL    | 144        | 94% | 140        | 95% | -4         | -3%  |
|                          | COL·LECTIUS   | 9          | 6%  | 7          | 5%  | -2         | -22% |
| GÈNERE                   | DONES         | 72         | 47% | 76         | 52% | 4          | 6%   |
|                          | HOMES         | 72         | 47% | 64         | 44% | -8         | -11% |
| <b>ACTUACIONS TOTALS</b> |               | <b>153</b> |     | <b>147</b> |     | <b>-4%</b> |      |

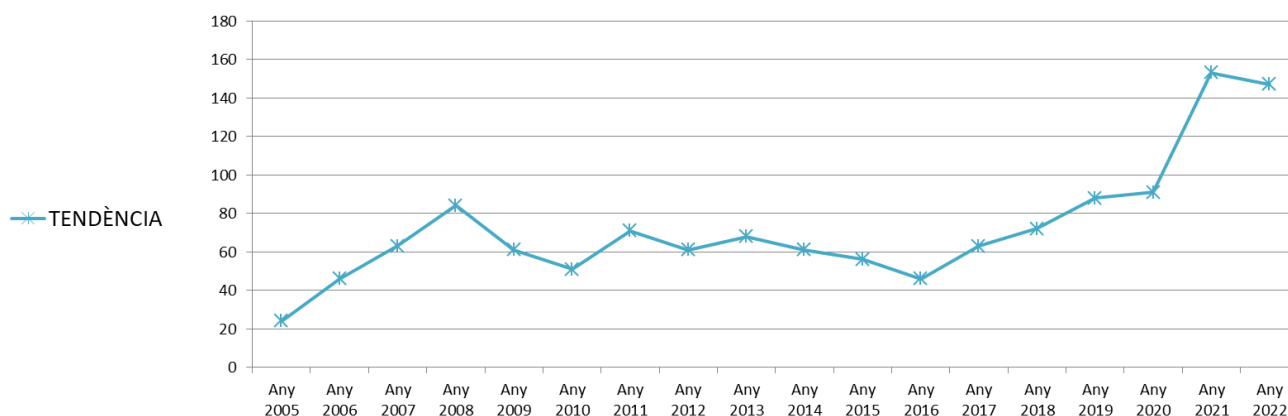
■ EVOLUCIÓ ACTUACIONS SEGONS TIPOLOGIA I COMPETÈNCIA 2021 - 2022

| TIPOLOGIA DE LES ACTUACIONS |             |           |              |           |            |           |             |          |              |            |              |
|-----------------------------|-------------|-----------|--------------|-----------|------------|-----------|-------------|----------|--------------|------------|--------------|
| COMPETÈNCIA                 | CONSULTES   |           | GESTIONS     |           | QUEIXES    |           | OFICI       |          | Totals       |            | ▲▼           |
|                             | 2021        | 2022      | 2021         | 2022      | 2021       | 2022      | 2021        | 2022     | 2021         | 2022       |              |
| MUNICIPAL                   | 68          | 42        | 23           | 26        | 19         | 28        | 0           | 0        | 110          | 96         | -13%         |
| ALTRES<br>ADMONS            | 21          | 8         | 9            | 17        | 0          | 1         | 1           | 2        | 31           | 28         | -10%         |
| ÀMBIT PRIVAT                | 11          | 19        | 1            | 4         | 1          | 0         | 0           | 0        | 13           | 23         | 77%          |
| <b>Total</b>                | <b>100</b>  | <b>69</b> | <b>33</b>    | <b>47</b> | <b>20</b>  | <b>29</b> | <b>1</b>    | <b>2</b> | <b>154</b>   | <b>147</b> | <b>-4,5%</b> |
| % ▲▼                        | <b>-31%</b> |           | <b>42,5%</b> |           | <b>45%</b> |           | <b>100%</b> |          | <b>-4,5%</b> |            |              |

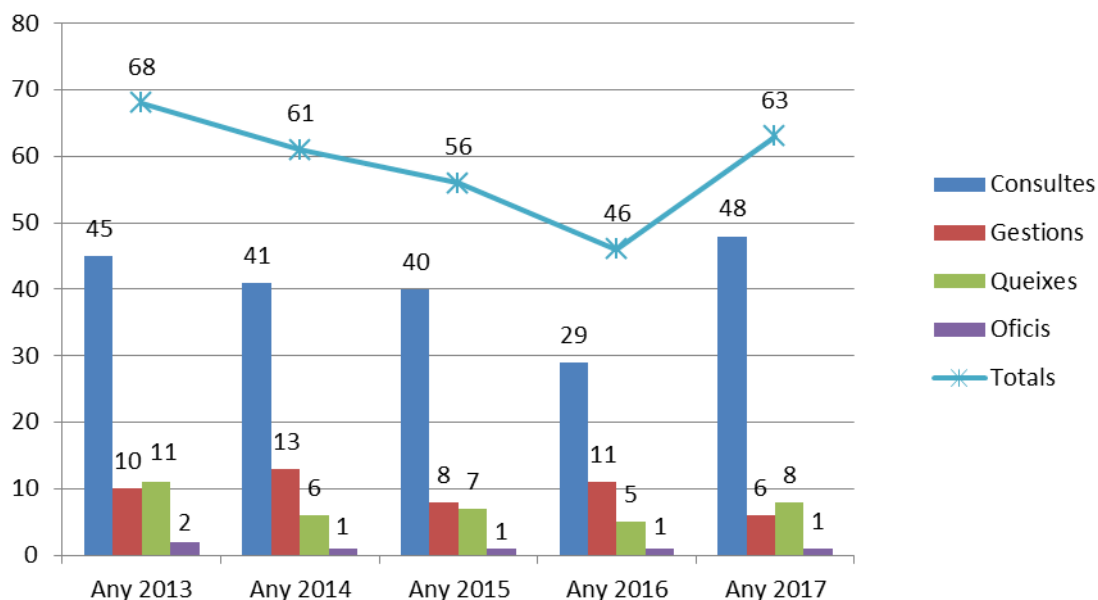
### 3.3.8 EVOLUCIÓ DE LES ACTUACIONS EN DADES PERIODE 2005 – 2022

|           | Any 2005 | Any 2006 | Any 2007 | Any 2008 | Any 2009 | Any 2010 | Any 2011 | Any 2012 | Any 2013 | Any 2014 | Any 2015 | Any 2016 | Any 2017 | Any 2018 | Any 2019 | Any 2020 | Any 2021 | Any 2022 | Total |
|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|
| Consultes | 6        | 0        | 20       | 32       | 29       | 28       | 40       | 38       | 45       | 41       | 40       | 29       | 48       | 51       | 62       | 52       | 100      | 69       | 730   |
| Gestions  | 5        | 20       | 19       | 30       | 20       | 10       | 13       | 17       | 10       | 13       | 8        | 11       | 6        | 15       | 15       | 22       | 33       | 47       | 314   |
| Queixes   | 13       | 25       | 18       | 20       | 12       | 12       | 16       | 6        | 11       | 6        | 7        | 5        | 8        | 6        | 11       | 17       | 20       | 29       | 242   |
| Ofidis    | 0        | 1        | 6        | 2        | 0        | 1        | 2        | 0        | 2        | 1        | 1        | 1        | 1        | 0        | 0        | 0        | 1        | 2        | 21    |
|           | 24       | 46       | 63       | 84       | 61       | 51       | 71       | 61       | 68       | 61       | 56       | 46       | 63       | 72       | 88       | 91       | 154      | 147      | 1.159 |
| %         | 92%      | 37%      | 33%      | -27%     | -16%     | 39%      | -14%     | 11%      | -10%     | -8%      | -18%     | 37%      | 14%      | 22%      | 3%       | 68%      | -4,5%    |          |       |
| ▲▼        |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |       |

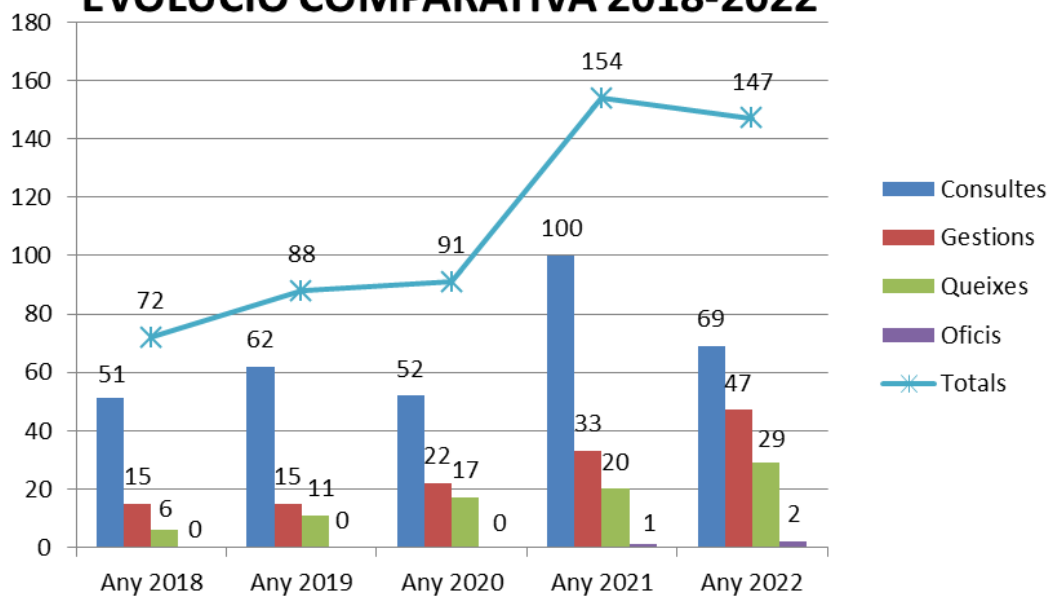
EVOLUCIO ACTUACIONS PER ANY



## EVOLUCIO COMPARATIVA 2013 -2017



## EVOLUCIÓ COMPARATIVA 2018-2022







## CAPÍTOL IV

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

BRU 424 (4 de febrer de 2022)  
Gavà y el transporte público

BRU 425 (4 de març de 2022)  
La protesta ha funcionado

BRU 426 (13 d'abril de 2022)  
La guerra nunca es buena

BRU 427 (9 de maig de 2022)  
Rendir cuentas

BRU 428 (20 de juny de 2022)  
El calor del verano

BRU 429 (29 de juliol de 2022)  
¿Tiene que ser así?

BRU 430 (7 de octubre de 2022)  
No al acoso infantil

BRU 431 (9 de novembre de 2022)  
Preparar el voto

BRU 432 (7 de desembre de 2022)  
Igualdad

## 4.1. ARTICLES PUBLICATS

AJUNTAMENT

Núm. 424 / 4 de febrer de 2022 **Bruguers** / 39

SÍNDIC MUNICIPAL DE GAVÀ

# Gavà y el transporte público

**M**uchos de los ciudadanos y ciudadanas de Gavà usan el transporte público para ir a trabajar, ir a los centros sanitarios, hacer gestiones oficiales o simplemente gozar de un viaje de recreo. Y esto tan normal se convierte en una odisea, analicemos la situación.

Primero el ferrocarril, un trayecto como ir a Barcelona, (18Km aproximadamente) puede tardar de 20 a 30 minutos, los retrasos son bastante comunes, las quejas de los usuarios dicen que pueden ser varias veces al mes, no cumpliendo los horarios previstos. Si el viaje es para ir a trabajar podría recibir sanciones por parte de la empresa, dado que nadie se responsabiliza del hecho, eso si te dan un viaje de compensación y un comprobante, pero para ello hay que hacer colas aumentando el tiempo de retraso. Nadie da respuestas lógicas a estos retrasos.

Los autobuses reciben quejas, de usuarios con minusvalía, se consideran marginados y maltratados, otras quejas del ruido de los motores, las frenadas, las

marquesinas, la información, y sobre todo el tiempo de los recorridos.

Hay aclarar que las obras de la C-245, están influyendo mucho en todo esto, esperamos que al acabar el tema del tiempo se arregle. También afecta el cambio de empresa que se ha hecho cargo de las líneas, ha eliminado la línea E-81 y la sustituye por la E-80, modificando horarios y dicen que están haciendo pruebas para adecuar el servicio, esperamos que no tarden mucho.

No olvidemos que llevamos 20 años con el compromiso de una línea de transporte público que una todo el Baix Llobregat.

Parece ser que casi todo el mundo cree que el proyecto "AGENDA 2030" va a solucionar el problema de la contaminación, que el aire será puro, y los problemas de salud que hoy tenemos por culpa de dicha contaminación quedaran resueltos. Eso, dicen se arreglará quitando los vehículos que contaminan y más cosas, le llaman la "DESCARBONIZACIÓN".

Primero habría que adecuar o crear líneas de transporte públicos que dieran el mejor servicio que se pueda ofrecer, un transporte público, rápido, confortable y asequible, pero no esperemos al año 2030, porque a lo peor cuando lleguemos hay que volver a plantearnos un nuevo proyecto, eso significaría mucho tiempo perdido y la ciudadanía abandonada.

Si no permitimos el transporte privado 'EL TRANSPORTE PUBLICO TAMBIEN ES UN DERECHO'. ●



JOAN MARTÍNEZ  
Síndic de Greuges

## SÍNDIC MUNICIPAL DE GAVÀ

# La protesta ha funcionado

A finales del 2019 empezamos algunas entidades, en defensa de los mayores, a realizar acciones encaminadas a abrir un debate sobre la brecha digital. Veíamos como la normativa Covid-19 obligaba a administraciones, empresas públicas y privadas, a automatizarse al máximo y convertir los espacios de atención al público en zonas cerradas. A todas aquellas personas que necesitaban acudir a ellos, se les indicaba que la forma de atención sería telemática, es decir había que saber cómo funcionaba un ordenador, una tablet o un móvil, casi de última generación, para poder hacer cosas tan esenciales como la visita al médico, a la seguridad social, a las administraciones y también a las empresas públicas.

Las empresas privadas se vieron obligadas a seguir la normativa, como era natural. Había que entenderlo, pero se olvidaron de todas las personas que no tenían capacidad para

entrar en un ordenador por causas diversas. Esta situación la veníamos arrastrando desde hace tiempo y no se daba solución al problema. Lo que sí pasó es que el mundo empresarial y las administraciones vieron la forma de poner sistemas informáticos para realizar sus tareas, y es una buena decisión, pero se olvidaron, otra vez, de las personas sin capacidad y sin estar preparados para estas reformas.

Las entidades bancarias, de seguros, de servicios..., entidades que debían dar un servicio a la población, fueron más allá, hasta eliminaron personal o lo relegaron a servicio de teletrabajo. Cuando la pandemia empieza a remitir vemos que quieren que esto se quede para siempre.

Las personas nos dimos cuenta que había que protestar. Se salió a la calle, se emplearon todos los sistemas que legales que conocíamos para enfrentarnos. El fruto ha sido que el gobierno, por fin, ha llamado

la atención a los bancos y que dicen que dentro de seis meses estará solucionado.

LA PROTESTA HA FUNCIONADO, pero hay que corregir los efectos de la brecha digital en todos los frentes, tanto públicos como privados.

Según estadísticas, de los mayores hay un 34 % que están afectados por esta otra pandemia, 'la brecha digital'. Pero también hay otras personas vulnerables, y vigilemos que nuestra juventud salga bien preparada para que no tengan el mismo problema. ●



JOAN MARTÍNEZ  
Síndic de Greuges

## SÍNDIC MUNICIPAL DE GAVÀ

# La guerra nunca es buena

**E**sperar que de una guerra salga algo bueno es de ilusos, de las guerras solo pueden salir males y desgracias, todas tienen que ser rechazadas de plano y con firmeza. El diálogo debe ser el único medio válido para solucionar los problemas, para ello hace falta comprensión, ganas y humildad por todas las partes implicadas.

Cuando aparecen intereses partidistas, económicos o de otra índole la cosa ya no es lo mismo. Los intereses expansionistas o militares no tienen cabida cuando hablamos de diálogo, siempre habrá una razón para rechazarlo y, lo que es peor, una razón para justificarlo.

También aparecen los intereses internacionales y aquí ya se rompe todo, podemos empezar a hablar de ganancias o pérdidas, como si la contabilidad de una empresa se tratara, nos volcamos a ganar dinero o a no perderlo y convertimos la disputa

en una acción del mercado, es decir compra y venta.

¿Y las personas que están en este mercado? Como dirían los militares "daños colaterales". Simplemente eso, vaya pena que las personas muertas, que las personas desplazadas, que los sufrimientos de miles de personas sean solo eso "daños colaterales".

Sé que hay otras consecuencias para las economías, pero casi siempre están envueltas de negocios, ventas de armas, acaparamiento de productos necesarios o cobrar más caros, los que tenemos. Los productos naturales se revalorizan o deprecian según en qué parte de la contienda estén. Y aquí también hay "daños colaterales", esta vez de ciudadanos que no teniendo arte ni parte en el conflicto se ven afectados en sus economías, es decir en sus vidas cotidianas, solo porque quien sea ha decidido hacer una guerra.

Y lo que es peor hablamos y fir-

mamos cartas en defensa de los derechos humanos y las guerras se olvidan de todos, desaparecen y quedan en el olvido en aras de cualquier excusa que se quiera dar.

**LA GUERRA NUNCA ES BUENA.**

Ahora solo nos queda poder ayudar a estas personas que, sin saber ni entender por qué, ven lo que está pasando con su tierra, sus familias, con todo aquello por lo que han trabajado toda su vida. ●



JOAN MARTÍNEZ  
Síndic de Greuges

SÍNDIC MUNICIPAL DE GAVÀ

# Rendir cuentas

**E**n las clases de historia nos hablaban de "Las cuentas del Gran Capitán". Era rendir cuentas de los dineros gastados y su destino. Las del Gran Capitán acababan con una frase de Gonzalo Fernández de Córdoba que decía "y todo esto señor para darte un Reino".

La historia hace sus aportaciones a lo que debía de hacer la administración. Rendir cuentas a su señor (la ciudadanía) es una buena forma de gobierno, sobre todo, cuando es ella la que te ha elegido.

Si sabemos que se hace con nuestros impuestos, y podemos opinar sobre las propuestas, hacemos nuestras las decisiones de nuestros gobernantes, si no es así siempre crearemos que nos engañan, o que no nos hacen caso, o que se olvidan de nosotros.

Cuando llegan las elecciones presentan su proyecto, al cual votamos según nuestros criterios e ideas, y si-

guiendo las acciones que realizan vemos si han cumplido o no.

Pero, ¿verdaderamente nos preocupamos de comprobarlo? Es nuestra responsabilidad el votar, pero también debe de ser el comprobar que se cumplen las promesas electorales, y sobre todo, como se administran nuestros recursos.

Esta Sindicatura no está exenta de rendir cuentas, como debe ser. Estamos preparando nuestra intervención en el pleno del consistorio municipal, realizando todos los informes necesarios que explican las actuaciones que hemos llevado a término, todo ello, para exponer a los miembros de dicho consistorio, a sus concejales, tanto del gobierno municipal como de la oposición, las quejas presentadas por nuestros ciudadanos y la solución que se le ha podido dar a esa queja.

La memoria que presentemos la haremos publica, para que también

todos los ciudadanos tengan conocimiento del trabajo que estamos realizando.

Y como en años anteriores exponemos nuestra visión del estado de la ciudad y de las políticas que se están realizando.

**TAMBIEN DEBE SER UN DERECHO PEDIR QUE SE RINDAN CUENTAS A NUESTROS REPRESENTANTES, Y ELLOS DARLAS. •**



JOAN MARTÍNEZ  
Síndic de Greuges



## SÍNDIC MUNICIPAL DE GAVÀ

# El calor del verano

**Y**a se está notando el incremento de las temperaturas que conlleva el verano, y como cada año nos quejaremos, pero nos iremos a la playa, a la piscina, a la montaña, o a cualquier otro sitio a disfrutar de las vacaciones. Y así debe ser.

Los calores que nos vienen son también por como se está poniendo la vida de cara, que ya no sabemos como sacar la casa adelante. Las subidas afectan a todo, y lo justifican, tanto si necesitas gasolina o no, las cosas suben de precio.

Se acaba de publicar que el IPC ha subido hasta el 8 %. Pero patatas, la verdura, el pescado u otros productos de la compra diaria los estamos pagado al doble de precio que, en el año 2021, otros productos se incrementan en un 50%, un 25 %, etc... TODO SUBE. La luz, el gas, elementos de primera necesidad que debían estar protegidos, se desbocan hasta límites desorbitados, y si no tiene la culpa la gasolina,

la tiene la guerra, pero a subir precios.

Sin embargo para subir los salarios hay que ir a los tribunales como en el caso del Metal. El director del Banco de España dice que no hay que subir las pensiones, sin embargo, se explica que hay que invertir más en otras cuestiones para que no nos ataquen.

Hagamos una reflexión, si suben el doble u otra cantidad por encima del 25 % los alimentos de primera necesidad, ¿cómo es que el IPC solo sube un 8%?. las fórmulas que se aplican parecen maquiavélicas y así llevamos años, poniendo cosas dentro de la lista, que la mayoría de los mortales no consumimos ni consumiremos nunca, nuestro bolsillo no nos lo permite.

Otra reflexión, todos los productos que compramos vienen con el cargo de los impuestos correspondientes, si el producto sube el doble también los impuestos en la misma proporción. Es decir que están recaudando, las administraciones que aplican estos im-

puestos, el doble que hace unos meses. Con esta recaudación podíamos hacer más proyectos sociales.

Dicen que no hay dinero para nada, los que no tienen para nada son las personas que deben vivir con estos salarios, estas pensiones, o con las ayudas que se pueden obtener. Y no parece que esto vaya a parar.

¿NO LES ENTRAN CALORES?, pues a vigilar el aire acondicionado, las salidas a la carretera, las compras y demás. Recuerden que, si no controlamos nosotros nuestra economía, nadie la controlara. •



JOAN MARTÍNEZ  
Síndic de Greuges

## SÍNDIC MUNICIPAL DE GAVÀ

## ¿Tiene que ser así?

Según Europa "debemos ahorrar gas". Esta es la última, con ello evitaríamos el coste de muchos barcos que nos traen gas, porque si no, se encarecerá, y dicen a extremos insospechados.

Perece ser que ya no vendrá el gas por los gaseoductos que se están construyendo y porque, según las últimas noticias, están paralizados por la guerra en Ucrania.

Como pasa con la luz y otros productos de primera necesidad la frase es "se encarecerán", es decir vamos a subir los precios, ya no se buscan excusas, no son necesarias. La gente se lo traga todo y pagan.

Este verano ya nos están avisando de otro incremento, el del agua, nos vamos a encontrar con una sequía como no habíamos visto antes. Las razones las vemos publicadas en los diarios, las eléctricas están vaciando pantanos, las olas de calor exi-

gen más energía para los equipos de aire acondicionados, para que goce-mos de temperaturas de 25 grados en todas partes. La comodidad prevalece por encima de todo y a costa, también, de todo.

¿Es necesario pagar tanto por cosas que no hace mucho tiempo estaban a precios asequibles? Me da la sensación que el ansia de dinero no parará, seguirán apretando hasta que no puedan sacar más rendimiento.

Hay que empezar a hablar de la parte social, no de garantizar una limosna para que las personas estén calladas, tenemos que hablar de dignidad, derechos, reconocimientos, de justicia social, de tantas cosas que estamos perdiendo, cosas por las que hemos sido capaces de luchar, y que **¡hay que volver a hacerlo!**

Lo que está pasando "NO TIENE QUE SER ASI". Tenemos suficiente

espíritu, suficientes fuerzas y debemos de tener ganas, para preocuparnos por nuestras familias, por nuestras cosas, por una vida mejor.

Cada uno de nosotros debemos pensar qué podemos hacer para mejorar, un poco de cada uno será una cosa muy grande. **Hay que pensar en los demás y los demás somos todos.** ●



JOAN MARTÍNEZ  
Síndic de Greuges



## SÍNDIC MUNICIPAL DE GAVÀ

# No al acoso infantil

Cada año, cuando hago la presentación de la memoria de las actuaciones realizadas por esta sindicatura, hago constar en el documento una frase que dice **"Por encima de las leyes y las normas están los derechos humanos"**.

Por el reglamento orgánico municipal, mis actuaciones están limitadas a las acciones hechas por el ayuntamiento y las empresas municipales que forman parte de la corporación.

Pero no dejo de insistir en que la administración debe vigilar por el bienestar de sus ciudadanos y defenderlos de posibles actos que les puedan perjudicar.

Estamos recibiendo informaciones de casos de acoso infantil, especialmente en niños o niñas y cada vez de edades menores, incluso de casos de suicidio.

Hay unos protocolos donde intervienen todas las administraciones, el

departamento de educación y por supuesto los padres, por alguna razón no acaban de funcionar, y esto crece.

El día 13 de febrero del 2020 ya se debatió una moción sobre el tema en el Parlament, ahora el 13 de octubre del 2022 la asociación NACE (No al acoso), hará una nueva presentación a la comisión de trabajo que corresponde.

El acoso escolar sigue aumentando, usando las nuevas tecnologías (el ciberacoso), las formas variadas y todas son inaceptables. Y las personas sufriendo este comportamiento inhumano.

Pongan los recursos necesarios, den el apoyo y la ayuda que falte al profesorado, intervengan sobre las familias, tanto de acosados como de los acosadores.

Dejen que les transmita una frase que la entidad Nace presenta en su decálogo de acciones para intentar

soluciones el problema del acoso

**"UNA SOCIETAT SANA NO POT PERMETRE QUE ELS SEUS INFANTS VAGIN A PATIR A L'ESCOLA"**

El Acoso escolar no solo es del niño o la niña que lo genera, es también de los observadores y de los que lo permiten.

**LOS DERECHOS HUMANOS HAY QUE GARANTIZARLOS A TODA COSTA. ●**



JOAN MARTÍNEZ  
Síndic de Greuges

## SÍNDIC MUNICIPAL DE GAVÀ

# Preparar el voto

Faltan seis meses, más o menos, para volver a las urnas y aunque parece un tiempo muy largo hay que empezar a pensar en ello. Pensar a conciencia, decidir en qué manos dejamos nuestras vidas es una cuestión de conciencia. Pensar es seleccionar de aquello que nos muestran lo que de verdad afecta a nuestra vida, y de hecho pasan muchas cosas a diario desapercibidas porque no están en la primera página de los periódicos.

Las noticias que emanan las grandes corporaciones no las entendemos como nuestras, son muy lejanas, pero nos afectan. Recientemente desde la ONU se vuelve a hablar del cambio climático. Ahora se habla en primera línea del gas como energía fósil que no debemos usar, hace cuatro días como no era contaminante no se hacía mucho énfasis en él. ¿Es que ahora con la guerra esta que han montado quiere decir que no podemos usarlo?, ¿eso significa que debemos volver a

la energía atómica? Ya nos olvidamos del carbón, el petróleo u otros.

Me da la sensación que en muy poco tiempo nos han cargado de muchas decisiones a tomar sobre cómo debemos vivir, pero ninguna de cómo podemos vivir, es decir mucha teoría, que en la práctica nos resulta imposible realizarla, porque no tenemos capacidad, ni fuerzas, y lo que es peor ni dineros para poder llevarlas a la práctica.

Cuando se deciden estas políticas ¿piensan en las personas con rentas bajas?, ¿saben que somos la mayor parte de este planeta?, ¿piensan en solventar el costo de las políticas con los recursos que hay o con el dinero de los asalariados?, porque si cuentan con lo nuestro mal lo tenemos.

Esto es a nivel global pero en los municipios pasa lo mismo, y las cosas que se dicen deben verse reflejas. Tenemos la suerte de que las políticas municipales son más fáciles de com-

probar si se llevan a término. Hagamos un acto de reflexión, vemos lo que tenemos y la diferencia con los compromisos realizados en las últimas elecciones y votemos en consecuencia.

Sobre todo repasemos dos veces lo que nos prometen y dicen, veamos si son reales, tenemos tiempo, para esto, como para la vida, no tenemos prisa, porqué forma parte de lo mismo.

Pensar cómo votar, es como pensar como vivir y hay que vivir bien. ●



JOAN MARTÍNEZ  
Síndic de Greuges

## SÍNDIC MUNICIPAL DE GAVÀ

# Igualdad

**Y**a en el siglo 19 se hablaba de la igualdad entre hombres y mujeres, en el siglo 20 se ven los frutos y empiezan a conseguirse logros que remueven las bases de las tradiciones en las que se movían nuestras vidas.

Por fin, y a pesar de ciertos grupos o personas, estamos llegando a un momento en que ya está asumido el hecho de la igualdad, ya estamos practicando y desarrollando nuestras vidas como iguales.

Pero la igualdad no solo se debe dar en el caso de hombre-mujer, hay otras situaciones donde debemos, también, hablar de igualdad.

Las personas no nacemos iguales físicamente, pero en el concepto de nuestra humanidad somos iguales en derechos, y nuestra meta debe ser llegar a conseguir que todas las personas tengan las mismas oportunidades en la vida.

Las leyes hacen excepciones o se crean leyes para solucionar los desfa-

ses de nuestra humanidad, para corregir actos que degradaban nuestras vidas, o para defender a las personas de aquellos que no creían en esta evolución y pensaban que todo debía seguir igual, quizás sus intereses eran otros.

Ya que estamos en ello no nos demoremos en arreglarlo todo, se puede pensar que tenemos que hacerlo tan bien que no se deba tocar nunca más, eso puede dar lugar a retrasos discusiones, etc... Se dice que hay que hacer leyes aunque tengan fallos, es mejor que no tener ninguna.

Las personas mayores, como los niños o las mujeres, tenemos necesidad de leyes que nos ayuden a ser iguales, que podamos seguir manteniendo nuestros derechos y estar protegidos, debemos decidir por nosotros mismos, cómo queremos vivir y de qué forma. Las personas que conviven con nosotros no pueden hacer lo que quieran, incluso con nuestro

dinero, y quedar eximidos por el hecho del cariño o la necesidad de ayuda.

Llevamos años oyendo que se harán leyes exclusivas para nosotros los mayores, para solucionar estos y otros casos, mientras tanto se siguen aplicando los mismos criterios y no nos ayudan, nos penalizan.

La igualdad no funciona para los mayores, para nosotros es exclusión, abandono y enviarnos a la soledad no deseada.

La igualdad bien practicada produce una vida digna. ●



JOAN MARTÍNEZ  
Síndic de Greuges

## ENLLAÇOS

### REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL

(Capítol IX De la Sindicatura Municipal de Greuges- Art. 183 a 188)



ROM

### LLEI 24/2009 DEL 23 DE DESEMBRE DEL SINDIC DE GREUGES



24/2009