

INFORME DE CUBELLES 2008

SĪNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

1. Presentación	5
2. Actuaciones sobre el Ayuntamiento de Cubelles durante el 2008	7
2.1. Quejas iniciadas en 2008 que afectan al Ayuntamiento de Cubelles según las temáticas	7
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Cubelles con las que han recibido municipios con poblaciones similares	8
2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Cubelles durante los últimos cinco años	8
3. Actuaciones en las que el promotor reside en Cubelles	9
3.1. Quejas y consultas iniciadas en 2008.....	10
3.2. Evolución de las quejas y consultas en Cubelles durante los últimos cinco años.....	10
3.3. Número de personas afectadas en las actuaciones	10
3.4. Forma de presentación de las quejas y consultas.....	10
3.5. Administración afectada en las quejas.....	11
a. Número de administraciones afectadas en cada queja recibida en 2008.....	11
b. Tipo de administraciones afectadas en las quejas recibidas en 2008	11
3.6. Idioma de presentación de las quejas.....	11
3.7. Quejas y consultas procedentes de Cubelles según la materia	12
3.8. Quejas y consultas con procedencia de Cubelles y del resto de la comarca.....	13
3.9. Quejas y consultas procedentes de Cubelles respecto de las que proceden de municipios de poblaciones de dimensiones similares.....	13
3.10. Estado de tramitación de las quejas que provienen de personas de Cubelles	14
4. Análisis de las actuaciones del Síndic tramitadas durante el 2008	15
4.1. Las consultas.....	15
4.2. Las quejas	15
Administración pública y derechos, y participación en los asuntos públicos	15
Infancia y adolescencia.....	16
Medio ambiente y calidad de vida.....	16
Servicios sociales	17
Tributos	17
Urbanismo y vivienda	17
5. Seguimiento del convenio	19

1. PRESENTACIÓN

El día 17 de diciembre de 2008, el Ayuntamiento de Cubelles y el Síndic de Greuges firmaron un convenio de colaboración en base al cual la supervisión de la actividad municipal por parte del Síndic pasaba a realizarse desde una visión singular del municipio.

Eso implica una atención singular desde el Síndic hacia el Ayuntamiento de Cubelles para hacer realidad una mayor garantía de derechos en el ámbito local.

Esta atención se plasma en el establecimiento de determinados mecanismos de fácil acceso al Síndic desde el municipio de Cubelles y también en instrumentos de garantía de la celeridad y la atención específica en el territorio. Así, estos mecanismos se concretan en la instalación de un buzón de quejas, que el Síndic vacía cada semana, ya que es la única institución que, como destinataria de las quejas, puede tener acceso a él; en la posibilidad de acceder a la web del Síndic desde la web del Ayuntamiento; en el compromiso municipal de cumplir con el deber de respuesta al Síndic en unos plazos de respuesta rápidos y por vía electrónica; en una relación más fluida entre el Síndic y el Ayuntamiento, técnicos municipales incluidos; en la posibilidad de visitas periódicas de personal del Síndic a la localidad para atender a las personas; y en la emisión de un informe anual singularizado en el que se recoja la actividad del Síndic relacionada con el municipio durante todo un año.

Cabe decir que, pese a que el convenio se firmó a mediados de diciembre, el Síndic ha optado por incorporar a este informe la totalidad de la actividad del año.

El informe, más allá de esta presentación, incorpora cuatro apartados más. Los señalados con los números 2 y 3, los más extensos, se dedican a analizar las cifras que se refieren a actuaciones abiertas durante el año 2008 y que tienen que ver con competencias municipales (apartado 2) y las que provienen de residentes en el municipio aunque no tengan nada que ver con competencias municipales (apartado 3).

En el apartado 4, se relatan las actuaciones tramitadas relacionadas con el Ayuntamiento durante el ejercicio, indicándose el estado de tramitación en el que están, y se recogen también las consideraciones que se han remitido al Ayuntamiento relacionadas con quejas tramitadas durante el año.

Por último, en el apartado 5 se realiza un breve seguimiento sobre el propio convenio.

2. ACTUACIONES SOBRE EL AYUNTAMIENTO DE CUBELLES DURANTE EL 2008

Durante el año 2008, el Síndic de Greuges ha recibido un total de 9 quejas referidas al Ayuntamiento de Cubelles. De éstas, 6 proceden de personas que residen en el mismo municipio y 3, de personas que residen en otros municipios.

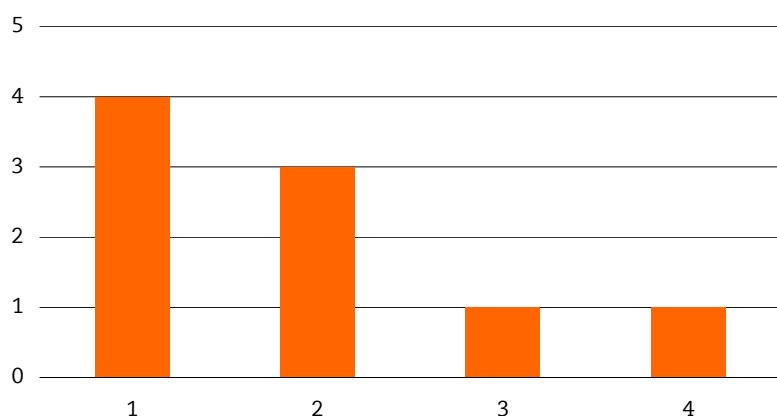
Las materias que han recibido un mayor número de quejas han sido administración pública y derechos (4), con cuestiones sobre el procedimiento administrativo y la función pública, y las que se refieren al medio ambiente (3), como por ejemplo la contaminación acústica y los impactos ambientales.

También se ha hecho un cálculo que relaciona las quejas que ha recibido el Síndic sobre el Ayuntamiento de Cubelles y aquéllas que han recibido otros ayuntamientos con un tamaño de población similar (Sant Sadurní d'Anoia, Vilanova del Camí, la Seu d'Urgell, Mollerussa, Corbera de Llobregat y Canet de Mar). Así, el número de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Cubelles se sitúa ligeramente por encima de la media resultante de las quejas recibidas por el resto de ayuntamientos.

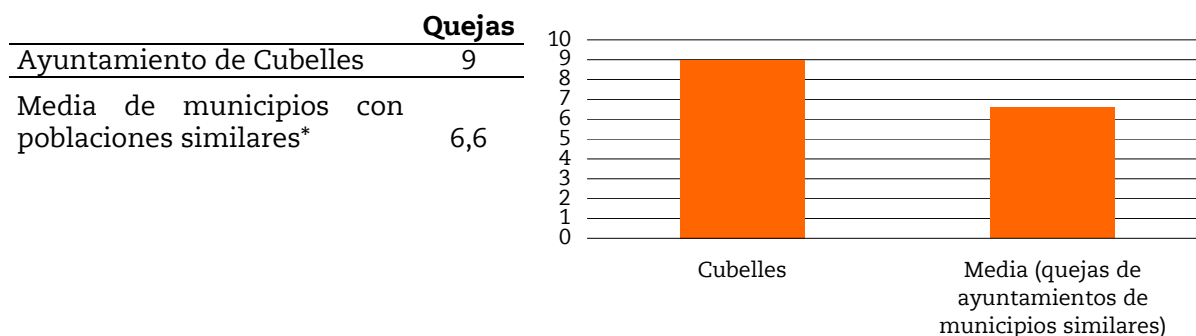
Finalmente, se muestra la evolución de las quejas que ha recibido el Síndic de Greuges sobre el Ayuntamiento de Cubelles durante los últimos cinco años.

2.1. Quejas iniciadas en 2008 que afectan al Ayuntamiento de Cubelles según materias

		Quejas
1	Administración pública y derechos	4
	Función pública	1
	Procedimiento administrativo	3
2	Medio ambiente	3
	Contaminación acústica	1
	Impactos ambientales	1
	Otros	1
3	Servicios sociales	1
4	Tributos	1
	Total	9

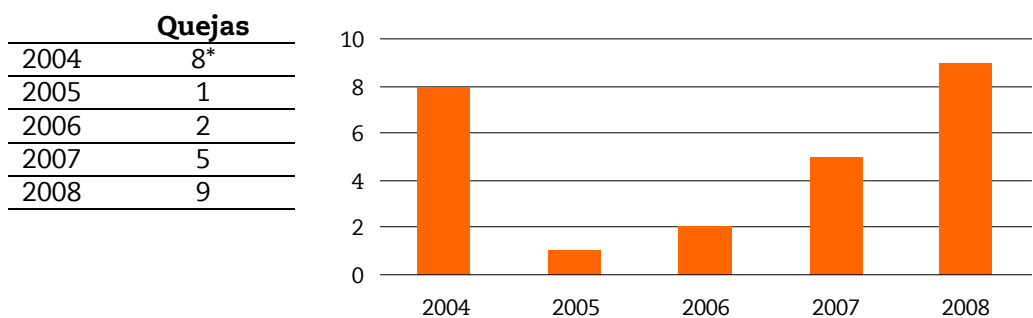


2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Cubelles con las que han recibido municipios con poblaciones similares



*Para realizar este cálculo, se han utilizado los datos de las quejas recibidas de los ayuntamientos siguientes: Sant Sadurn d'Anoia (11.790 habitantes), Vilanova del Camí (12.208 habitantes), la Seu d'Urgell (12.703 habitantes), Mollerussa (13.086 habitantes), Corbera de Llobregat (13.133 habitantes) y Canet de Mar (13.181 habitantes).

2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Cubelles durante los últimos cinco años



* 7 de ellas son quejas y 1 es una actuación de oficio.

3. ACTUACIONES EN LAS QUE EL PROMOTOR RESIDE EN CUBELLES

En este apartado se muestran todas las quejas y consultas que ha recibido el Síndic de Greuges durante el año 2008 en las que se dé la circunstancia que el promotor sea residente de Cubelles, independientemente de la administración a la que se refiera la queja que se haya presentado. Así, a lo largo del año, el Síndic ha recibido 50 solicitudes de actuación, que han dado lugar a 8 quejas y 42 consultas.

La evolución de las quejas y consultas que proceden de Cubelles durante los últimos cinco años ha experimentado un incremento considerable; así, los incrementos más notorios fueron los de los periodos del 2005 al 2006 (un 142%) y del 2006 al 2007 (un 135%).

En general, el Síndic recibe quejas de forma individual o colectiva; sin embargo, las que se han recibido de personas que residen en Cubelles han sido todas individuales y unipersonales.

El medio más utilizado por los residentes de Cubelles para dirigir las consultas al Síndic ha sido el teléfono, seguido inmediatamente del correo electrónico. En cuanto a las quejas, la mayoría han llegado por correo electrónico (4) y por carta (3). La lengua más utilizada en la presentación de quejas ha sido el catalán (75% de los casos).

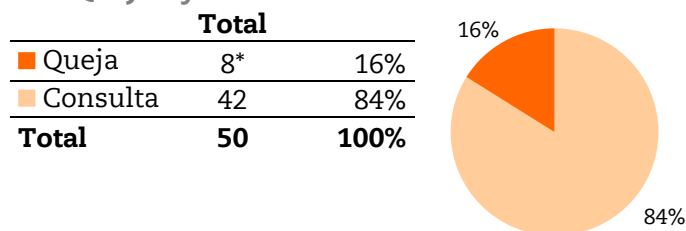
En cuanto a las administraciones a las que se han referido las quejas, cabe decir que 2 quejas hacían referencia a la Administración Central y el resto, al Ayuntamiento de Cubelles.

Sobre las materias más frecuentes en las quejas y consultas, las personas que provienen de Cubelles han realizado consultas sobre todo de temas de consumo (17) y sobre la Administración Pública (6); las quejas han hecho referencia a cuestiones sobre la Administración Pública (3), el consumo (2) y el medio ambiente (2).

También se ha considerado oportuno ofrecer una comparativa de quejas y consultas recibidas por personas del resto de municipios del Garraf, así como el cálculo de la media de quejas y consultas que ha recibido el Síndic de municipios con características poblacionales similares.

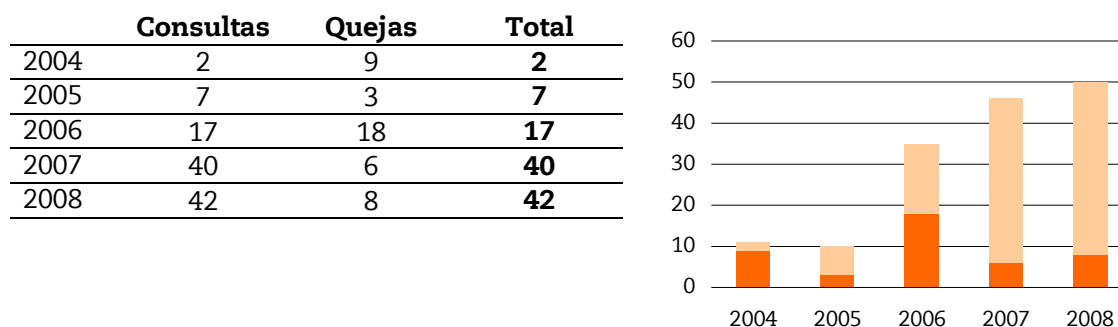
Por último, y en lo concerniente al estado de la tramitación de las actuaciones iniciadas en ejercicios anteriores, cabe destacar que durante el 2008 se han finalizado todas las que se iniciaron en los años anteriores excepto una, y que de las que se han iniciado el 2008, 3 ya han finalizado y 5 siguen en tramitación.

3.1. Quejas y consultas iniciadas en 2008

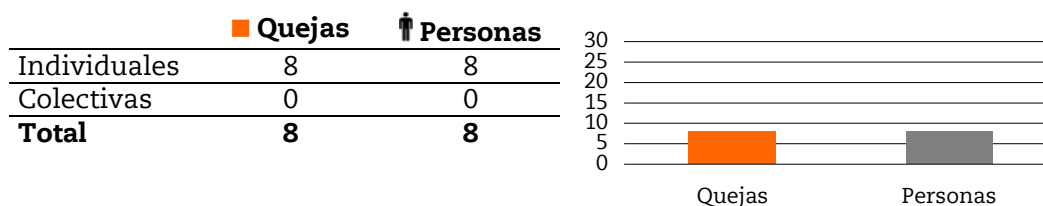


* Sólo 6 quejas se refieren al Ayuntamiento de Cubelles.

3.2. Evolución de las quejas y consultas en Cubelles durante los últimos cinco años

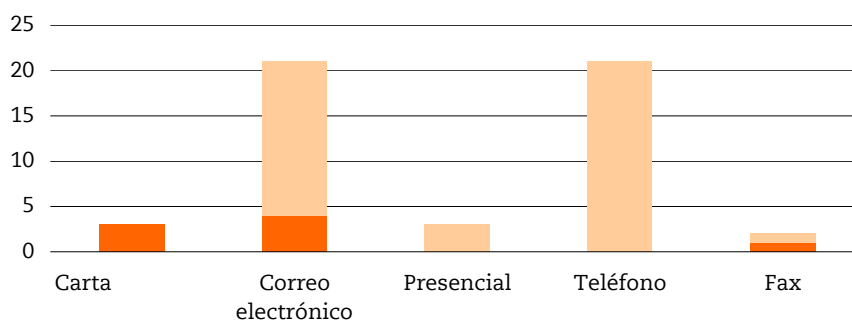


3.3. Número de personas afectadas en las actuaciones



3.4. Forma de presentación de las quejas y consultas

	Consulta	Queja	Total	
Carta		3	3	6,00%
Correo electrónico	17	4	21	42,00%
Presencial	3		3	6,00%
Teléfono	21		21	42,00%
Fax	1	1	2	4,00%
Total	42	8	50	100,00%



3.5. Administración afectada en las quejas

a. Número de administraciones afectadas en cada queja recibida en 2008

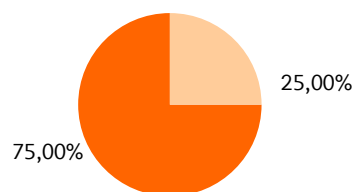
	Quejas
Actuaciones con una administración	8
Total	8

b. Tipo de administraciones afectadas en las quejas recibidas en 2008

Administración Central	2
Administración Local	6
Ayuntamiento de Cubelles	6

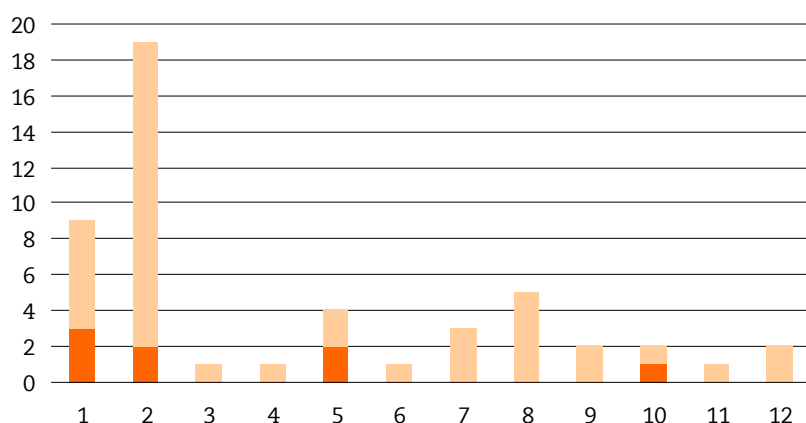
3.6. Idioma de presentación de las quejas

	Queja	
■ Catalán	6	75%
■ Castellano	2	25%
Total	8	100%



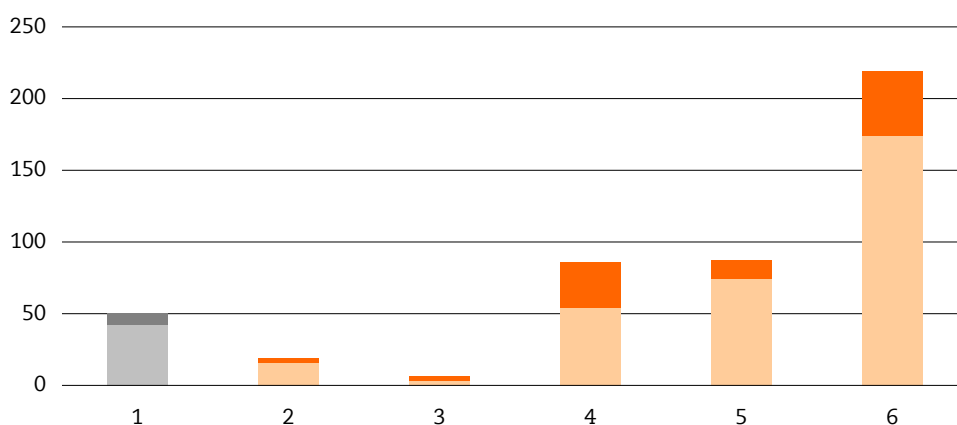
3.7. Quejas y consultas procedentes de Cubelles según la materia

	Q	C
1 Administración Pública y derechos	3	6
Contratación administrativa y patrimonio	-	1
Función pública	1	-
Procedimiento administrativo	2	5
2 Consumo	2	17
Servicios	-	3
Suministros	-	1
Transportes públicos	2	10
Otros	-	3
3 Cultura y lengua	-	1
4 Inmigración	-	1
5 Medio ambiente	2	2
Contaminación acústica	1	-
Otros	1	2
6 Relaciones laborales	-	1
7 Sanidad	-	3
Atención primaria	-	1
Atención socio-sanitaria	-	1
Derechos de los usuarios	-	1
8 Seguridad ciudadana y justicia	-	5
Actuación de las fuerzas de seguridad	-	3
Administración de justicia	-	1
Otros	-	1
9 Servicios sociales	-	2
Personas con discapacidad	-	2
10 Tributos	1	1
Tributos locales	1	1
11 Urbanismo y vivienda	-	1
12 Privadas o inconcretas	-	2
Total	8	42



3.8. Quejas y consultas procedentes de Cubelles y del resto de la comarca

	■ Consulta	■ Queja	Total
1 Cubelles	42	8	50
<hr/>			
	■ Consulta	■ Queja	Total
2 Canyelles	16	3	19
3 Olivella	3	3	6
4 Sant Pere de Ribes	54	32	86
5 Sitges	74	13	87
6 Vilanova i la Geltrú	174	45	219
Total	321	96	417



3.9. Quejas y consultas procedentes de Cubelles respecto de las que proceden de municipios de poblaciones de dimensiones similares

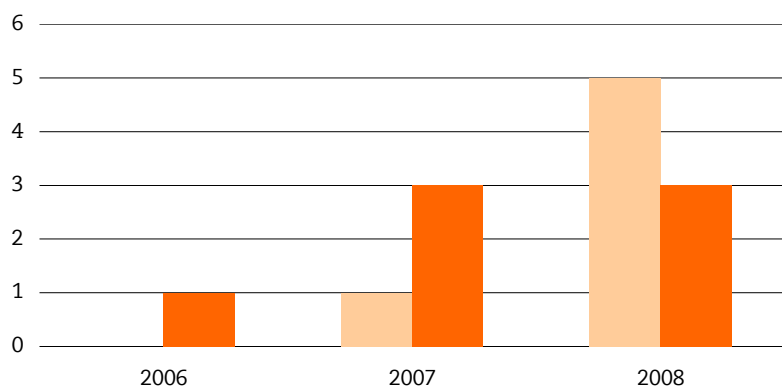
Municipio	👤**	■ Consulta	■ Queja
Cubelles	12.773	42	8
Media de municipios similares*	12.684	28	11

* Para calcular esta media, se han utilizado los datos de los municipios siguientes: Sant Sadurní d'Anoia (11.790 habitantes), Vilanova del Camí (12.208 habitantes), la Seu d'Urgell (12.703 habitantes), Mollerussa (13.086 habitantes), Corbera de Llobregat (13.133 habitantes) y Canet de Mar (13.181 habitantes).

** Fuente: IDESCAT, datos de población del año 2007.

3.10. Estado de tramitación de las quejas que provienen de personas de Cubelles

	■ En tramitación	■ Finalizadas	Total
Iniciadas durante el 2006		1	1
Iniciadas durante el 2007	1	3	4
Iniciadas durante el 2008	5	3	8
Total	6	7	13



4. ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC TRAMITADAS DURANTE EL 2008

Durante el ejercicio 2008 se han recibido un total de 42 consultas (entendidas como actuaciones que inicialmente no generan la apertura de una queja) de residentes en Cubelles. Se han tramitado con el Ayuntamiento un total de 11 quejas, y 9 de ellas se han abierto dentro del ejercicio.

4.1. Las consultas

Tal y como se ha detallado ya en el epígrafe 3.7 de este informe, la relación de materias de las consultas al Síndic provenientes de residentes en el municipio de Cubelles presenta una distribución muy equilibrada entre el conjunto de problemáticas planteadas.

Sin embargo, merece la pena señalar que un 24% de las consultas tienen que ver con el transporte, mayormente ferroviario. Otros ámbitos sobre los que se ha recibido un mayor número de consultas han sido los relativos al procedimiento administrativo y a la seguridad ciudadana.

4.2. Las quejas

Administración pública y derechos, y participación en los asuntos públicos

En este capítulo, hay que mencionar tres quejas que se incardinan en el motivo más habitual de la apertura de quejas: la falta de respuesta de la Administración a los escritos de los vecinos. Son quejas en las que se solicitaba la intervención municipal en relación con la limpieza de un solar (Q 00613/08), quejas sobre mejoras en la travesía de la C-31 (Q 00887/08), y quejas por la falta de respuesta a un escrito sobre una problemática en materia de aguas (Q 01961/08). En los tres casos, el Ayuntamiento respondió a las personas interesadas después de que el Síndic hiciera la petición de informe, y el Síndic ha recordado a la Administración el deber legal de responder a los interesados dentro de plazo.

En otra queja por falta de respuesta del Ayuntamiento a un escrito de la persona interesada, relativo a unas afectaciones de un inmueble de titularidad municipal por hundimiento del tejado (Q 05172/07), el Ayuntamiento ha explicado al Síndic que impermeabilizó la pared medianera a la altura de la segunda planta para evitar posibles filtraciones de agua en el inmueble vecino, y que habiendo sacado a subasta las propiedades municipales mencionadas, quedó desierta tanto la del mes de noviembre de 2007 como la de marzo de 2008. La respuesta municipal está en estudio y verificación.

En el campo de la participación en los asuntos públicos, se ha tramitado una queja (Q 00522/08) sobre la falta de entrega de una determinada documentación municipal vinculada a la policía local. En este caso, el Síndic no apreció irregularidad en la actitud municipal porque consideró que el documento solicitado era una herramienta de trabajo, de carácter interno.

Sin embargo, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que motivase la respuesta facilitada a la persona interesada y le diese la máxima información posible, de acuerdo con el principio de transparencia. De esta forma, se sugirió que en la información que se proporcionase

se incorporasen los aspectos del documento que refirieran a sus objetivos, así como cuáles habían sido los diferentes aspectos tratados, de forma que el reclamante dispusiese de suficiente conocimiento sobre la intención y el posible programa de mejora de este ayuntamiento en cuanto a la función de servicio público encargada a la policía local. En el momento de finalizar este informe no se ha recibido la respuesta del Ayuntamiento.

Infancia y adolescencia

En el área referida a problemáticas vinculadas con niños y adolescentes, se abrió una queja relativa a unas denuncias presentadas contra unos menores por la policía local (Q 02215/07).

Tras solicitar la información al Ayuntamiento, el Síndic tuvo constancia del decreto de alcaldía por el que se dejaban sin efecto las sanciones a los menores, motivo por el que el Síndic consideró que se había corregido la actuación administrativa y no era necesaria ninguna otra intervención de la institución.

Sin embargo, el Síndic formuló unas consideraciones al Ayuntamiento para que tuviese en cuenta que el trato a los menores de edad requiere una atención e información específicas de acuerdo con su condición de menores. El desconocimiento por parte de los niños de la normativa y de sus derechos requiere que la Administración les informe cuidadosamente y que incorpore a su intervención una vertiente educativa.

Medio ambiente y calidad de vida

Una persona se quejó de la falta de intervención municipal en un caso de molestias por calores derivados, supuestamente, de un aparato de aire acondicionado de un establecimiento (Q 03944/07).

Una vez analizada la documentación que la propia persona interesada entregó a la institución, el Síndic le expuso que, a diferencia de lo que sucede con la contaminación acústica, la contaminación derivada de calores no está regulada, por lo que el afectado por una situación como ésta se ve obligado a acudir al amparo judicial en jurisdicción civil.

Asimismo, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que sería oportuno regular estas situaciones a nivel local, regulación que podría ir en la línea de lo que han hecho algunos ayuntamientos al supeditar la instalación al cumplimiento de condiciones, tanto en lo concerniente al emplazamiento como a la conducción de la salida de aire a las aguas de condensación.

Al mismo tiempo, le señaló que le podría ser útil la regulación contenida en el Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de las Instalaciones Térmicas a los Edificios, y que posiblemente una regulación como ésta podría ayudar a dar una respuesta a las reclamaciones que surgen a raíz de la generalización de estas instalaciones entre la población y las molestias que conlleva una incorrecta instalación.

Por otra parte, el Síndic también recibió una queja sobre el ruido exagerado provocado por unas líneas de alta tensión (Q 03696/08). Estudiada la problemática, se llegó a la conclusión de que el causante del ruido era una entidad de naturaleza estatal y así se le comunicó a la persona interesada para que pudiese dirigirse al Defensor del Pueblo.

Servicios sociales

En el campo de los servicios sociales se tramitó una queja sobre déficits de funcionamiento en el servicio de ayuda a domicilio durante los periodos de vacaciones o los días festivos (Q 05333/07). Durante la tramitación de la queja, se llegó a la conclusión de que el asunto entraba dentro de las competencias del Consejo Comarcal del Garraf.

En este caso, de la información recibida del propio ayuntamiento, así como del Consejo Comarcal del Garraf, se dedujo que se trataba de un problema de falta de personal adecuado para realizar las sustituciones, y que se habían tomado medidas para procurar que en el futuro no se produjesen estos vacíos durante los periodos vacacionales y para mantener el servicio en los puentes entre días festivos.

También se explicó a la institución que se había orientado a las personas sobre otros procedimientos que podían comportar un apoyo adicional para las personas usuarias de este servicio de ayuda a la higiene o el condicionamiento para personas con discapacidad en función de su situación de dependencia.

Sin embargo, el Síndic consideró oportuno incidir –de acuerdo con la voluntad, también expresada por ambas instituciones, de ir mejorando y potenciando los servicios sociales para las personas del municipio– en la necesidad de que, de cara a los próximos periodos vacacionales, se arbitren las medidas necesarias para garantizar la continuidad de este servicio, que resulta fundamental para el bienestar de las personas usuarias, y que se les informe con suficiente antelación de las modificaciones que puedan producirse en el servicio.

Tributos

Durante este ejercicio, se ha abierto una queja referida a la falta de aplicación de la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica para personas con discapacidad, tema en el que el Ayuntamiento adoptó medidas una vez presentada la queja, lo que provocó el desistimiento de la persona interesada, sin que el Síndic hubiese hecho ninguna petición de información al Ayuntamiento (Q 00874/08).

Urbanismo y vivienda

En este campo, se está tramitando una queja sobre la negativa municipal a otorgar una licencia de primera ocupación a unas viviendas de una zona residencial (Q 01981/07).

De la documentación recibida del Ayuntamiento durante el mes de marzo de 2009, se desprende que la falta de concesión de licencia de primera ocupación en las viviendas en una de las fases de esta promoción obedece a que su construcción no cumple con las condiciones de la licencia de obras, por lo que el Ayuntamiento ha intentado resolver la problemática a través de la mediación. No habiendo sido posible llegar a ningún acuerdo, el Ayuntamiento ha informado al Síndic de la futura incoación del expediente sancionador.

Esta queja está en estudio en el momento de finalizar este informe, dada la reciente recepción de información.

5. SEGUIMIENTO DEL CONVENIO

El convenio suscrito entre el Síndic de Greuges y el Ayuntamiento de Cubelles pone de manifiesto la voluntad municipal de someterse a una supervisión singular desde la óptica de los derechos de las personas.

En cuanto a las obligaciones derivadas del convenio, cabe decir que en la actualidad el buzón de recogida de quejas ya está instalado (en la Oficina de Participación e Información Ciudadana, c. Joan Roig i Piera, 3 y 5), que se ha divulgado un folleto informativo sobre el alcance del convenio, que el Síndic ha iniciado una relación quincenal con el Ayuntamiento sobre el seguimiento de las quejas, que se ha realizado un desplazamiento al municipio para atender a las personas, y que ahora se presenta el Informe anual 2008.

En lo concerniente al conjunto de Cataluña existen cinco convenios suscritos equiparables al de Cubelles, otro aprobado por el plenario municipal, y otros muchos en estudio.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

Passeig de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel. 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

