

# INFORME DE CANET DE MAR 2009

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>1. Presentación</b> .....	5
<b>2. Actuaciones sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar durante el 2009</b> .....	7
2.1. Quejas iniciadas durante el 2009 que afectan al Ayuntamiento de Canet de Mar .....	8
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Canet de Mar con las que han recibido municipios con poblaciones similares ...	8
2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar durante los últimos seis años .....	8
2.4. Estado de las quejas con el Ayuntamiento de Canet de Mar .....	9
2.5. Plazos de respuesta de expedientes tramitados en 2009 .....	9
2.6. Estado de tramitación de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar .....	9
<b>3. Actuaciones cuyo promotor reside en Canet de Mar durante el año 2009</b> .....	11
3.1. Quejas y consultas iniciadas en 2009.....	12
3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Canet de Mar durante los últimos seis años .....	12
3.3. Número de personas afectadas en las actuaciones .....	12
3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas .....	13
3.5. Administración afectada en las quejas .....	13
a. Número de administraciones afectadas en cada queja recibida en 2009.....	13
b. Administraciones afectadas en las quejas procedentes de Canet de Mar .....	14
3.6. Idioma de presentación de las quejas .....	14
3.7. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar según la materia .....	15
3.8. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar y del resto de la comarca .....	16
3.9. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar respecto de las que proceden de municipios de poblaciones de medidas similares .....	17
3.10. Estado de tramitación de las quejas que provienen de personas de Canet de Mar .....	17

<b>4. Análisis de las actuaciones del Síndic tramitadas durante el año 2009</b> .....	19
4.1. Las quejas.....	19
<b>Administración pública y derechos, y participación en los asuntos públicos</b> .....	19
<i>Función pública</i> .....	19
<b>Medio Ambiente</b> .....	19
<b>Servicios sociales</b> .....	20
<i>Personas con discapacidades</i> .....	20
<b>Tributos</b> .....	20
<b>Urbanismo</b> .....	20
<b>5. Seguimiento del convenio</b> .....	23

## 1. PRESENTACIÓN

El día 25 de noviembre de 2009, el Ayuntamiento de Canet de Mar 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 Canet de Mar 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 Canet de Mar 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 finales de noviembre, el Síndic ha optado por incorporar a este informe la totalidad de la actividad del año.

El informe, más allá de esta presentación, consta de 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 CANET DE MAR DURANTE EL AÑO 2009

Durante el año 2009, el Síndic de Greuges ha recibido un total de 14 quejas que hacían referencia a cuestiones competencia del Ayuntamiento de Canet de Mar, todas presentadas por personas que residen en el propio municipio.

En cuanto a los temas planteados en estas quejas, las más numerosas son las que se han referido a cuestiones de medio ambiente, como contaminación acústica (10) y molestias por animales (1), así como a otras temáticas, como las relativas a servicios sociales, tributos y urbanismo y vivienda.

Por lo que respecta a la tabla sobre el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de medidas poblacionales similares a la Canet de Mar, el resultado muestra que las quejas recibidas en Canet de Mar son ligeramente superiores a la media total y que sólo un ayuntamiento ha recibido más quejas (Cubelles, con 15), con el que el Síndic también tiene firmado un convenio de colaboración.

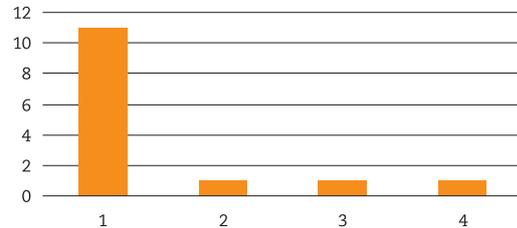
En lo concerniente a la evolución de número de quejas que ha recibido el Síndic sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar durante los últimos cinco años, puede observarse claramente que desde la firma del convenio se ha duplicado el número de quejas respecto al año anterior (de 7 a 14).

En cuanto a la media de tiempo de tramitación de las actuaciones que afectan al Ayuntamiento de Canet de Mar, el propio ayuntamiento tiene un promedio de 90,57 días, respecto de los 34,18 que tarda el Síndic de media, o los 11,82 días que pueden tardar los interesados. Estas cifras, al compararlas con las que publicó el Síndic en el Informe al Parlamento 2009, que hacen referencia a todas las actuaciones tramitadas durante el año, puede verse que el Ayuntamiento de Canet de Mar tiene un promedio de plazos de respuesta muy inferior a la de la Administración local (183 días). Sin embargo, el plazo de respuesta que establece el convenio es de 15 días, para las peticiones de información, y de 30 días para las resoluciones. Aun así, en este ejercicio se han computado actuaciones iniciadas con anterioridad a la firma del convenio.

Finalmente, en lo que concierne al estado de las tramitaciones de las quejas con el Ayuntamiento de Canet de Mar, durante el 2009 se han finalizado 7 actuaciones, 3 iniciadas en ejercicios anteriores y 4 iniciadas en 2009, y 11 continúan en trámite, de las cuales 1 se inició antes del 2009.

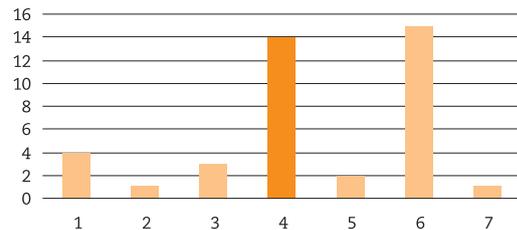
### 2.1. Quejas iniciadas durante el año 2009 que afectan al Ayuntamiento de Canet de Mar

		■ Quejas
<b>1</b>	<b>Medio ambiente</b>	<b>11</b>
	Contaminación acústica	10
	Molestias de animales	1
<b>2</b>	<b>Servicios sociales</b>	<b>1</b>
	Personas con discapacidad	1
<b>3</b>	<b>Tributos</b>	<b>1</b>
	Tributos locales	1
<b>4</b>	<b>Urbanismo y vivienda</b>	<b>1</b>
	Urbanismo	1
	<b>Total</b>	<b>14</b>



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

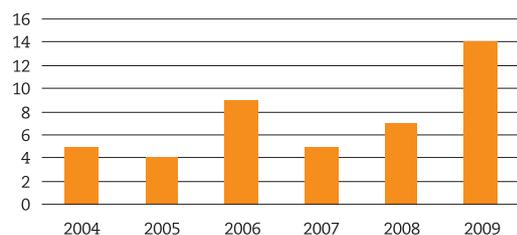
	Población	Quejas
1 Cunit	12279	4
2 Vilanova del Camí	12649	1
3 Seu d'Urgell, la	13063	3
<b>4 Canet de Mar</b>	<b>13548</b>	<b>14</b>
5 Badia del Vallès	13679	2
6 Cubelles	13711	15
7 Torelló	13808	1
<b>Media población</b>	<b>13248</b>	<b>6</b>



	Quejas
Ayuntamiento de Canet de Mar	14
Media de municipios con poblaciones similares, excluido Canet de Mar	4
Media de municipios con poblaciones similares, incluido Canet de Mar	6

### 2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar durante los últimos seis años

	■ Quejas
2004	5
2005	4
2006	9
2007	5
2008	7
2009	14

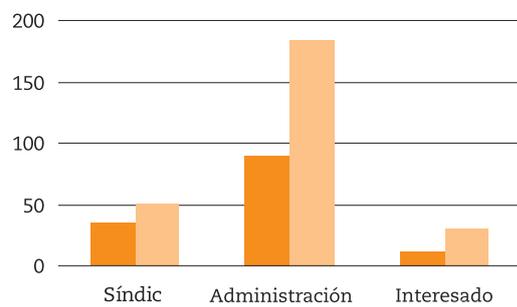


## 2.4. Estado de las quejas con el Ayuntamiento de Canet de Mar

	2009
Quejas iniciadas	14
Quejas tramitadas	18
Quejas cerradas	7

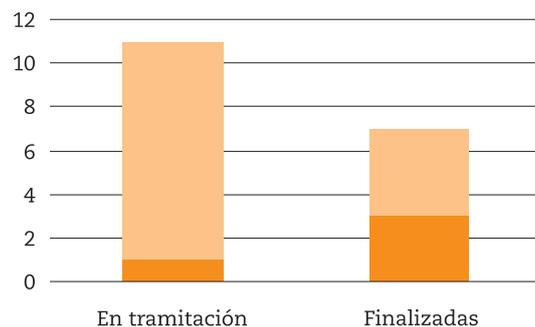
## 2.5. Plazos de respuesta de expedientes tramitados en el 2009

	Ayuntamiento	SGC (2009)
Síndic	34,18	50,1
Administración	90,57	183,41
Interesado	11,82	30,38



## 2.6. Estado de tramitación de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar

	En tramitación	Finalizadas	Total	%
Quejas iniciadas antes de 2009	1	3	4	12,90%
Quejas iniciadas en el año 2009	10	4	14	45,16%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>58,06%</b>





### 3. ACTUACIONES CUYO PROMOTOR RESIDE EN CANET DE MAR DURANTE EL AÑO 2009

En este apartado se muestran todas las quejas y consultas que ha recibido el Síndic de Greuges durante el año 2009 cuyo promotor sea residente de Canet de Mar, independientemente de la administración a la que haga referencia la queja que se haya presentado.

De las 67 demandas de actuación que el Síndic recibió de personas que residen en Canet de Mar, 25 de éstas tenían fundamento para derivar en queja y 42 fueron consultas.

Es notorio el incremento de quejas y consultas que se han recibido en los últimos cinco años en la institución, y destaca el aumento del 55% ocurrido del 2008 al 2009.

Por lo que a las quejas se refiere, la forma de presentación más utilizada ha sido el correo electrónico (12) y en cuanto a las consultas, la forma más común ha sido la telefónica (26), seguida de la electrónica (12).

Por lo que respecta a las administraciones a las que se referían las quejas de las personas residentes en Canet de Mar, la mayoría afectan al Ayuntamiento de Canet de Mar (14), así como a diferentes departamentos de la Generalitat (8). También se han recibido quejas referidas al Gobierno estatal y a servicios públicos de interés general (servicios eléctricos).

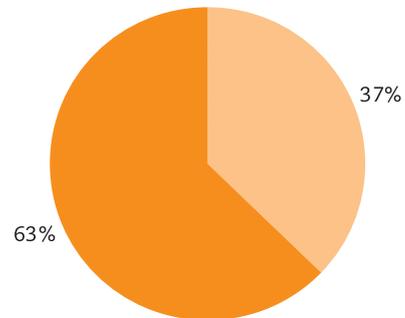
En cuanto a la materia de las actuaciones tramitadas durante el año 2009, el mayor número (11) se ha concentrado en la materia de medio ambiente, seguida por quejas sobre tributos (3); de las consultas, las más numerosas han sido sobre Administración pública (9) y consumo (9).

Se ha considerado oportuno ofrecer los datos de todos los municipios que conforman la comarca del Maresme, y también una comparativa de las quejas y consultas que se han recibido en el Síndic provenientes de municipios con medidas poblacionales similares; de esta comparativa puede extraerse la conclusión de que los datos de las personas de Canet de Mar que han dirigido sus quejas al Síndic son similares a la media resultante de las presentadas por personas de municipios con características poblacionales similares. El municipio con características similares a Canet de Mar que ha recibido un mayor número de quejas y consultas es Cubelles, con el que Síndic también tiene firmado un convenio de colaboración.

Finalmente, y en lo concerniente al estado de la tramitación de las actuaciones que provienen de personas residentes en Canet de Mar, puede observarse que del total de 31 quejas presentadas durante el año 2009 ya se han finalizado 13, y quedan 18 por resolver, de las cuales sólo 2 se iniciaron antes del 2009.

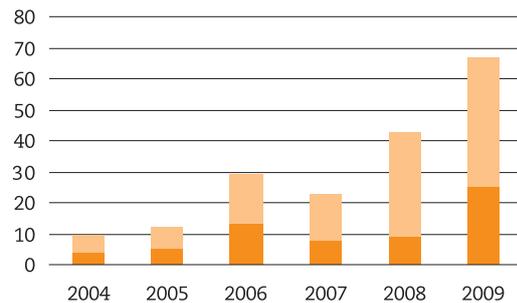
### 3.1. Quejas y consultas iniciadas en el 2009

	<b>Total</b>	<b>%</b>
Queja	25	37,31%
Consulta	42	62,69%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>



### 3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Canet de Mar durante los últimos seis años

	<b>Quejas</b>	<b>Consultas</b>	<b>Total</b>
2004	4	6	10
2005	5	7	12
2006	13	16	29
2007	8	15	23
2008	9	34	43
2009	25	42	67

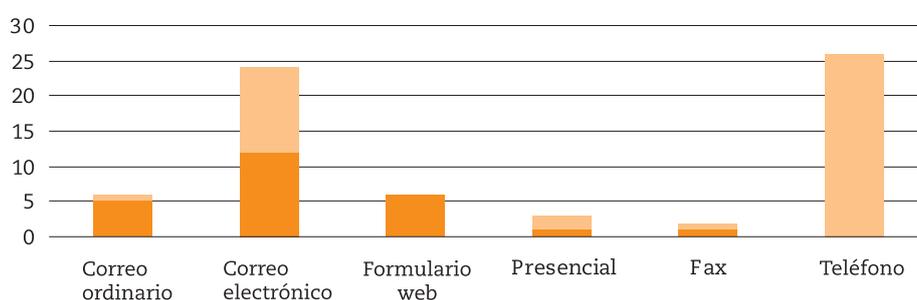


### 3.3. Número de personas afectadas en las actuaciones

	<b>Quejas</b>	<b>Personas</b>
Individuales	25	25
Colectivas		
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

### 3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas

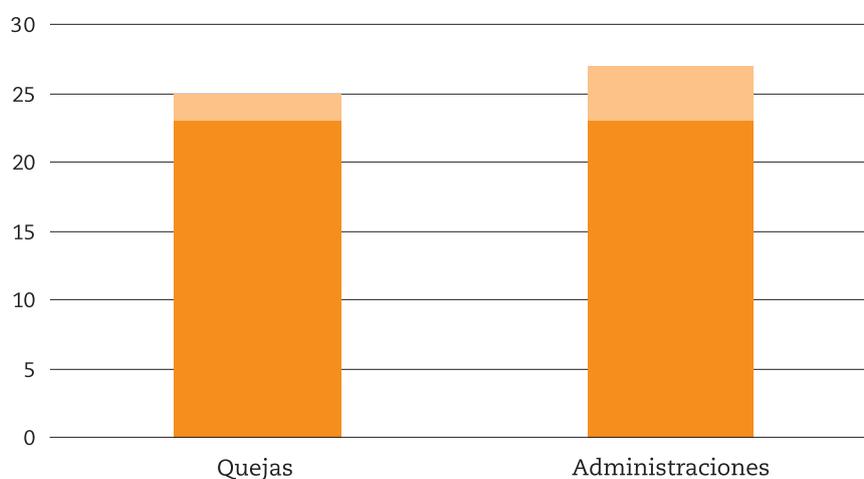
	■ Quejas	■ Consultas	Total	%
Correo ordinario	5	1	6	8,96%
Correo electrónico	12	12	24	35,82%
Formulario web	6		6	8,96%
Presencial	1	2	3	4,48%
Fax	1	1	2	2,99%
Teléfono		26	26	38,81%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>



### 3.5. Administración afectada en las quejas

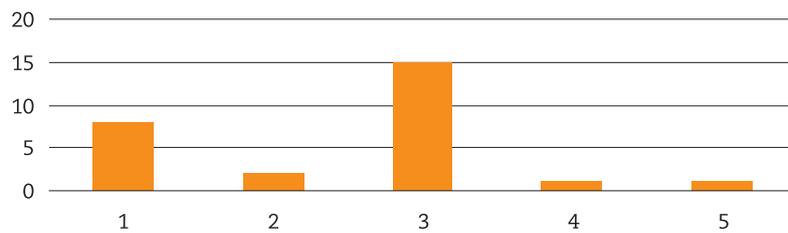
#### a. Número de administraciones afectadas en cada queja recibida en el 2009

	Quejas	Administraciones
■ Actuaciones con una administración	23	23
■ Actuaciones con dos administraciones	2	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>27</b>



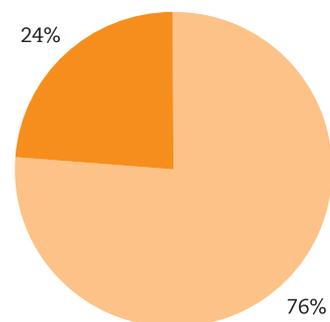
## b. Administraciones afectadas en las quejas procedentes de Canet de Mar

<b>1 Administración autonómica</b>	<b>8</b>
Departamento de Economía y Finanzas	2
Departamento de Justicia	1
Departamento de Trabajo	2
Departamento de Educación	2
Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	1
<b>2 Administración general del Estado</b>	<b>2</b>
Delegación AEAT Cataluña	1
Tribunal Económico y Administrativo Regional de Cataluña	1
<b>3 Administración local</b>	<b>15</b>
Ayuntamiento de Calella	1
Ayuntamiento de Canet de Mar	14
<b>4 Administración institucional</b>	<b>1</b>
Colegio de Abogados de Barcelona	1
<b>5 Servicios de interés general</b>	<b>1</b>
FECSA-ENDESA	1
<b>Total</b>	<b>27</b>

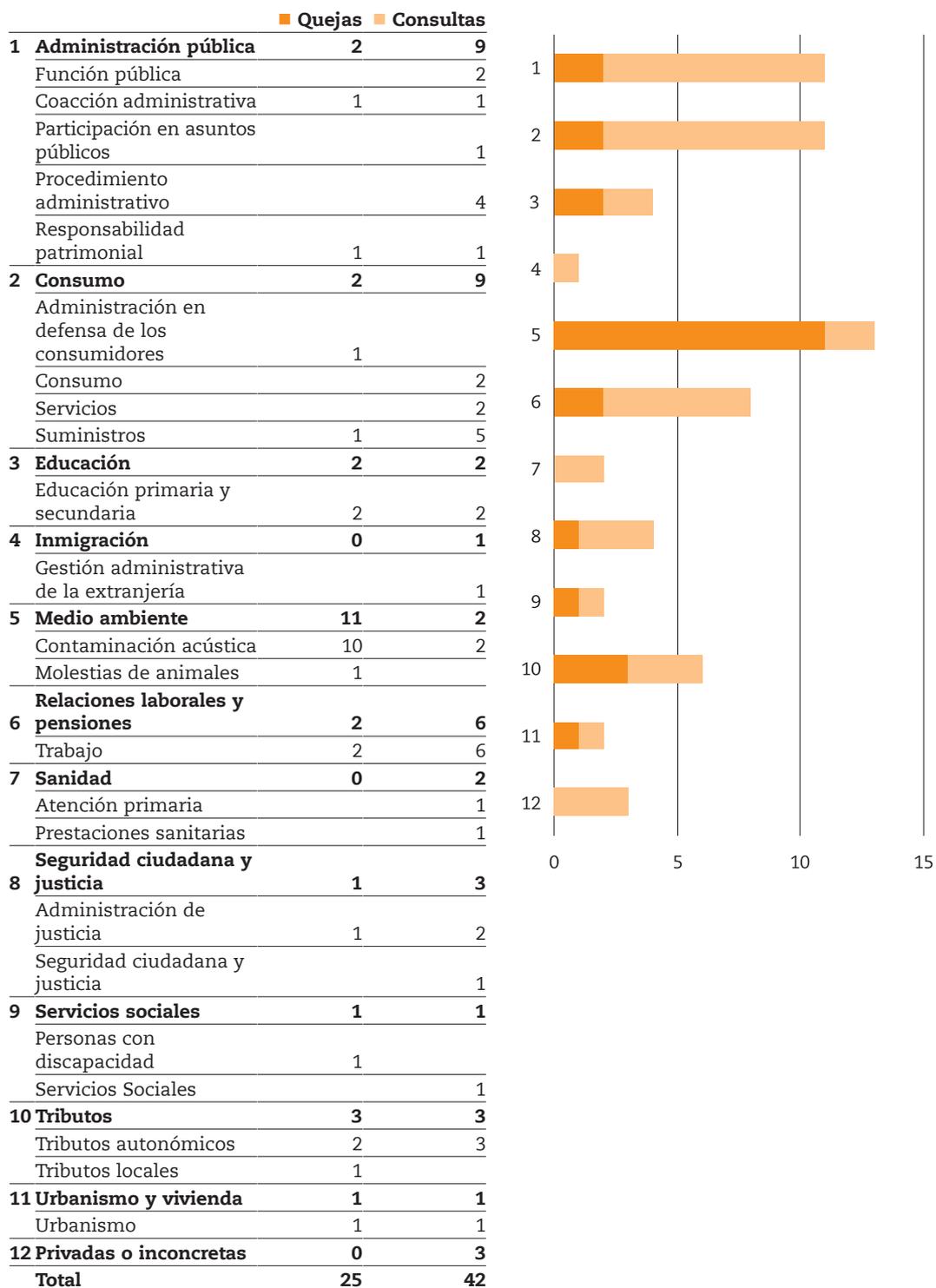


### 3.6. Idioma de presentación de las quejas

	Queja	%
■ Catalán	19	76,00%
■ Castellano	6	24,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

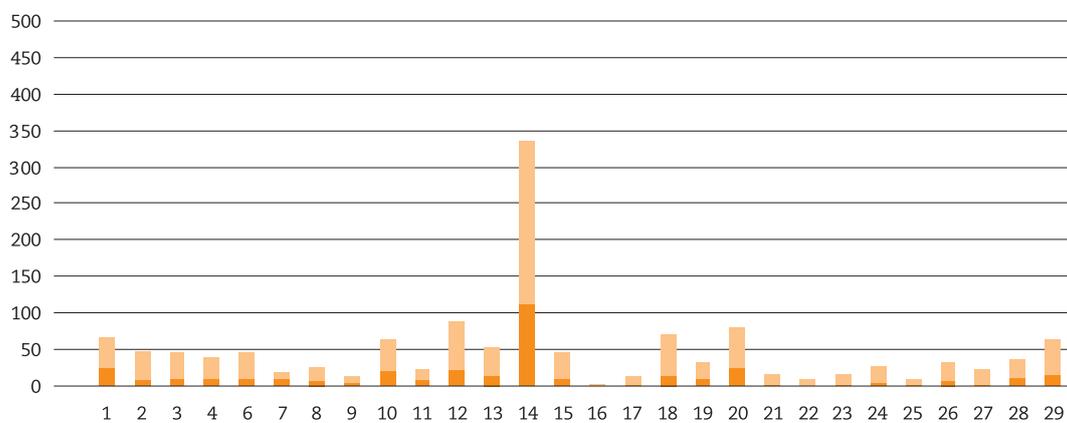


### 3.7. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar según la materia



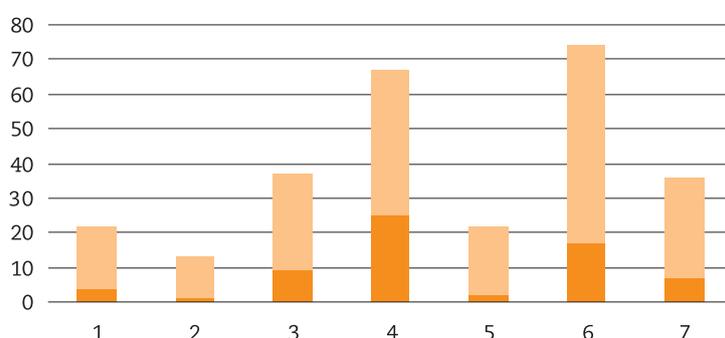
### 3.8. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar y del resto de la comarca

	■ Quejas	■ Consultas	Total
<b>1 Canet de Mar</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>67</b>
2 Alella	9	38	47
3 Arenys de Mar	10	35	45
4 Arenys de Munt	8	31	39
6 Argentona	10	36	46
7 Cabrera de Mar	8	10	18
8 Cabrils	7	17	24
9 Caldes d'Estrac	5	9	14
10 Calella	20	44	64
11 Dosrius	10	13	23
12 Masnou, el	23	67	90
13 Malgrat de Mar	13	40	53
14 Mataró	112	223	335
15 Montgat	9	37	46
16 Òrrius		2	2
17 Palafolls	3	10	13
18 Pineda de Mar	14	57	71
19 Premià de Dalt	8	23	31
20 Premià de Mar	24	55	79
21 Sant Andreu de Llavaneres	3	13	16
22 Sant Iscle de Vallalta	1	9	10
23 Sant Pol de Mar	3	12	15
24 Sant Vicenç de Montalt	4	23	27
25 Santa Susanna	2	8	10
26 Teià	7	24	31
27 Tiana	3	19	22
28 Vilassar de Dalt	11	26	37
29 Vilassar de Mar	15	48	63
Total	342	929	1271



### 3.9. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar respecto de las que proceden de municipios de poblaciones con magnitudes similares

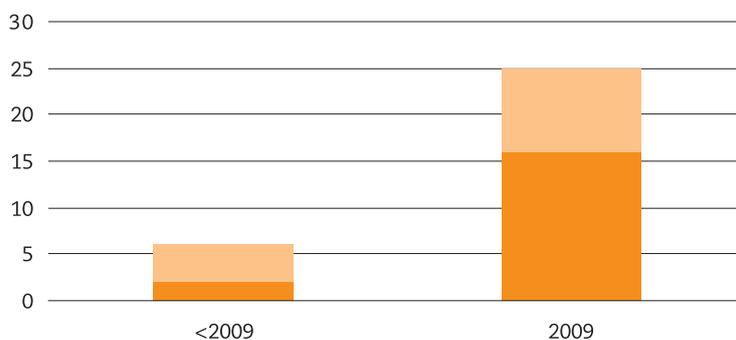
	Población	■ Quejas	■ Consultas
1 Cunit	12279	4	18
2 Vilanova del Camí	12649	1	12
3 Seu d'Urgell, la	13063	9	28
<b>4 Canet de Mar</b>	<b>13548</b>	<b>25</b>	<b>42</b>
5 Badia del Vallès	13679	2	20
6 Cubelles	13711	17	57
7 Torelló	13808	7	29
<b>Media población</b>	<b>13248</b>	<b>9</b>	<b>29</b>



	Población	Quejas	Consultas
Canet de Mar	13548	25	42
Media de población Cataluña, excluido Canet de Mar	13198	7	27

### 3.10. Estado de tramitación de las quejas que provienen de personas de Canet de Mar

	■ En tramitación	■ Finalizadas	Total	%
Quejas iniciadas antes de 2009	2	4	6	19,35%
Quejas iniciadas en el año 2009	16	9	25	80,65%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>





## 4. ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2009

### 4.1. Las quejas

#### Administración pública y derechos, y participación en los asuntos públicos

##### *Función pública*

En este apartado, se incluye la queja 04293/08, que un funcionario de la Policía Local de Canet de Mar presentó al Síndic por la falta de respuesta del Ayuntamiento a los escritos en los que exponía diferentes hechos relativos a su situación laboral en la Policía Local y en los que solicitaba el inicio de una investigación.

A la vista de la información de Ayuntamiento, en la que se acreditaba que se había dado respuesta a los escritos del interesado, el Síndic decidió concluir sus actuaciones.

#### Medio Ambiente

Cabe destacar que, en este ámbito, la mayor parte de las quejas tratan sobre problemáticas de contaminación acústica.

Más concretamente, se abrieron nueve quejas por las molestias causadas por los ruidos de una carpa instalada en el municipio (Q 05211/09, Q 05278/09, Q 05350/09, Q 05377/09, Q 05430/09, Q 05436/09, Q 05449/09, Q 05625/09 y Q 05706/09). Para estudiar esta problemática, se ha solicitado información al Ayuntamiento en relación con las quejas 05278/09, 05350/09, 05377/09 y 05449/09, si bien en el momento de concluir este informe, aún no se ha recibido la información solicitada.

En los otros casos no se ha podido continuar la tramitación correspondiente, a la espera de información que tenía que facilitar el propio interesado. Por estos mismos motivos, se han tenido que finalizar las quejas 05430/09, 05625/09 y 05706/09.

Otros supuestos que se han planteado en materia de contaminación acústica son los correspondientes a las quejas 00092/08 y 03092/09.

En el expediente 00092/08, la interesada se quejaba, por una parte, de la falta de actuación del Ayuntamiento ante las molestias que le causaban las operaciones de carga y descarga de una empresa determinada y, por otra parte, del ruido provocado por un perro. En este sentido, el Ayuntamiento hacía constar en su informe que las operaciones de carga y descarga eran regulares dentro el horario establecido y que los ladridos del perro no habían podido ser comprobados por los agentes de la Policía Local. A la vista de eso, el Síndic contactó con la interesada, y ante la desaparición de la problemática objeto de queja, finalizó las actuaciones por falta de irregularidad.

En otro caso, la interesada presentó la queja 03092/09 por la falta de respuesta a la reclamación escrita en la que exponía las molestias que le causaban las instalaciones de feriantes.

Una vez comprobado que el Ayuntamiento había dado respuesta escrita a la interesada, el Síndic formuló algunas consideraciones al Ayuntamiento sobre el fondo del asunto, con la intención de que el Ayuntamiento las tuviese en cuenta de cara a acontecimientos futuros. En concreto, se refirió a la normativa que afecta a la realización de espectáculos en espacios abiertos, en relación con la contaminación acústica.

## Servicios sociales

### *Personas con discapacidades*

La queja 02843/09 se refiere a un asunto que el interesado había presentado al Síndic en 2007. En aquella ocasión, el interesado, que es titular de una tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad, manifestaba que a menudo tenía problemas para aparcar en las plazas reservadas para personas con discapacidad cerca de su casa y solicitaba que el Ayuntamiento personalizara una plaza para su vehículo. En este mismo sentido iba dirigida la sugerencia del Síndic, a quien el Ayuntamiento respondió que, puesto que no tenía constancia de problemas de aparcamiento de este tipo, había optado por no crear plazas de aparcamiento personalizadas en el municipio.

Así pues, ante la nueva solicitud de intervención del interesado, principalmente por la falta de respuesta del Ayuntamiento a las instancias que había presentado, el Síndic insistió en el hecho de que el Ayuntamiento estudiase la posibilidad de personalizar la plaza de aparcamiento a la que se refería el interesado; sobre todo atendiendo a las prescripciones de la Ordenanza Municipal de Circulación y a la prueba de estas dificultades de aparcamiento que mostraba el interesado. Asimismo, el Síndic sugirió que se diese respuesta expresa a las reclamaciones que había presentado el promotor de la queja.

En el momento de concluir de este informe, el Ayuntamiento no ha comunicado al Síndic su posicionamiento en cuanto a esta cuestión.

## Tributos

En la tramitación de la queja 02011/09, que tenía la causa en una posible ilegalidad urbanística que el interesado había puesto en conocimiento del Ayuntamiento, al que había solicitado de forma expresa su inspección, el Síndic estudió si, de acuerdo con la normativa vigente, había sido correcta la aplicación de la tasa por inspección de obras a instancia de parte.

Examinada la documentación, y atendiendo especialmente a la Ordenanza Fiscal del Municipio, el Síndic consideró que la reclamación efectuada de este ciudadano no podía quedar circunscrita legalmente en el artículo de la Ordenanza en la que el Ayuntamiento fundamentaba la aplicación de aquella tasa, y así lo comunicó a la Administración. En el momento de concluir este informe no se ha recibido respuesta alguna.

## Urbanismo

En la queja 03337/08, el interesado exponía las molestias que le causaban unas obras que se realizaban en un solar de su calle, y ponía de relieve la inactividad del Ayuntamiento para garantizar la seguridad de las personas y de los bienes durante la ejecución de las mismas.

A la vista de la documentación y las fotografías que el Ayuntamiento adjuntaba a su respuesta, en la que igualmente informaba de las diferentes actuaciones de control que se habían llevado a cabo de acuerdo con las quejas de los vecinos, el Síndic valoró que la Administración había corregido su actuación en el sentido solicitado por los afectados y, a partir de aquel momento, decidió finalizar la intervención en este asunto.



## 5. SEGUIMIENTO DEL CONVENIO

Con el objetivo de realizar un seguimiento del convenio, y a pesar de que se circunscribe dentro del año 2010, cabe mencionar en este informe el desplazamiento al municipio de Canet que tuvo lugar el 28 de enero de este año. La visita se saldó con la atención de 18 visitas, que se materializaron en 5 quejas y 13 consultas. Las quejas fueron sobre temas variados, como educación, servicios sociales, pensiones, urbanismo y procedimiento administrativo. Sólo una afectaba al Ayuntamiento de Canet. Además de vecinos de Canet, tres de las visitas fueron de habitantes de otras poblaciones del Maresme. Las personas fueron atendidas en las dependencias municipales de Vil·la Flora.

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

