

# INFORME DE CANET DE MAR 2011

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>1. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Actuaciones sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar iniciadas durante el año 2011 .....</b>	<b>7</b>
2.1. Quejas iniciadas durante el año 2011 que afectan al Ayuntamiento de Canet de Mar.....	7
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Canet de Mar con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares .....	7
2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar durante los últimos siete años.....	8
2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Canet de Mar, el Síndic y la persona interesada a dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2011 .....	8
2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar.....	8
<b>3. Actuaciones durante el año 2011 cuyo promotor reside en Canet de Mar .....</b>	<b>9</b>
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Canet de Mar .....	9
3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Canet de Mar durante los últimos siete años .....	9
3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Canet de Mar .....	9
3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas .....	10
3.5. Administración afectada en las quejas presentadas.....	10
3.6. Idioma de presentación de las quejas .....	11
3.7. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar según la materia .....	12
3.8. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar y del resto de la comarca .....	13
3.9. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares .....	14
3.10. Estado de tramitación de las quejas .....	15
<b>4. Resoluciones del Síndic más relevantes tramitadas durante el año 2011 con referencia a Canet de Mar .....</b>	<b>17</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Este es el tercer informe elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) recibidas en el Síndic y que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Canet de Mar, así como sobre las que tienen como personas promotoras a residentes de este municipio. Este informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 2 de noviembre del 2009 entre el Ayuntamiento y el Síndic de Greuges.

Durante el año 2011, el Síndic de Greuges de Cataluña ha recibido un total de 6 quejas referentes al Ayuntamiento de Canet de Mar.

En cuanto a los temas planteados, las quejas más numerosas han hecho referencia a cuestiones de medio ambiente (2), aunque también se han recibido sobre cuestiones de administración pública, consumo, y urbanismo y vivienda.

Si se observa la tabla sobre el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de medidas poblacionales similares a la de Canet de Mar, el resultado muestra que las quejas recibidas de Canet de Mar están por debajo de la media. En concreto, hay tres ayuntamientos de los que se han recibido más quejas (Corbera de Llobregat, La Llagosta y Cubelles) y dos de los que se han recibido menos (Vallirana y Palau-solità i Plegamans).

Sobre la evolución del número de quejas que ha recibido el Síndic en referencia al Ayuntamiento de Canet de Mar durante los últimos siete años, puede observarse claramente que la firma del convenio (el 2 de noviembre de 2009) supuso un punto de inflexión y un aumento de quejas respecto a los años anteriores, aunque durante el año 2011 este crecimiento se ha estabilizado.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos, el Ayuntamiento de Canet de Mar presenta un promedio de 57,7 días; el Síndic de Greuges, 102, días, y la persona interesada, 49,4 días. Si se comparan estas cifras con las de los plazos utilizados por otros municipios de Cataluña, se observa que el Ayuntamiento de Canet presenta un promedio de plazos de respuesta inferior (la media es de 93,2).

Finalmente, por lo que se refiere al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Canet de Mar, durante 2011 se han finalizado 11 actuaciones (3 iniciadas en 2011 y 8 iniciadas en ejercicios anteriores) y 4 continúan en tramitación, 3 de las cuales se iniciaron en 2011.

En lo concerniente a las quejas y consultas que ha recibido el Síndic durante el año 2011 de residentes de Canet de Mar, independientemente de la administración a la que se refieran, se han recibido 58 demandas de actuación, que se han materializado en 33 consultas y 25 quejas. Estas cifras son muy inferiores a las del año anterior, en que las solicitudes de intervención fueron 110 (32 quejas y 78 consultas).

La mayoría de quejas recibidas han sido presentadas de forma individual, a pesar de que tres quejas se presentaron de forma colectiva. La forma de presentación más utilizada para las quejas ha sido el formulario web (12) y, para las consultas, el teléfono (15).

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas, la mayoría ha hecho referencia a la Administración local (ayuntamientos de Canet de Mar, Calella, Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona), y a la Generalitat de Catalunya (departamentos de Salud y de Enseñanza). También se han recibido dos quejas referidas a la Administración General del Estado, una referida a un servicio de interés general (Renfe) y una referida a una administración institucional (Universidad de Barcelona).

En relación con la materia objeto de las quejas recibidas durante 2011, la mayoría se ha concentrado en temas de administración pública (5) y de salud (3); en cuanto a las consultas, la gran mayoría se refiere a cuestiones de administración pública y de consumo (ambas con 7), seguidas de medio ambiente (14).

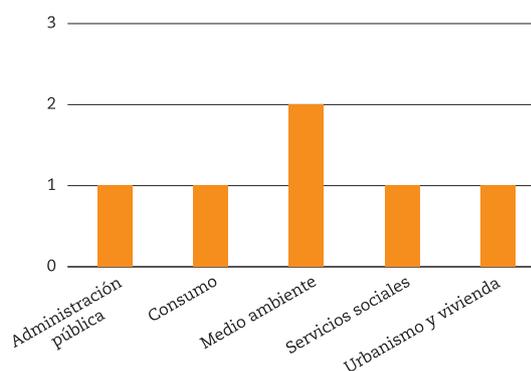
Se ha considerado oportuno ofrecer los datos de todos los municipios que conforman la comarca del Maresme, así como una comparativa de las quejas y consultas que se han recibido en el Síndic provenientes de municipios con medidas poblacionales similares. De esta comparativa puede extraerse la conclusión de que las solicitudes de intervención del Síndic de las personas de Canet de Mar son ligeramente superiores a las de otros municipios con características poblacionales similares, excepto si se compara con Torelló, municipio con el que existe convenio de supervisión singular.

Finalmente, en lo concerniente al estado de la tramitación de las actuaciones, puede observarse que del total de 25 quejas presentadas, se han finalizado 9 durante el año y quedan 15 por resolver.

## 2. ACTUACIONES SOBRE EL AYUNTAMIENTO DE CANET DE MAR INICIADAS DURANTE EL AÑO 2011

### 2.1. Quejas iniciadas durante el año 2011 que afectan al Ayuntamiento de Canet de Mar

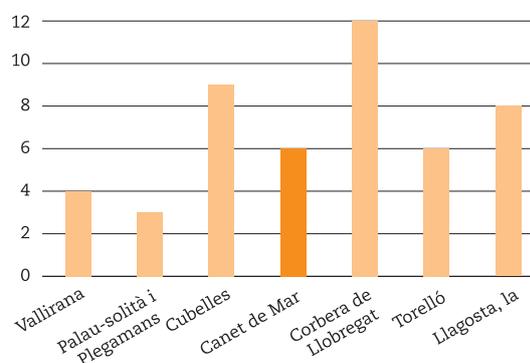
	■ Quejas
<b>Administración pública</b>	<b>1</b>
Procedimiento administrativo	1
<b>Consumo</b>	<b>1</b>
Suministros	1
<b>Medio ambiente</b>	<b>2</b>
Gestión ambiental	1
Impactos ambientales	1
<b>Servicios sociales</b>	<b>1</b>
Inclusión social	1
<b>Urbanismo y vivienda</b>	<b>1</b>
Urbanismo	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



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

	Población	Quejas
Vallirana	14.409	4
Palau-solità i Plegamans	14.352	3
Cubelles*	14.293	9
<b>Canet de Mar</b>	<b>14.072</b>	<b>6</b>
Corbera de Llobregat	14.064	12
Torelló*	13.931	6
Llagosta, la	13.721	8
<b>Media</b>	<b>14.120</b>	<b>7</b>

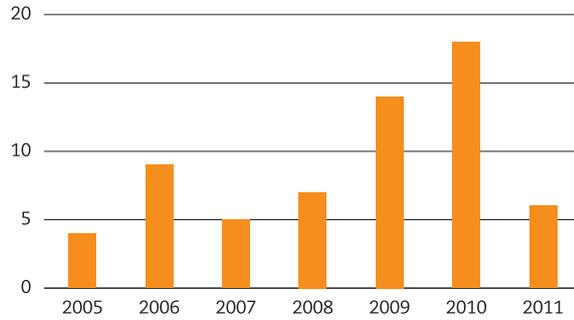
\*Municipio con convenio de visión singular de supervisión



	Quejas
Ayuntamiento de Canet de Mar	6
Media de municipios con poblaciones similares, excluido Canet de Mar	7
Media de municipios con poblaciones similares, incluido Canet de Mar	7

**2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Canet de Mar durante los últimos siete años**

	Quejas
2005	4
2006	9
2007	5
2008	7
2009	14
2010	18
2011	6

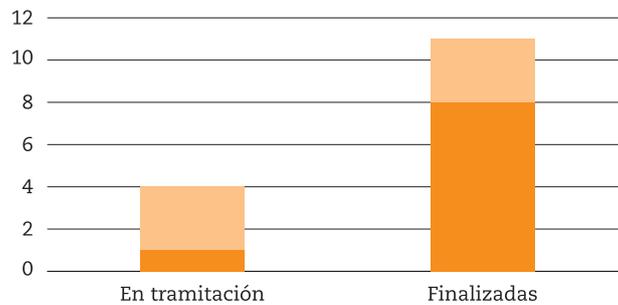


**2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Canet de Mar, el Síndic y la persona interesada a dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2011**

	Días
Síndic	102,76
Ayuntamiento de Canet de Mar	57,71
Persona interesada	49,41

**2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Canet de Mar**

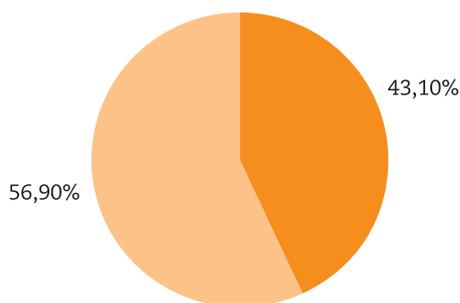
	En tramitación	Finalizadas	Total	%
Quejas iniciadas antes de 2011	1	8	9	60%
Quejas iniciadas en 2011	3	3	6	40%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



### 3. ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2011 CUYO PROMOTOR RESIDE EN CANET DE MAR

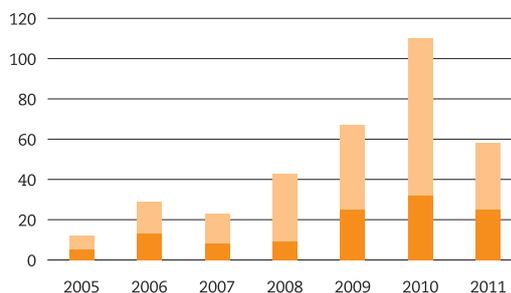
#### 3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Canet de Mar

	Actuaciones	%
■ Queja	25	43,10%
■ Consulta	33	56,90%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>



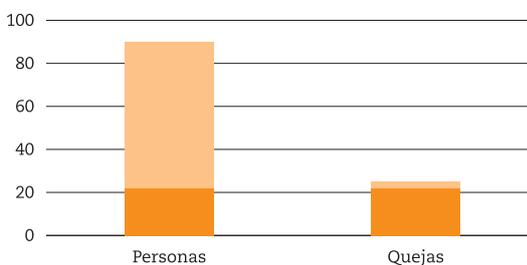
#### 3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Canet de Mar durante los últimos siete años

	■ Quejas	■ Consultas	Total
2005	5	7	12
2006	13	16	29
2007	8	15	23
2008	9	34	43
2009	25	42	67
2010	32	78	110
2011	25	33	58



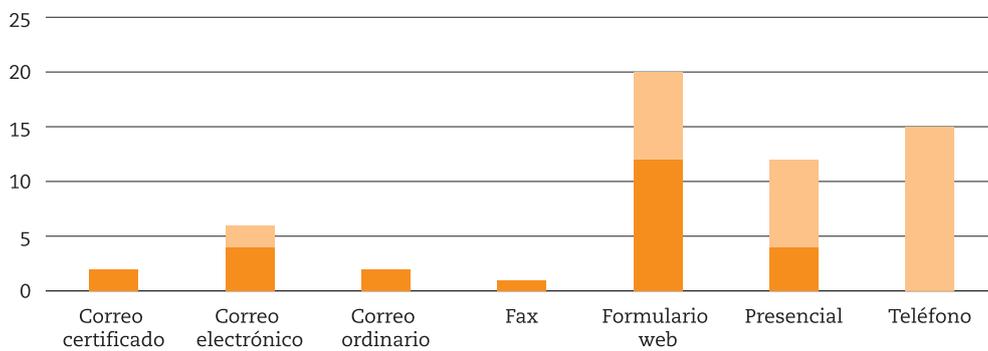
#### 3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Canet de Mar

	Personas	Quejas
■ Individuales	22	22
■ Colectivas	68	3
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>25</b>



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

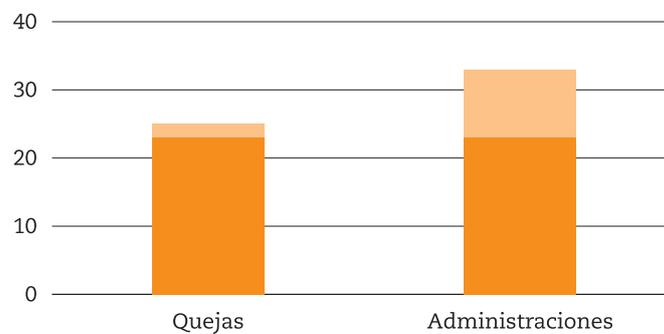
	■ Quejas	■ Consultas	Total
Correo certificado	2	0	2
Correo electrónico	4	2	6
Correo ordinario	2	0	2
Fax	1	0	1
Formulario web	12	8	20
Presencial	4	8	12
Teléfono	0	15	15
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>58</b>



### 3.5. Administración afectada en las quejas presentadas

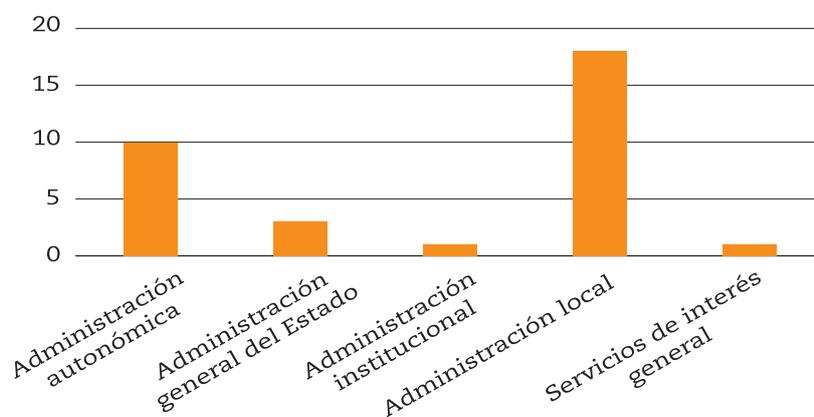
#### a. Número de administraciones afectadas en las quejas recibidas el año 2011

	Quejas	Total
■ Quejas con una administración	23	23
■ Quejas con cinco administraciones	2	10
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>33</b>



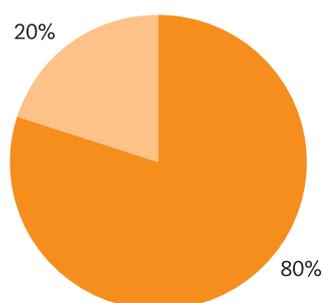
## b. Administraciones afectadas en las quejas procedentes de Canet de Mar

<b>Administración autonómica</b>	<b>10</b>
Departamento de Enseñanza	3
Departamento de Interior	2
Departamento de Bienestar Social y Familia	1
Departamento de Salud	3
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1
<b>Administración general del Estado</b>	<b>3</b>
Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación	1
Ministerio de Trabajo e Inmigración	2
<b>Administración institucional</b>	<b>1</b>
Universidad de Barcelona (UB)	1
<b>Administración local</b>	<b>18</b>
Diputación de Barcelona	1
Ayuntamiento de Barcelona	2
Ayuntamiento de Calella	2
Ayuntamiento de Canet de Mar	6
Ayuntamiento de Girona	2
Ayuntamiento de Lleida	2
Ayuntamiento de Santa Susanna	1
Ayuntamiento de Tarragona	2
<b>Servicios de interés general</b>	<b>1</b>
Renfe	1
<b>Total</b>	<b>33</b>



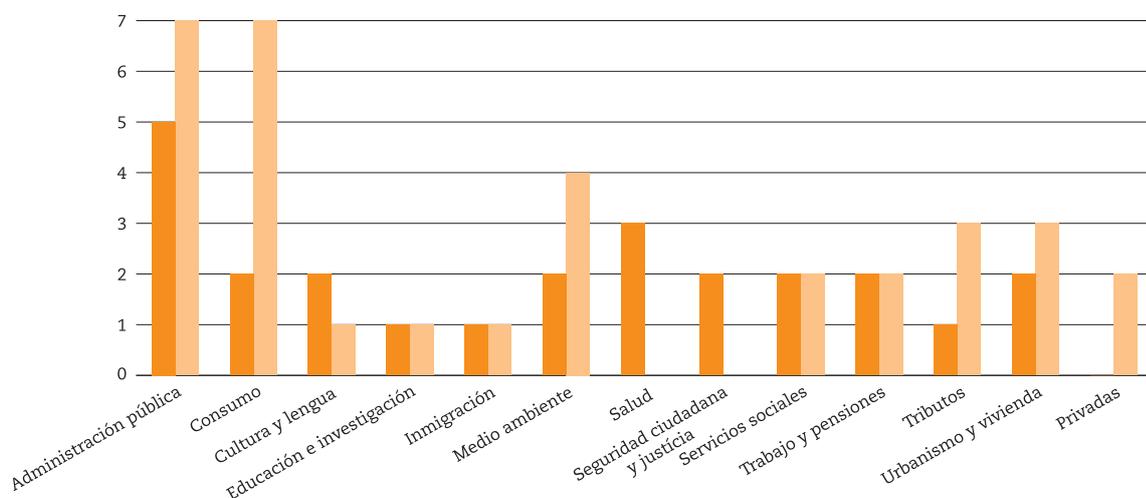
### 3.6. Idioma de presentación de las quejas

	Queja	%
■ Catalán	20	80%
■ Castellano	5	20%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



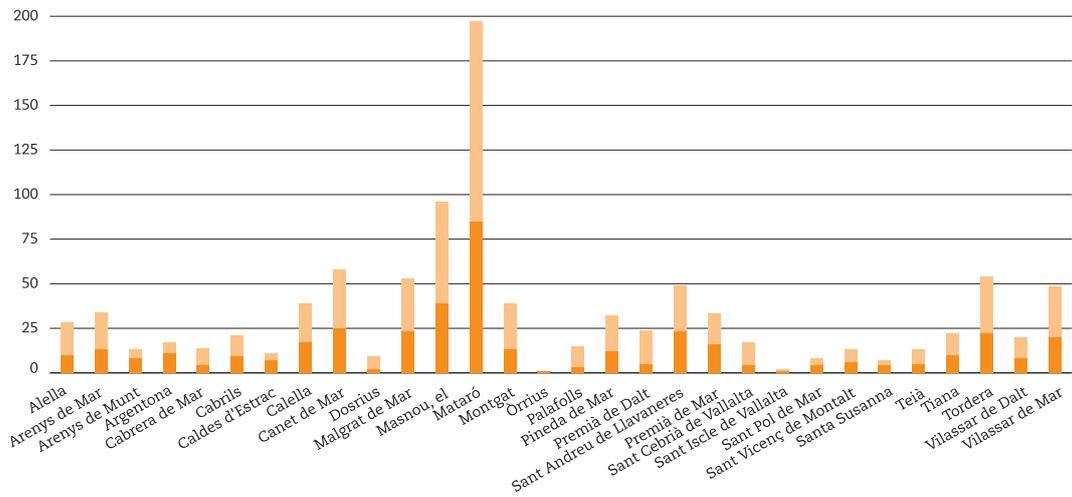
## 3.7. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar según la materia

	■ Quejas	■ Consultas	Total
<b>Administración pública</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
Autorizaciones y concesiones	1	1	2
Coacción administrativa	0	1	1
Contratación administrativa	0	1	1
Función pública	2	1	3
Procedimiento administrativo	2	3	5
<b>Consumo</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
Servicios	0	4	4
Suministros	1	3	4
Transportes públicos	1	0	1
<b>Cultura y lengua</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Cultura y artes	0	1	1
Lengua	2	0	2
<b>Educación e investigación</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Educación primaria y secundaria	1	1	2
<b>Inmigración</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Aplicación de la normativa de extranjería	1	1	2
<b>Medio ambiente</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
Gestión ambiental	1	1	2
Impactos ambientales	1	2	3
Molestias por animales	0	1	1
<b>Salud</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Listas de espera	3	0	3
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Actuación de fuerzas de seguridad	2	0	2
<b>Servicios sociales</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Familias	0	1	1
Inclusión social	1	0	1
Personas con discapacidad	1	1	2
<b>Trabajo y pensiones</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Seguridad Social	2	0	2
Trabajo	0	2	2
<b>Tributos</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Catastro	0	1	1
Tributos autonómicos	0	1	1
Tributos locales	1	1	2
<b>Urbanismo y vivienda</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Vivienda	1	2	3
Urbanismo	1	1	2
<b>Privadas</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>58</b>



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

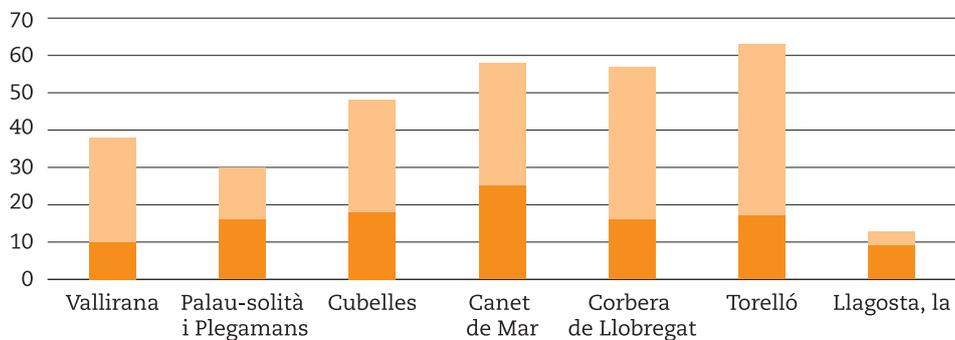
	Quejas	Consultas	Total
Alella	10	18	28
Arenys de Mar	13	21	34
Arenys de Munt	8	5	13
Argentona	11	6	17
Cabrera de Mar	4	10	14
Cabrils	9	12	21
Caldes d'Estrac	7	4	11
Calella	17	22	39
<b>Canet de Mar</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>58</b>
Dosrius	2	7	9
Malgrat de Mar	23	30	53
Masnou, el	39	57	96
Mataró	85	112	197
Montgat	13	26	39
Òrrius	1	0	1
Palafolls	3	12	15
Pineda de Mar	12	20	32
Premià de Dalt	5	19	24
Premià de Mar	23	26	49
Sant Andreu de Llavaneres	16	17	33
Sant Cebrià de Vallalta	4	13	17
Sant Iscle de Vallalta	1	1	2
Sant Pol de Mar	4	4	8
Sant Vicenç de Montalt	6	7	13
Santa Susanna	4	3	7
Teià	5	8	13
Tiana	10	12	22
Tordera	22	32	54
Vilassar de Dalt	8	12	20
Vilassar de Mar	20	28	48
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>577</b>	<b>987</b>



### 3.9. Quejas y consultas procedentes de Canet de Mar en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Vallirana	14.409	10	28	38
Palau-solità i Plegamans	14.352	16	14	30
Cubelles*	14.293	18	30	48
<b>Canet de Mar</b>	<b>14.072</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>58</b>
Corbera de Llobregat	14.064	16	41	57
Torelló*	13.931	17	46	63
Llagosta, la	13.721	9	4	13
<b>Media</b>	<b>14.120</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>44</b>

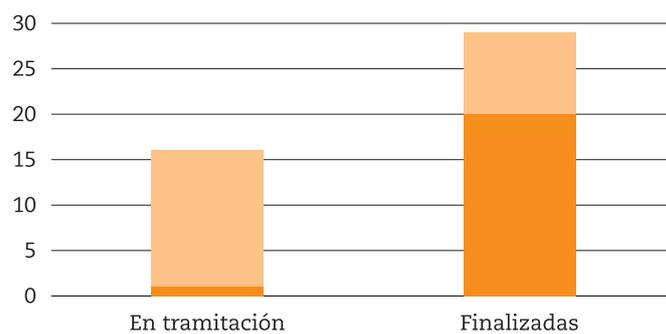
\* Municipio con convenio de visión singular de supervisión



## 3.10. Estado de tramitación de las quejas

	En tramitación	Finalizadas	Total	%
■ Quejas iniciadas antes de 2011	1	20	21	46,67%
■ Quejas iniciadas en 2011*	15	9	24	53,33%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

\* Hay una queja que no se ha admitido a trámite





#### 4. RESOLUCIONES DEL SÍNDIC MÁS RELEVANTES TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2011 CON REFERENCIA EN CANET DE MAR

##### Queja 02011/2009

##### Cobro por parte del Ayuntamiento de Canet de Mar de una tasa urbanística para solicitar una inspección de unas supuestas obras ilegales

Un vecino de Canet de Mar expone que mediante un escrito presentado en el registro general del Ayuntamiento en fecha 3 de febrero de 2009 denunció una supuesta ilegalidad urbanística. Por escrito de fecha 23 de febrero de 2009, el regidor de Vivienda y Accesibilidad le respondía que con carácter previo a la inspección correspondiente de los servicios técnicos municipales debía hacer efectiva la liquidación de 39,44 euros en concepto de tasa.

El promotor entiende que el Ayuntamiento aplica de forma no ajustada a derecho la tasa que le reclama. Asimismo, manifiesta que se ha limitado a poner en conocimiento de la administración competente unos hechos concretos y documentados, y que esta actuación no le tiene que suponer un coste económico.

El Síndic indica que para determinar la procedencia legal de la actuación de la Administración hay que tener en cuenta, entre otras cosas:

- Los datos y la documentación que ha facilitado el promotor.
- La normativa de carácter general que en materia de tasas locales resulta aplicable en el supuesto que nos ocupa, o sea, el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- La Ordenanza fiscal núm. 20 del Ayuntamiento de Canet de Mar, que regula la tasa por la prestación de servicios urbanísticos que invoca la Administración local en su resolución y que se supone vigente a pesar de corresponder al año 2008, ya que en la web municipal no figura ninguna otra.

Además, el importe que supuestamente tendría que abonar el reclamante en concepto de tasa coincide con lo fijado en la Ordenanza de 2008 mencionada.

Del examen de la normativa citada destacan los siguientes aspectos:

El Ayuntamiento ha regulado mediante la Ordenanza fiscal correspondiente una tasa que comprende la prestación de un conjunto de servicios reflejados en el artículo segundo, cuya cuota se detalla en el anexo a la Ordenanza.

Este supuesto concreto está tipificado en el epígrafe 5.3 “Inspección de ejecución de obras [...] a instancia de parte”. En esta última expresión, el Ayuntamiento fundamenta su pretensión de considerar al promotor sujeto pasivo y obligado tributario de la tasa.

El Síndic considera que eso no se ajusta ni al espíritu del concepto de tasa en general, ni al redactado de la Ordenanza en particular.

Así, el Síndic valora que el promotor efectivamente no ha solicitado en su escrito ningún tipo de informe o inspección al Ayuntamiento, sino que se ha limitado a exponer y comunicar una situación de orden urbanístico, en relación con la cual el Ayuntamiento, según las competencias que tiene legalmente conferidas, debe valorar si es necesario o no actuar. Pero no puede pretender obtener un beneficio económico mediante el cobro de una tasa, ya que actuar de oficio es su obligación.

Por todo ello, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Canet de Mar que no vincule la solicitud que formula el promotor en su escrito de fecha 3 de febrero de 2009 respecto de las posibles irregularidades urbanísticas de la finca vecina al pago de la tasa por inspección de obras a instancia de parte, ya que la denuncia efectuada por el reclamante no está legalmente dentro del supuesto del epígrafe 5.3 de la Ordenanza número 20 que regula la tasa por la prestación de servicios urbanísticos.

De la respuesta del Ayuntamiento, se desprende que no acepta las sugerencias efectuadas y, por este motivo, el Síndic da por finalizadas sus actuaciones.

#### Queja 02843/2009

##### Falta de respuesta del Ayuntamiento de Canet de Mar a una solicitud de adaptación de la señalización de una plaza de aparcamiento para discapacitados para que sea personalizada

El promotor explica que es vecino de Canet, municipio en el que está empadronado. Señala también que es titular de una tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad, y que desde hace más de dos años insiste al Ayuntamiento que a menudo tiene problemas para aparcar en las plazas reservadas para personas con discapacidad cerca de su casa, dada su precaria señalización y el hecho de que en muchas ocasiones encuentra la plaza reservada ocupada por un vehículo sin autorización.

En relación con estos hechos, el Síndic ya tuvo ocasión de pronunciarse a raíz de la queja que presentó la persona interesada en el año 2007. Entonces, y después de estudiar la normativa del Ayuntamiento, el Síndic indicó que la Ordenanza municipal reguladora de la circulación de Canet de Mar prevé que “las reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida podrán ser personalizadas para un vehículo determinado o bien de carácter general, que podrán ser utilizadas por cualquier vehículo con tarjeta acreditativa expedida por la Administración”.

De la documentación que el promotor facilitó se desprende que lo que él solicitaba era una plaza personalizada para su vehículo, y no de carácter

general. Así, se evitaría el hecho de que otras personas con la acreditación de discapacidad aparquen en la plaza que el promotor de la queja solicitó.

De acuerdo con ello, el Síndic sugirió la posibilidad de adaptar la señalización actual de la plaza de discapacidad, de forma que esté personalizada para el vehículo del promotor, sin perjuicio de que se considere oportuno crear otras plazas de aparcamiento de reserva para personas con movilidad reducida de carácter general.

Como respuesta a esta sugerencia, en fecha 5 de julio de 2007 el Ayuntamiento indicaba que no se había señalado de forma personalizada ninguna plaza de aparcamiento para personas con discapacidad, y lo argumentaba diciendo que en la zona de residencia del promotor no había problemas de estacionamiento ni problemas con las plazas reservadas de forma genérica en el resto del municipio.

Ahora bien, el promotor explica en su nuevo escrito de queja que, dos años después de la primera intervención del Síndic, aún persisten las dificultades que le impiden disfrutar de su derecho a utilizar una plaza de aparcamiento personalizada con el número de su matrícula, dada su condición de persona con discapacidad.

Esta disconformidad la ha puesto de manifiesto la persona interesada en sus instancias de fecha 30 de marzo de 2009 y de 2 de junio de 2009, respecto de las cuales aún no ha obtenido respuesta alguna.

En estos escritos, el promotor se queja, por una parte, de la falta de señalización adecuada de alguna de las plazas reservadas para personas con discapacidad que tiene cerca de casa, con el número de su matrícula, o sea, en la modalidad de reserva de estacionamiento para personas con movilidad reducida personalizada por un vehículo determinado, de acuerdo con la Ordenanza municipal reguladora de la circulación de Canet de Mar. Y, por otra parte, también se queja por la falta de respuesta a las instancias que ha presentado al Ayuntamiento los días 30 de marzo de 2009 y 2 de junio de 2009 y en las que solicita la adjudicación y la señalización correcta de un estacionamiento para personas con movilidad reducida personalizado para su vehículo.

En relación con estos hechos, el Ayuntamiento envía un informe y una copia de la carta de respuesta que dio la Policía Local del Ayuntamiento de Canet de Mar a las peticiones formuladas por el promotor.

De acuerdo con esta respuesta, “es cierto que se retrasó la respuesta al promotor, porque se encontraba en tramitación una modificación de la Ordenanza municipal de circulación para poder regular de forma exhaustiva los estacionamientos de vehículos acreditados como discapacitados”.

El Ayuntamiento señala también que “antes de que se aprobase inicialmente esta modificación en el pleno de fecha 28 de mayo de 2009, ya se mantuvo una reunión con la persona interesada y se la informó de la situación”.

El Síndic recuerda que las reclamaciones de la persona interesada en relación con la falta de atención por parte del Ayuntamiento a sus solicitudes para obtener una plaza de aparcamiento reservada y personalizada no son nuevas. De hecho, esta institución tuvo ocasión de pronunciarse respecto de esta cuestión en el marco de una queja que presentó el promotor en el año 2007.

Entonces, y después de estudiar la normativa del Ayuntamiento, el Síndic consideró que la Ordenanza municipal reguladora de la circulación de Canet de Mar prevé que las reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida podrán ser personalizadas para un vehículo determinado o bien de carácter general. En este último caso podrán ser utilizadas por cualquier vehículo con tarjeta acreditativa expedida por la Administración.

De acuerdo con ello, el Síndic sugirió la posibilidad de adaptar la señalización actual de la plaza de discapacidad de forma que esté personalizada para el vehículo del promotor, sin perjuicio de que se considerase oportuno crear otras plazas de aparcamiento de reserva para personas con movilidad reducida de carácter general.

Como respuesta a esta sugerencia, en fecha 5 de julio de 2007, el Ayuntamiento indicaba que no se había señalado de forma personalizada ninguna plaza de aparcamiento para personas con discapacidad, y lo argumentaba diciendo que en la zona de residencia del promotor no había problemas de estacionamiento ni problemas con las plazas reservadas de forma genérica en el resto del municipio.

Esta premisa, sin embargo, se desvirtúa ante la insistencia de la persona interesada que señala que persisten las dificultades que le impiden disfrutar del derecho que le corresponde a utilizar una plaza de aparcamiento reservada para personas con discapacidad, ya que, al tratarse de plazas reservadas de forma genérica, a menudo están ocupadas y, por lo tanto, no puede utilizarlas.

De acuerdo con el informe municipal, el Ayuntamiento dio respuesta a las solicitudes del promotor mediante una carta del inspector jefe de la Policía Local de Canet de Mar, cuya copia envía al Síndic. En esta carta el consistorio informa que la reforma de la Ordenanza municipal de circulación entró en vigor el 11 de agosto de 2009, y en el último párrafo expone, textualmente, lo siguiente: “Vista la nueva Ordenanza municipal de circulación, si usted considera que cumple con todos el requisitos necesarios para obtener una plaza de aparcamiento personalizada con su matrícula, puede presentar por escrito la solicitud y adjuntar la documentación pertinente”.

Aun así, el promotor dice que no ha recibido ninguna carta de respuesta del Ayuntamiento ni de la Policía Local. Teniendo en cuenta eso, se ha estudiado la copia de la carta de respuesta al promotor que ha enviado el consistorio y se ha comprobado que, a diferencia de la carta que envía, la de respuesta al promotor

no tiene ningún sello de registro de salida. Sólo consta el sello de la Policía Local del Ayuntamiento.

Por otra parte, también se ha hecho una revisión comparada del contenido de la Ordenanza municipal de circulación del año 2005 y de la modificada en el año 2009, especialmente en los puntos que afectan al caso de la persona interesada, y se ha comprobado que tanto en el año 2007, bajo la vigencia de la Ordenanza del 2005, como bajo la vigencia de la Ordenanza reformada en agosto de este año, el promotor cumple con los requisitos para obtener una plaza de aparcamiento reservada y personalizada con la matrícula de su vehículo.

Así, tanto entonces como en la Ordenanza Municipal de Circulación se señala que “las reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida podrán ser personalizadas para un vehículo determinado, o bien de carácter general, que podrán ser utilizadas por cualquier vehículo con tarjeta acreditativa expedida por la administración” (artículo 53.5 del Ordenanza del 2005 y de la reformada en el 2009).

Por su parte, en el artículo 54 de los dos instrumentos legales se establece prácticamente los mismos requisitos para la obtención de la plaza de estacionamiento reservado en el caso de personas con movilidad reducida:

- a) Ser titular de la tarjeta de aparcamiento de vehículos para personas discapacitadas, que concede la Administración.
- b) Presentar el carnet de conducir (la versión de 2005 añadía “con indicación de las características a las que tiene que adaptarse el vehículo”).
- c) Presentar la ficha técnica del vehículo adaptado, si procede.
- d) Acreditar la dirección de la ocupación (“si procede” decía la versión de 2005) a través del Padrón de habitantes (señala la versión reformada en el 2009).

Estos requisitos para obtener una plaza de aparcamiento reservada ya los cumplía el promotor en el año 2007 cuando se dirigió por primera vez al Síndic y los continúa cumpliendo en la actualidad. Así, pues, no se entiende cuál era la relevancia de esperar hasta la entrada en vigor de la reforma de la Ordenanza municipal de circulación para dar respuesta al promotor.

De hecho, tal y como el Síndic ya señaló en su resolución de 5 de julio de 2007, “de la documentación que el promotor ha facilitado se desprende que la plaza que él solicitaba era de la modalidad personalizada para su vehículo, y no de carácter general.”

Adicionalmente, y de acuerdo con toda la documentación del expediente actual y el del año 2007, el Ayuntamiento estudió su solicitud y, primero, accedió a la petición de la persona interesada de hacer una reserva de plaza de aparcamiento para personas con discapacidad cerca de su domicilio (lo que ya indica que cumplía con los requisitos para obtener una), y después

aceptó su solicitud de mejorar la señalización de dicha plaza con un cartel vertical y una señal correcta en el suelo. La única cosa que no fue concedida a la persona interesada, pese a sus reiteradas peticiones, es que la plaza de aparcamiento reservada que usa esté personalizada con el número de matrícula de su vehículo. Y es precisamente eso lo que pide en sus instancias de fecha 30 de marzo de 2009 y 2 de junio de 2009, respecto de las cuales insiste no haber obtenido respuesta alguna.

Así, pues, no es aceptable que la respuesta del Ayuntamiento sea que al promotor se le ha comunicado que si “considera que cumple con todos los requisitos necesarios para obtener una plaza de aparcamiento personalizada con su matrícula, puede presentar por escrito la solicitud y adjuntar la documentación pertinente”, cuando, de hecho, la plaza ya ha sido concedida con demarcación genérica. Lo que falta es que se señalice correctamente, de forma personalizada, con el número de la matrícula de su vehículo.

De acuerdo con ello, y puesto que ya en el año 2007 el Síndic se pronunció sobre este asunto cuando sugirió “adaptar la señalización actual de la plaza de discapacidad de forma que sea personalizada para el vehículo del promotor”, el Síndic entiende que en este caso es patente una mala praxis administrativa de parte del Ayuntamiento. Como consecuencia de esta mala praxis se están vulnerando los derechos del promotor de la queja.

Por ello, el Síndic sugiere que se estudie la posibilidad de adaptar la señalización actual de la plaza de discapacidad que hay cerca del domicilio del promotor de forma que esté personalizada con el número de matrícula de su vehículo.

Igualmente, sugiere que se dé una respuesta expresa a la demanda del promotor que se arregle correctamente su zona de aparcamiento de discapacitado, al igual que, según afirma, se ha hecho con otros discapacitados vecinos del municipio.

En respuesta de estas sugerencias, el Ayuntamiento finalmente comunica al Síndic que se ha asignado a la persona interesada una plaza de estacionamiento, reservada y personalizada para personas con discapacidad.

A la vista de la aceptación de la sugerencia por parte de la administración, el Síndic finaliza su intervención.

### Queja 03092/2009

#### Falta de respuesta del Ayuntamiento de Canet de Mar a una reclamación a causa de las molestias por ruidos de las atracciones de feria de la Fiesta Mayor

La promotora solicita la intervención del Síndic por falta de respuesta del Ayuntamiento de Canet de Mar a un escrito presentado en las oficinas municipales el 30 de marzo de 2009, en el que planteaba las molestias por ruidos que provocan las atracciones de feria que se instalan con motivo de la Fiesta Mayor.

A pesar de comprobar que, finalmente, la promotora ha recibido de este Ayuntamiento la respuesta a la que tenía derecho, en cuanto a la cuestión de fondo el Síndic indica que la información que facilita el consistorio corresponde no tanto a la transcripción de la normativa aplicable en estos supuestos o condiciones establecidas en la supuesta autorización de instalación, sino a la descripción de lo que realmente sucedió en cuanto a los horarios y días de funcionamiento de la feria de atracciones. No se dice nada sobre posibles condiciones de uso del espacio público y de limitaciones en cuanto a la emisión de ruidos, posible instalación de limitadores acústicos, etc. En definitiva, lo que debería ser una licencia municipal para ocupación de la vía pública y para el ejercicio de esta actividad concreta (artículos 13.c, 41 y 42 de la Ley 11/2009, de 6 de julio, de Regulación Administrativa de los Espectáculos Públicos y las Actividades Recreativas).

El Síndic recuerda que de no concurrir circunstancias excepcionales o singulares recogidas y justificadas en la ordenanza correspondiente, este tipo de instalaciones deben ser respetuosas con los umbrales máximos de contaminación acústica que fija la normativa específica en esta materia, la Ley 16/2002, de 28 de junio, y otros textos concurrentes.

Esta institución también recuerda que las atracciones de feria destacan por el uso de reclamos y ambientaciones acústicas de gran potencia. Este hecho ocasiona un efecto aditivo que incrementa más la contaminación acústica. Por otra parte, es normal que la actividad se lleve a cabo en espacios abiertos, sin ningún tipo de amortiguación acústica y que se alargue en horario nocturno.

Recuerda, igualmente, que la todavía vigente Ley 10/1990, en aquello que no contradiga la Ley 11/2009, prevé la lógica obligación de advertir a los vecinos más afectados, con tiempo suficiente, de la realización de espectáculos en espacios abiertos, y de facilitar activamente información sobre los horarios y las características de la actividad.

Y todo ello, dirigido a conciliar el derecho legítimo al ocio, a la fiesta y a las manifestaciones culturales y populares en espacios abiertos, con el derecho de los vecinos que así lo deseen a descansar o retirarse a una determinada hora, con la seguridad de que se respetarán los días, emplazamientos y horarios de los que han sido informados.

En consecuencia, el Síndic recuerda la necesidad de actuar conforme a los criterios aquí mencionados y solicita que el consistorio haga los comentarios que crea necesarios a las consideraciones del Síndic para saber si han sido

respetadas o piensan incorporarlas en acontecimientos futuros con motivo de las instalaciones feriantes al aire libre.

El Ayuntamiento contesta al Síndic que ha tomado nota de sus consideraciones y que actuará siempre conforme a los criterios indicados.

#### Quejas 05350/2009, 05377/2009 y 05449/2009

##### Falta de actuación del Ayuntamiento de Canet de Mar ante las reclamaciones por las actividades nocturnas de una carpa

Diferentes vecinos de Canet de Mar denuncian la falta de actuación del Ayuntamiento en relación con las actividades nocturnas que se llevan a cabo en una carpa.

Los vecinos sufren problemas de ruidos ocasionados por los conciertos y las actividades que tienen lugar en aquella carpa todos los días de la semana, y los promotores han denunciado este hecho al consistorio.

En este sentido, las personas interesadas aportan una copia del escrito de fecha 30 de marzo de 2007, en que informan que en el pleno celebrado el 29 de marzo de 2007 se había aprobado un expediente de permuta de la parcela. Eso suponía la construcción de una nave destinada a celebrar los actos nocturnos que se están haciendo en la carpa y que por su duración provocan molestias a los vecinos.

Posteriormente, el 22 de mayo de 2007, el consistorio les informó que la duración de las obras sería de seis meses y que tenían que comenzar en el plazo máximo de un mes, o sea, a finales de junio de 2007.

Pese a este acuerdo, ha transcurrido tiempo y los vecinos denuncian que la situación continúa igual.

El Ayuntamiento de Canet de Mar informa que las obras proyectadas para el cambio de ubicación de las actividades de la carpa estaban sujetas al expediente de permuta de la parcela, pero que no ha sido posible llevarlas a cabo por la falta de capacidad económica tanto del promotor como del Ayuntamiento.

Sin embargo, el informe destaca que se han reforzado las medidas correctoras de las actividades que se desarrollan para reducir al máximo su impacto. En concreto, las medidas adoptadas son las siguientes:

Por una parte, se han suprimido las actividades que ciertas asociaciones, algunas noches entre semana, desarrollaban en la misma, que consistían en ensayos musicales con instrumentos de percusión.

Y por la otra, se han reforzado los criterios de convivencia y las limitaciones horarias de las actividades nocturnas que puntualmente se desarrollan en la

carpa, así como la supervisión policial para que se cumplan con estos criterios y limitaciones.

De acuerdo con esta información, el Síndic sugiere al consistorio que tan pronto como se produzca una mejora en la situación económica actual, se reanuden las negociaciones para la permuta de la parcela en la que se tenían que ubicar las actividades, y que los controles de las actividades nocturnas a los que hacen referencia se realicen de forma efectiva.

Con esta sugerencia, se finalizan las actuaciones del Síndic en este asunto.

#### Queja 00384/2010

##### Disconformidad con el Ayuntamiento de Canet de Mar por la falta de respuesta a un escrito sobre un error en relación con los datos de una persona en el padrón municipal de habitantes

El promotor de la queja manifiesta su disconformidad con la falta de respuesta a un escrito dirigido al Ayuntamiento de Canet de Mar sobre un error en relación con los datos de su madre que constan en el padrón municipal de habitantes.

Según manifiesta el promotor de la queja, el Ayuntamiento dio de alta su madre en el padrón de habitantes el 20 de octubre de 1998 y el domicilio que constaba en el mismo era el correcto.

El 23 de abril de 2007 el promotor solicitó un certificado histórico de convivencia de su madre y de la hermana de ésta, que se expidió el 3 de julio de 2007 pero con un error, ya que consta que la madre del promotor de la queja se dio de alta en el padrón municipal de habitantes en un domicilio diferente al real.

Seguidamente, el promotor explica que el 11 de julio de 2007 se dirigió de nuevo al Ayuntamiento para que subsanase este error, y que aún no ha recibido respuesta alguna.

En el informe de respuesta enviado por el Ayuntamiento de Canet de Mar, se informa que ciertamente se produjo un error, que fue fruto de la transcripción manual del certificado histórico. Concretamente, se explica que en el programa de padrón de habitantes que se ha utilizado hasta ahora, cuando una persona se había dado de baja por traslado y cambio de residencia no quedaba muy claro el domicilio donde había figurado empadronada y el nuevo donde se empadronaba, y que éste fue el motivo del error.

El consistorio también manifiesta que no fue necesario hacer ninguna corrección porque cuando el promotor solicitó la enmienda, se comprobó que desde el 20 de octubre de 1998 en el padrón de habitantes figura que la persona interesada está empadronada en la dirección correcta.

De la información facilitada por el Ayuntamiento, cabe concluir que, si bien se ha enmendado el error que originó la queja del promotor, durante un periodo de tiempo el programa del padrón de habitantes no permitía obtener datos fiables respecto del domicilio habitual de los habitantes de Canet de Mar.

En este sentido, el Síndic ha recordado al Ayuntamiento que cuando la persona interesada comunicó el cambio de domicilio, el 20 de octubre de 1998, ya hacía más de dos años que se había modificado la normativa que regula el padrón municipal, a través de la Ley 4/1996, de 10 de enero, y posteriormente se aprobó el Real Decreto 2612/1996, de 20 de diciembre, que modifica el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales aprobado por el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio.

La normativa determina que las certificaciones expedidas por los ayuntamientos sobre estos datos tienen carácter de documento público y, en consecuencia, gozan de presunción de veracidad y son prueba de los datos que se consignan en las mismas, a todos los efectos administrativos.

Por otra parte, la gestión del padrón municipal corresponde a los ayuntamientos, que gestionarlos por medios informáticos y efectuar las actuaciones y operaciones necesarias para mantenerlo actualizado, con la finalidad de que los datos que constan en los mismos se ajusten a la realidad.

A su vez, la inscripción en el padrón de habitantes es un acto administrativo que atribuye derechos y deberes a la persona que reside habitualmente en el municipio y, por este motivo, por una parte existe la obligación de inscribirse en el padrón del municipio de residencia, pero, por la otra, el Ayuntamiento tiene la obligación de verificar que los datos que constan en el mismo son reales.

Es por ello que el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Canet de Mar que sea especialmente cuidadoso en la gestión del padrón, y que realice cuantas actuaciones sean necesarias para que en todo momento el padrón sea el reflejo de la realidad del municipio respecto a la residencia y el domicilio de sus habitantes.

Con estas sugerencias, el Síndic finaliza sus actuaciones en este asunto.

### Queja 01413/2010

#### Falta de respuesta del Ayuntamiento de Canet de Mar a una instancia relativa al uso del aparcamiento para personas con discapacidad

La persona interesada, titular de la tarjeta de aparcamiento para persona con discapacidad, expone su queja por la falta de respuesta a un escrito que presentó al Ayuntamiento de Canet de Mar en el que solicitaba que se señalizara una plaza de aparcamiento reservado para personas con discapacidad para su uso exclusivo.

El informe aportado por el Ayuntamiento de Canet de Mar recoge una relación de las respuestas dadas a las instancias presentadas por la persona interesada. Sin embargo, a pesar de que es cierto que todas las instancias han sido contestadas, el Síndic señala que no en todos los casos se ha cumplido con el plazo establecido legalmente para responder al ciudadano.

En relación con la respuesta denegatoria a la solicitud de personalización de la plaza de aparcamiento para personas con discapacidad del promotor de la queja, el Ayuntamiento señala los criterios que deberían cumplirse según el artículo 58.4 de la Ordenanza de Circulación de Canet de Mar sobre la reserva de estacionamiento para discapacitado físico.

De acuerdo con esta información y con la situación concreta del promotor de la queja en cuanto a las condiciones que constan en su carnet de conducir, el Síndic entiende que la Administración municipal ha actuado en cumplimiento de la normativa local sobre circulación.

Sin embargo, la problemática generada por la necesidad de fijar reservas de estacionamiento personalizadas para personas con discapacidad, aparte de las plazas reservadas que debe haber a disposición del público en general, ha sido planteada ante el Síndic en diferentes ocasiones.

Por este motivo, el Síndic consideró oportuno iniciar una actuación de oficio para solicitar información al antiguo Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre este asunto. A raíz de esta actuación de oficio, el Departamento informó que se estaba trabajando en una modificación del Código de Accesibilidad, en cuyo marco se prevé incorporar un capítulo relativo a las tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad que establecerá que la reserva de plazas siempre sea individualizada.

El Síndic sugirió que se estudiase también la posibilidad de introducir una modificación del artículo 5 del Decreto 97/2002, de 5 de marzo, que aclare que las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad deben ser individualizadas o personalizadas.

En cuanto a esta normativa, el Síndic señala que el artículo 1 del Decreto 97/2002 tiene por objeto la regulación de un conjunto de medidas dirigidas a facilitar y mejorar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida, para facilitar su circulación, autonomía personal e integración social y profesional.

Éste es un concepto amplio que abarca no sólo la posibilidad física de moverse, sino precisamente la posibilidad de desplazarse de forma autónoma y segura por el entorno.

Por este motivo, el Síndic considera que las previsiones del artículo 58.4 de la Ordenanza de Circulación de Canet de Mar sobre la reserva de estacionamiento para discapacitados físicos no se corresponden con el espíritu normativo mencionado, en tanto que se pide que se comprueben, entre otros, las adaptaciones que figuran en la ficha técnica del vehículo o que se aporte un informe y una valoración de los técnicos de servicios sociales y de la oficina de movilidad.

Por todo eso, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Canet de Mar que estudie la posibilidad de tener presentes las consideraciones trasladadas a la hora de evaluar y resolver las solicitudes que en este sentido le dirijan los ciudadanos y, por consiguiente, que estudie la viabilidad de revisar la solicitud de señalizar, de forma personalizada, una plaza de aparcamiento reservada para personas con discapacidad a nombre de la persona interesada y cerca de su domicilio.

En el mes agosto de 2011, el Ayuntamiento comunicó al Síndic que trasladaba el asunto a los servicios jurídicos del Ayuntamiento, para que estudiaran la posibilidad de modificar la Ordenanza municipal.

En fecha de finalización de este informe, el Síndic aún está pendiente de recibir una respuesta sobre la decisión adoptada por el Ayuntamiento en relación con esta cuestión.

### Queja 02780/2010

#### Queja por tener que pagar el consumo de agua producido por una fuga

Las personas interesadas se quejan de que la empresa Sorea les hace pagar el consumo de agua producido a raíz de una fuga de agua que quedó registrada en el contador general, cuando en realidad creen que la fuga se produjo en el contador de uno de los vecinos.

En relación con este caso, el Síndic indica que ciertamente el artículo 46 del Reglamento del servicio municipal de abastecimiento domiciliario de agua potable en el municipio de Canet de Mar permite facturar el consumo más elevado cuando existen discrepancias entre los contadores individuales y el general. Sin embargo, el mismo artículo también permite que la facturación se haga en proporción con los consumos individuales que se deduzcan de los contadores divisionarios.

Asimismo, si la fuga no se produjo en una zona comunitaria y puede concretarse donde se produjo, ya que técnicos de Sorea acudieron a repararla, pero ninguno de los contadores individuales no registró el consumo, el Síndic sugiere que se corrijan las facturas en el sentido de garantizar un tratamiento más equitativo entre los vecinos. En caso contrario, se estaría repercutiendo sobre los otros consumidores un posible error de un contador individual que no les debería ser imputable.

Por otra parte, el Síndic recuerda que es criterio de esta institución que en casos en que el consumo elevado no ha sido voluntario sino fruto de una fuga fortuita en la red, la penalización con un precio superior pierde el sentido y, por lo tanto, este consumo excesivo debería facturarse de forma bonificada en relación con las tarifas establecidas.

Además, el Síndic considera que hay que adoptar las medidas oportunas para instalar los mecanismos adecuados que permitan detectar las fugas de una forma rápida o bien incorporar estímulos para revisar las instalaciones, puesto que la reparación rápida de la fuga tiene una incidencia no sólo en el importe que el usuario tendrá que pagar por el agua consumida fortuitamente, sino también desde la perspectiva de ahorro de agua que la fuga malbarata.

Finalmente, en relación con las suspensiones de suministro que se han producido a raíz de la falta de pago de las facturas emitidas para repercutir el coste de la fuga, el Síndic quiere recordar que el artículo 91 del Reglamento permite al gestor del servicio suspender el suministro de agua a los abonados, por falta de pago de las cantidades resultantes de liquidaciones firmes, en vía administrativa, con motivo de fraude en los consumos o en caso probado de reincidencia en este sentido.

En el caso planteado, sin embargo, el Síndic no puede concluir que exista ningún ánimo de fraude en los consumos ni tampoco una reincidencia. Por este motivo, señala que en este caso concreto, el Ayuntamiento de Canet de Mar valore la posibilidad de reconectar el servicio a los usuarios reduciendo los gastos de reposición del servicio.

**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

