

# INFORME DE CANET DE MAR 2011

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>1. Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Actuacions sobre l’Ajuntament de Canet de Mar iniciades durant el 2011 ....</b>	<b>7</b>
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l’Ajuntament de Canet de Mar.....	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l’Ajuntament de Canet de Mar amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars.....	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l’Ajuntament de Canet de Mar durant els darrers set anys.....	8
2.4. Temps emprat per l’Ajuntament de Canet de Mar, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011 .....	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l’Ajuntament de Canet de Mar .....	8
<b>3. Actuacions durant el 2011 en què el promotor resideix a Canet de Mar .....</b>	<b>9</b>
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Canet de Mar.....	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Canet de Mar durant els darrers set anys.....	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Canet de Mar .....	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes.....	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades .....	10
3.6. Idioma de presentació de les queixes.....	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar segons la matèria.....	12
3.8. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar i de la resta de la comarca .....	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars .....	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes.....	15
<b>4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2011 amb referència a Canet de Mar .....</b>	<b>17</b>



## 1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el tercer informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Canet de Mar, i també sobre les que tenen com a persones promotores residents d'aquest municipi. Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 2 de novembre del 2009 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges.

Durant l'any 2011, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut un total de 6 queixes amb referència a l'Ajuntament de Canet de Mar. Pel que fa als temes plantejats, les queixes més nombroses han fet referència a qüestions de medi ambient (2), tot i que també se n'han rebut sobre qüestions d'administració pública, consum, serveis socials, i urbanisme i habitatge.

La taula sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Canet de Mar mostra que les queixes rebudes en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Canet estan per sota de la mitjana. En concret, hi ha 3 ajuntaments dels quals s'han rebut més queixes (Corbera de Llobregat, la Llagosta i Cubelles) i 2 ajuntaments dels quals se n'han rebut menys (Vallirana i Palau-solità i Plegamans).

Sobre l'evolució de nombre de queixes que ha rebut el Síndic sobre l'Ajuntament de Canet de Mar durant els darrers set anys, es pot observar clarament que la signatura del conveni (el 2 de novembre de 2009) va suposar un punt d'inflexió i un augment de del nombre de queixes respecte als anys anteriors. Tanmateix, durant el 2011, aquest creixement s'ha estabilitzat.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits, l'Ajuntament de Canet de Mar presenta una mitjana de 57,7 dies; el Síndic de Greuges, 102 dies, i la persona interessada, 49,4 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats per altres ajuntaments de Catalunya, s'observa que l'Ajuntament de Canet presenta una mitjana de terminis de resposta inferior (la mitjana és de 93,2).

Finalment, pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Canet de Mar, durant el 2011 s'han finalitzat 11 actuacions (3 iniciades durant el 2011 i 8 iniciades en exercicis anteriors) i 4 continuen en tramitació. D'aquestes, 3 s'han iniciat durant el 2011.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2011 de residents de Canet de Mar, independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 58 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 25 queixes i 33 consultes. Aquestes xifres són molt inferiors a les de l'any anterior, en què les peticions d'intervenció del Síndic van ser 110 (32 queixes i 78 consultes).

La majoria de queixes rebudes han estat presentades de manera individual, tot i que 3 queixes es van presentar de manera col·lectiva. La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat el formulari web (12) i, per les consultes, el telèfon (15).

Quant a les administracions afectades en les queixes, la majoria han fet referència a l'Administració local (ajuntaments de Canet de Mar, Calella, Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona) i a la Generalitat de Catalunya (departaments de Salut i d'Ensenyament). També s'han rebut tres queixes referides a l'Administració general de l'Estat, una referida a un servei d'interès general (Renfe) i una referida a una administració institucional (Universitat de Barcelona).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2011, la majoria s'han concentrat en temes d'administració pública (5) i salut (3); quant a les consultes, la gran majoria han fet referència a qüestions d'administració pública i de consum (ambdues amb 7) i de medi ambient (4).

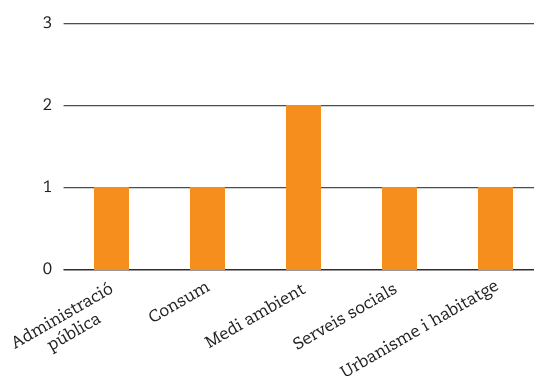
S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca del Maresme, i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars. D'aquesta comparativa es pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Canet de Mar són lleugerament superiors a les d'altres municipis amb característiques poblacionals similars, excepte si es compara amb Torelló, municipi amb què també hi ha conveni de supervisió singular.

Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 25 queixes presentades, se n'han finalitzat 9 durant l'any i en queden 15 per resoldre.

## 2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE CANET DE MAR INICIADES DURANT EL 2011

### 2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Canet de Mar

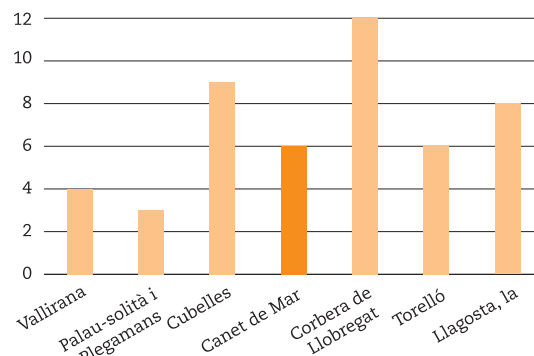
	■ Queixes
<b>Administració pública</b>	<b>1</b>
Procediment administratiu	1
<b>Consum</b>	<b>1</b>
Subministraments	1
<b>Medi ambient</b>	<b>2</b>
Gestió ambiental	1
Impactes ambientals	1
<b>Serveis socials</b>	<b>1</b>
Inclusió social	1
<b>Urbanisme i habitatge</b>	<b>1</b>
Urbanisme	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



### 2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Canet de Mar amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes
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>Mitjana</b>	<b>14.120</b>	<b>7</b>

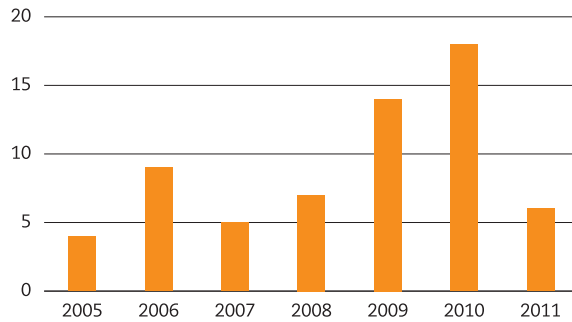
\*Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



	Queixes
Ajuntament de Canet de Mar	6
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Canet de Mar	7
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Canet de Mar	7

### 2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Canet de Mar durant els darrers set anys

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

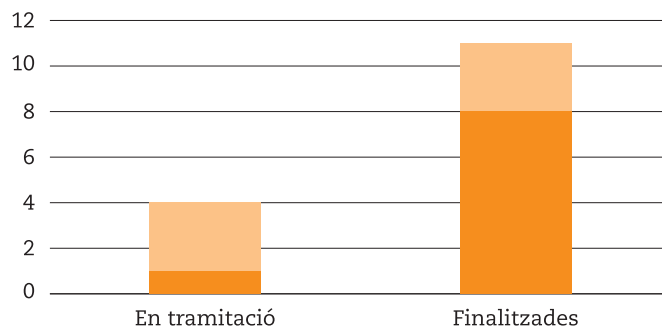


### 2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Canet de Mar, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011

	Dies
Síndic	102,76
Ajuntament de Canet de Mar	57,71
Persona interessada	49,41

### 2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Canet de Mar

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	1	8	9	60,00%
■ Queixes iniciades l'any 2011	3	3	6	40,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

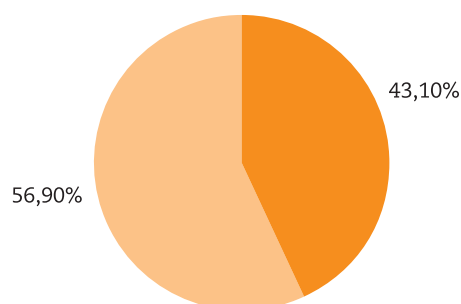




### 3. ACTUACIONS DURANT EL 2011 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A CANET DE MAR

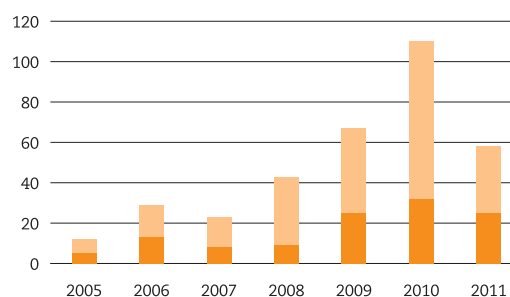
#### 3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Canet de Mar

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



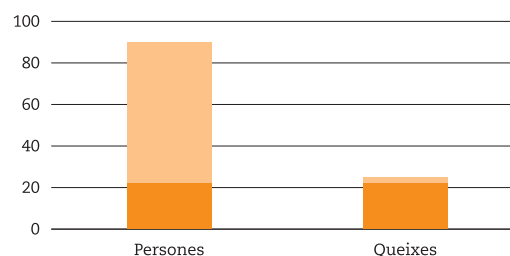
#### 3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Canet de Mar durant els darrers set anys

	■ Queixes	■ Consultes	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



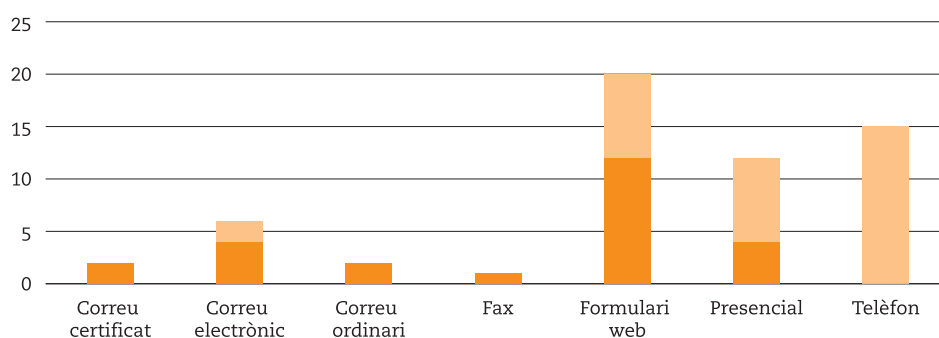
#### 3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Canet de Mar

	Persones	Queixes
■ Individuals	22	22
■ Col·lectives	68	3
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>25</b>



### 3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

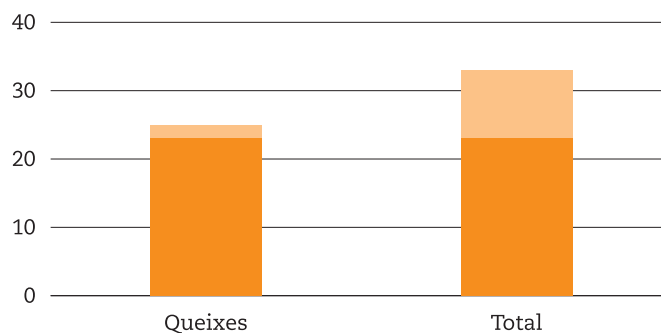
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu certificat	2	0	2
Correu electrònic	4	2	6
Correu ordinari	2	0	2
Fax	1	0	1
Formulari web	12	8	20
Presencial	4	8	12
Telèfon	0	15	15
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>58</b>



### 3.5. Administració afectada en les queixes presentades

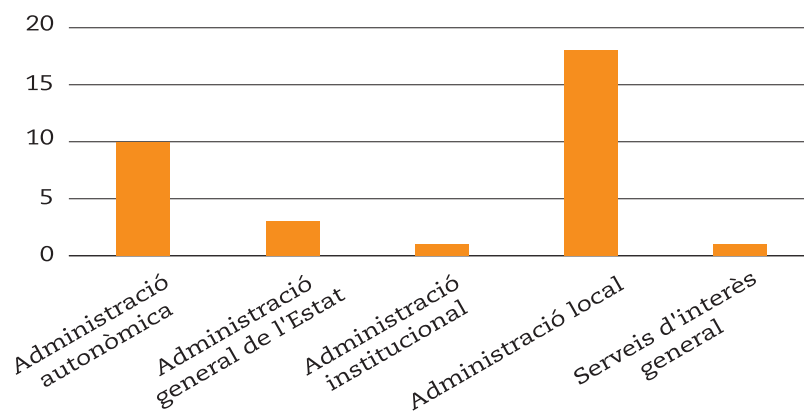
#### a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2011

	Queixes	Total
■ Queixes amb una administració	23	23
■ Queixes amb cinc administracions	2	10
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>33</b>



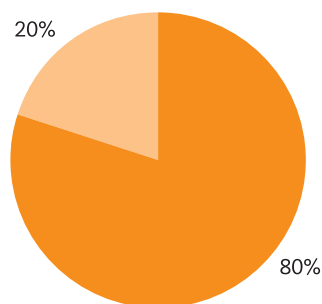
## b. Administracions afectades en les queixes procedents de Canet de Mar

<b>Administració autonòmica</b>	<b>10</b>
Departament d'Ensenyament	3
Departament d'Interior	2
Departament de Benestar Social i Família	1
Departament de Salut	3
Departament de Territori i Sostenibilitat	1
<b>Administració general de l'Estat</b>	<b>3</b>
Ministeri d'Afers Exteriors i Cooperació	1
Ministeri de Treball i Immigració	2
<b>Administració institucional</b>	<b>1</b>
Universitat de Barcelona (UB)	1
<b>Administració local</b>	<b>18</b>
Diputació de Barcelona	1
Ajuntament de Barcelona	2
Ajuntament de Calella	2
Ajuntament de Canet de Mar	6
Ajuntament de Girona	2
Ajuntament de Lleida	2
Ajuntament de Santa Susanna	1
Ajuntament de Tarragona	2
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>1</b>
Renfe	1
<b>Total</b>	<b>33</b>



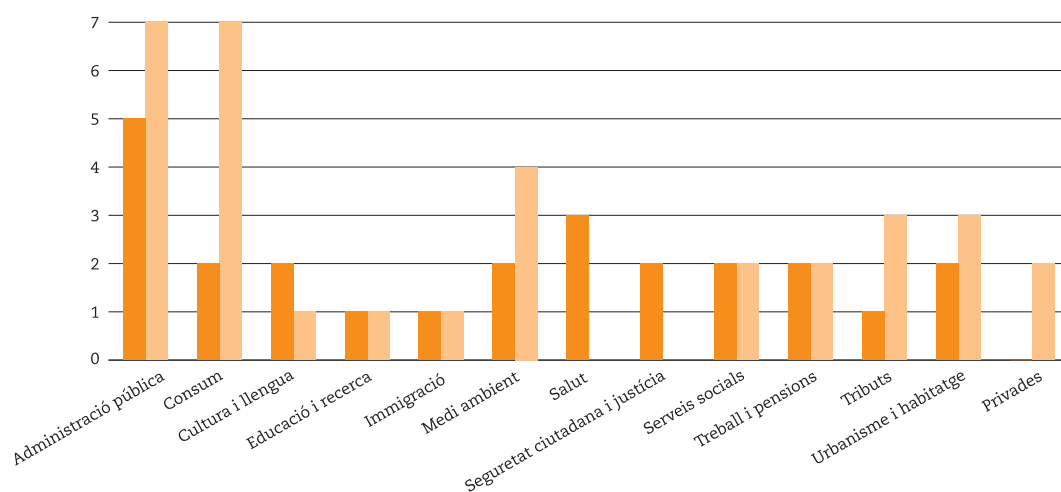
### 3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
■ Català	20	80%
■ Castellà	5	20%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



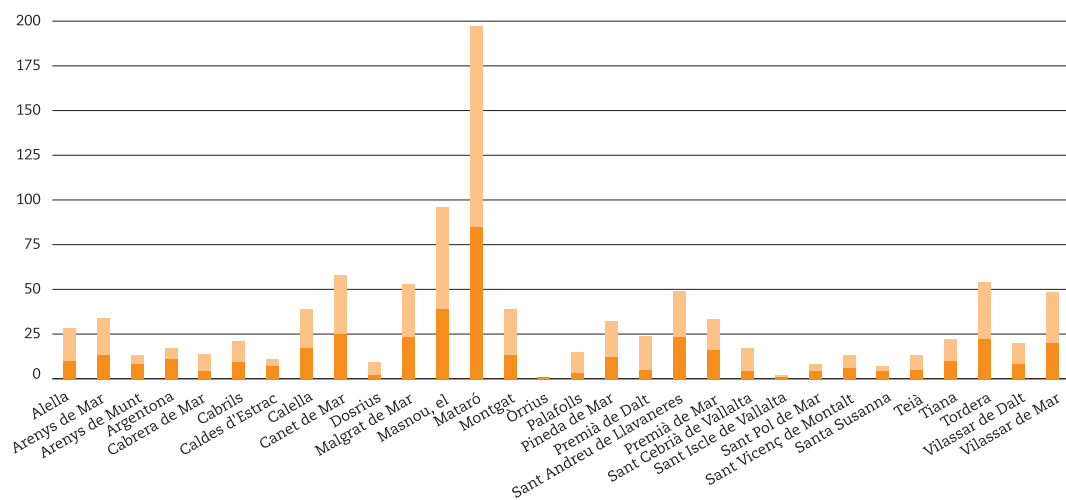
## 3.7. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
<b>Administració pública</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
Autoritzacions i concessions	1	1	2
Coacció administrativa	0	1	1
Contractació administrativa	0	1	1
Funció pública	2	1	3
Procediment administratiu	2	3	5
<b>Consum</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
Serveis	0	4	4
Subministraments	1	3	4
Transports públics	1	0	1
<b>Cultura i llengua</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Cultura i arts	0	1	1
Llengua	2	0	2
<b>Educació i recerca</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Educació primària i secundària	1	1	2
<b>Immigració</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Aplicació de la normativa d'estrangeria	1	1	2
<b>Medi ambient</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
Gestió ambiental	1	1	2
Impactes ambientals	1	2	3
Molèsties per animals	0	1	1
<b>Salut</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Llistes d'espera	3	0	3
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Actuació de forces de seguretat	2	0	2
<b>Serveis socials</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Famílies	0	1	1
Inclusió social	1	0	1
Persones amb discapacitat	1	1	2
<b>Treball i pensions</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Seguretat Social	2	0	2
Treball	0	2	2
<b>Tributs</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Cadastre	0	1	1
Tributs autonòmics	0	1	1
Tributs locals	1	1	2
<b>Urbanisme i habitatge</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Habitatge	1	2	3
Urbanisme	1	1	2
<b>Privades</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>58</b>



### 3.8. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar i de la resta de la comarca

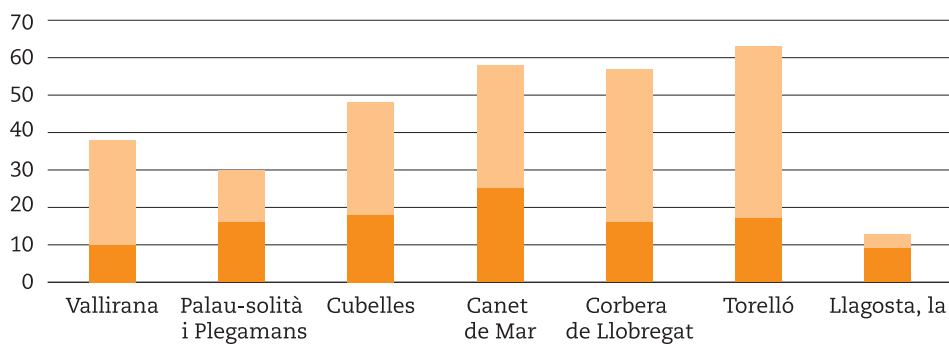
	Queixes	Consultes	Total
Alella	10	18	28
Arenys de Mar	13	21	34
Arenys de Munt	8	5	13
Argentona	11	6	17
Cabrera de Mar	4	10	14
Cabrils	9	12	21
Caldes d'Estrac	7	4	11
Calella	17	22	39
<b>Canet de Mar</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>58</b>
Dosrius	2	7	9
Malgrat de Mar	23	30	53
Masnou, el	39	57	96
Mataró	85	112	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. Queixes i consultes procedents de Canet de Mar en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	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>Mitjana</b>	<b>14.120</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>44</b>

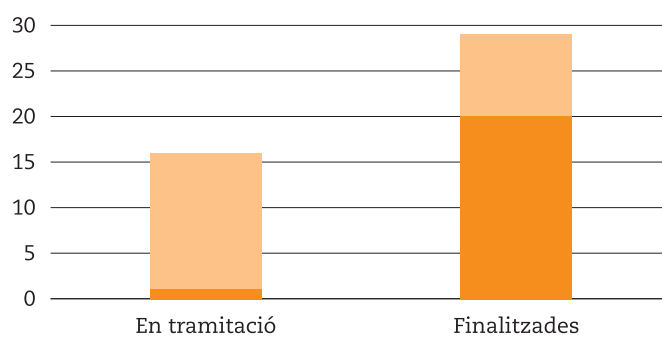
\* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



## 3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	1	20	21	46,67%
■ Queixes iniciades 2011*	15	9	24	53,33%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

\* Hi ha una queixa que no s'ha admès a tràmit







#### 4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2011 AMB REFERÈNCIA A CANET DE MAR

##### Queixa 02011/2009

##### Cobrament de l'Ajuntament de Canet de Mar d'una taxa urbanística per sol·licitar una inspecció d'unes suposades obres il·legals

Un veí de Canet de Mar exposa que mitjançant escrit presentat al registre general de l'Ajuntament en data 3 de febrer de 2009 va denunciar una suposada il·legalitat urbanística. Per escrit de data 23 de febrer de 2009, el regidor d'Habitatge i Accessibilitat li responia que amb caràcter previ a la inspecció corresponent dels serveis tècnics municipals havia de fer efectiva la liquidació de 39,44 euros en concepte de taxa.

El promotor, doncs, entén que l'Ajuntament aplica de manera no ajustada a dret la taxa que li reclama. Així mateix, manifesta que s'ha limitat a posar en coneixement de l'administració competent uns fets concrets i documentats i que aquesta actuació no li ha de suposar un cost econòmic.

El Síndic indica que per determinar la procedència legal de l'actuació de l'Administració cal tenir en compte, entre altres coses:

- Les dades i la documentació que ha facilitat el promotor.
- La normativa de caràcter general que en matèria de taxes locals resulta aplicable al cas que ens ocupa, és a dir, el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- L'Ordenança fiscal núm. 20 de l'Ajuntament de Canet de Mar, que regula la taxa per la prestació de serveis urbanístics que invoca l'Administració local en la seva resolució i que se suposa vigent tot i correspondre a l'any 2008, ja que en el web municipal no n'hi figura cap altra.

A més, l'import que suposadament hauria d'abonar el reclamant en concepte de taxa coincideix amb el que fixa l'Ordenança de 2008 esmentada.

De l'examen de la normativa citada destaquen els aspectes següents:

L'Ajuntament ha regulat mitjançant l'Ordenança fiscal corresponent una taxa que comprèn la prestació d'un conjunt de serveis reflectits en l'article 2n, la quota dels quals es detalla en l'annex a l'Ordenança.

Aquest supòsit concret està tipificat en l'epígraf 5.3 "Inspecció d'execució d'obres (...) a instància de part". En aquesta darrera expressió, l'Ajuntament fonamenta la seva pretensió de considerar el promotor subjecte passiu i obligat tributari de la taxa.

El Síndic creu que això no s'ajusta ni a l'esperit del concepte de taxa en general, ni al redactat de l'Ordenança en particular.

Així, el Síndic valora que el promotor efectivament no ha sol·licitat en el seu escrit cap tipus d'informe o inspecció a l'Ajuntament, sinó que s'ha limitat a exposar i comunicar una situació d'ordre urbanístic, amb relació a la qual l'Ajuntament, segons les competències que té legalment conferides, ha de valorar si cal o no actuar. Però no pot pretendre obtenir un benefici econòmic mitjançant el cobrament d'una taxa, ja que és la seva obligació actuar d'ofici.

Per tot això, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Canet de Mar que no vinculi la sol·licitud que formula el promotor en el seu escrit de data 3 de febrer de 2009 respecte de les possibles irregularitats urbanístiques de la finca veïna al pagament de la taxa per inspecció d'obres a instància de part, ja que la denúncia efectuada pel reclamant no queda enquibida legalment dins del supòsit del epígraf 5.3 de l'Ordenança número 20 que regula la taxa per la prestació de serveis urbanístics.

De la resposta de l'Ajuntament, se'n desprèn que no accepta els suggeriments efectuats i, per aquest motiu, el Síndic dóna per closes les seves actuacions.

#### Queixa 02843/2009

##### Manca de resposta de l'Ajuntament de Canet de Mar a una sol·licitud d'adaptació de la senyalització d'una plaça d'aparcament per a discapacitats per tal que sigui personalitzada

El promotor explica que és veí de Canet, municipi al qual està empadronat. Assenyala també que és titular d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat, i que des de fa més de dos anys insisteix a l'Ajuntament que sovint té problemes per aparcar a les places reservades per a persones amb discapacitat prop de casa seva, atesa la precària senyalització que tenen i al fet, que, conseqüentment, en moltes ocasions, troba la plaça reservada ocupada per un vehicle sense autorització.

En relació amb aquests fets, el Síndic ja va tenir ocasió de pronunciar-se arran de la queixa que va presentar la persona interessada l'any 2007. Llavors, i després d'estudiar la normativa de l'Ajuntament, el Síndic va indicar que l'Ordenança municipal reguladora de la circulació de Canet de Mar preveu que "les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda podran ser personalitzades per un vehicle determinat o bé de caràcter general, les quals podran ser utilitzades per qualsevol vehicle amb targeta acreditativa expedida per l'Administració".

De la documentació que el promotor va facilitar es desprèn que el que ell sol·licitava era una plaça personalitzada per al seu vehicle, i no de caràcter

general. Així, s'evitaria el fet que altres persones amb l'acreditació de discapacitat aparquin en la plaça que el promotor de la queixa va sol·licitar.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir la possibilitat d'adaptar la senyalització actual de la plaça de discapacitat de manera que estigui personalitzada per al vehicle del promotor, sens perjudici que es consideri oportú crear altres places d'aparcament de reserva per a persones amb mobilitat reduïda de caràcter general.

Com a resposta a aquest suggeriment, en data 5 de juliol de 2007, l'Ajuntament indicava que no s'havia senyalitzat de manera personalitzada cap plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat, i ho argumentava dient que a la zona de residència del promotor no hi havia problemes d'estacionament ni problemes amb les places reservades de manera genèrica a la resta del municipi.

Ara bé, el promotor explica en el seu nou escrit de queixa que, dos anys després de la primera intervenció del Síndic, encara persisteixen les dificultats que li impedeixen gaudir del dret que té d'utilitzar una plaça d'aparcament personalitzada amb el número de la seva matrícula, atesa la seva condició de persona amb discapacitat.

Aquesta disconformitat l'ha posada de manifest la persona interessada en les seves instàncies de data 30 de març de 2009 i de 2 de juny de 2009, respecte de les quals encara no ha obtingut resposta.

En aquests escrits, el promotor es queixa, d'una banda, de la manca de senyalització adequada d'alguna de les places reservades per a persones amb discapacitat que té a prop de casa, amb el número de la seva matrícula, és a dir, en la modalitat de reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda personalitzada per un vehicle determinat, d'acord amb l'Ordenança municipal reguladora de la circulació de Canet de Mar. I, d'altra banda, també es queixa per la manca de resposta a les instàncies que ha presentat a l'Ajuntament els dies 30 de març de 2009 i 2 de juny de 2009 i en les quals sol·licita l'adjudicació i la senyalització correcta d'un estacionament per a persones amb mobilitat reduïda personalitzat per al seu vehicle.

En relació amb aquests fets, l'Ajuntament tramet un informe i una còpia de la carta de resposta que va donar la Policia Local de l'Ajuntament de Canet de Mar a les peticions fetes pel promotor.

D'acord amb aquesta resposta, "és cert que es va endarrerir la contesta al promotor, perquè es trobava en tramitació una modificació de l'Ordenança municipal de circulació per tal de poder regular de forma acurada els estacionaments de vehicles acreditats com a minusvàlids".

L'Ajuntament assenyala també que "abans que s'aprovés inicialment aquesta modificació al Ple de data 28 de maig de 2009, ja es va mantenir una reunió amb la persona interessada i se la va informar de la situació".

El Síndic recorda que les reclamacions de la persona interessada en relació amb la manca d'atenció per part de l'Ajuntament a les seves sol·licituds per obtenir una plaça d'aparcament reservada i personalitzada no són noves. De fet, aquesta institució va tenir ocasió de pronunciar-se respecte d'aquesta qüestió en el marc d'una queixa que va presentar el promotor l'any 2007.

Llavors, i després d'estudiar la normativa de l'Ajuntament, el Síndic va considerar que l'Ordenança municipal reguladora de la circulació de Canet de Mar preveu que les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda podran ser personalitzades per un vehicle determinat o bé de caràcter general. En aquest darrer cas podran ser utilitzades per qualsevol vehicle amb targeta acreditativa expedida per l'Administració.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir la possibilitat d'adaptar la senyalització actual de la plaça de discapacitat de manera que estigui personalitzada per al vehicle del promotor, sens perjudici que es considerés oportú crear altres places d'aparcament de reserva per a persones amb mobilitat reduïda de caràcter general.

Com a resposta a aquest suggeriment, en data 5 de juliol de 2007, l'Ajuntament indicava que no s'havia senyalitzat de manera personalitzada cap plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat, i ho argumentava dient que en la zona de residència del promotor no hi havia problemes d'estacionament ni problemes amb les places reservades de manera genèrica a la resta del municipi.

Aquesta premissa, però, es desvirtua davant la insistència de la persona interessada que assenyala que persisteixen les dificultats que li impedeixen gaudir del dret que li correspon a utilitzar una plaça d'aparcament reservada per a persones amb discapacitat, ja que, en tractar-se de places reservades de manera genèrica, sovint les troba ocupades i, per tant, no en pot fer ús.

D'acord amb l'informe municipal, l'Ajuntament va donar resposta a les sol·licituds del promotor mitjançant una carta de l'inspector en cap de la Policia Local de Canet de Mar, la còpia de la qual tramet al Síndic. En aquesta carta el consistori informa que la reforma de l'Ordenança municipal de circulació va entrar en vigor l'11 d'agost de 2009, i en el darrer paràgraf exposa, textualment, el següent: "Vista la nova Ordenança municipal de circulació, si vostè considera que compleix tots el requisits necessaris per obtenir una plaça d'aparcament personalitzada amb la seva matrícula, pot presentar per escrit la sol·licitud i adjuntar-hi la documentació pertinent."

Tanmateix, el promotor diu que no ha rebut cap carta de resposta de l'Ajuntament ni de la Policia Local. Atès això, s'ha estudiat la còpia de la carta de resposta al promotor que ha enviat el consistori i s'ha comprovat que, a diferència de la carta que adreça, la carta de resposta al promotor

no té cap segell de registre de sortida. Només hi consta el segell de la Policia Local de l'Ajuntament.

D'altra banda, també s'ha fet una revisió comparada del contingut de l'Ordenança municipal de circulació de l'any 2005 i de la modificada l'any 2009, especialment en els punts que afecten el cas de la persona interessada, i s'ha comprovat que tant l'any 2007, sota la vigència de l'Ordenança del 2005, com ara, sota la vigència de l'Ordenança reformada l'agost d'enguany, el promotor compleix els requisits per obtenir una plaça d'aparcament reservada i personalitzada amb la matrícula del seu vehicle.

Així, tant llavors com ara, a l'Ordenança municipal de circulació s'assenyala que "les reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda podran ser personalitzades per a un vehicle determinat, o bé de caràcter general, les quals podran ser utilitzades per qualsevol vehicle amb targeta acreditativa expedida per l'administració" (article 53.5 de l'Ordenança del 2005 i de la reformada al 2009).

Per la seva banda, a l'article 54 de tots dos instruments legals s'estableix pràcticament els mateixos requisits per a l'obtenció de la plaça d'estacionament reservat en el cas de persones amb mobilitat reduïda:

- a) Ser titular de la targeta d'aparcament de vehicles per a persones disminuïdes, que concedeix l'Administració.
- b) Presentar el carnet de conduir (la versió de 2005 afegia "amb indicació de les característiques a les quals ha d'adaptar-se el vehicle").
- c) Presentar la fitxa tècnica del vehicle adaptat, si escau.
- d) Acreditar l'adreça de l'ocupació ("si escau" deia la versió de 2005) per mitjà del Padró d'habitants (assenyala la versió reformada al 2009).

Aquests requisits per obtenir una plaça d'aparcament reservada ja els complia el promotor l'any 2007 quan es va adreçar per primera vegada al Síndic i els continua complint ara. Així, doncs, no s'entén quina era la rellevància d'esperar fins a l'entrada en vigor de la reforma de l'Ordenança municipal de circulació per donar resposta al promotor.

De fet, tal com el Síndic ja va assenyalar en la seva resolució de 5 de juliol de 2007, "de la documentació que el promotor ha facilitat se'n desprèn que la plaça que ell sol·licitava era de la modalitat personalitzada per al seu vehicle, i no de caràcter general."

Adicionalment, i d'acord amb tota la documentació de l'expedient actual i la de l'any 2007, l'Ajuntament va estudiar la seva sol·licitud i, primer, va accedir a la petició de la persona interessada de fer una reserva de plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat a prop del seu domicili (la qual cosa ja indica que complia els requisits per obtenir-ne una), i després

va acceptar la seva sol·licitud de millorar la senyalització de la dita plaça amb un cartell vertical i un senyal correcte a terra. L'única cosa que no va ser concedida a la persona interessada, malgrat les seves reiterades peticions, és que la plaça d'aparcament reservada que fa servir estigui personalitzada amb el número de matrícula del seu vehicle. I és precisament això el que demana en les seves instàncies de data 30 de març de 2009 i 2 de juny de 2009, i respecte de les quals insisteix no haver obtingut cap resposta.

Així, doncs, no és acceptable que la resposta de l'Ajuntament sigui que el promotor ha estat informat que si "considera que compleix tots els requisits necessaris per a obtenir una plaça d'aparcament personalitzada amb la seva matrícula, pot presentar per escrit la sol·licitud i adjuntar-hi la documentació pertinent", quan, de fet, la plaça ja ha estat concedida amb demarcació genèrica. El que falta és que se senyalitzi correctament, de manera personalitzada, amb el número de la matrícula del seu vehicle.

D'acord amb tot això, i atès que ja l'any 2007 el Síndic es va pronunciar sobre aquest assumpte quan va suggerir "adaptar la senyalització actual de la plaça de discapacitat de manera que sigui personalitzada per al vehicle del promotor", el Síndic entén que en aquest cas es palesa una mala praxi administrativa de part de l'Ajuntament. Com a conseqüència d'aquesta mala praxi s'estan vulnerant els drets del promotor de la queixa.

Atès tot això, el Síndic suggereix que s'estudii la possibilitat d'adaptar la senyalització actual de la plaça de discapacitat que hi ha a prop del domicili del promotor de manera que estigui personalitzada amb el número de matrícula del seu vehicle.

Igualment, suggereix que es doni una resposta expressa a la demanda del promotor que s'arregli correctament la seva zona d'aparcament de minusvàlid, de la mateixa manera que, segons afirma, s'ha fet amb altres minusvàlids veïns del municipi.

En resposta d'aquests suggeriments, l'Ajuntament finalment comunica al Síndic que s'ha assignat a la persona interessada una plaça d'estacionament, reservada i personalitzada per a persones amb discapacitat.

En vista de l'acceptació del suggeriment per part de l'administració, el Síndic clou la seva intervenció.

### Queixa 03092/2009

#### Manca de resposta de l'Ajuntament de Canet de Mar a una reclamació per les molèsties per sorolls de les atraccions de fira de la Festa Major

La promotora demana la intervenció del Síndic per manca de resposta de l'Ajuntament de Canet de Mar a un escrit presentat a les oficines municipals el 30 de març de 2009, en el qual plantejava les molèsties per sorolls que provoquen les atraccions de fira que s'instal·len amb motiu de la Festa Major.

Tot i comprovar que, finalment, la promotora ha rebut d'aquest Ajuntament la resposta a la qual tenia dret, quant a la qüestió de fons el Síndic indica que la informació que facilita el consistori correspon no tant a la transcripció de la normativa aplicable en aquests supòsits o condicions establerts en la suposada autorització d'instal·lació, sinó a la descripció del que realment va succeir quant als horaris i dies de funcionament de la fira d'atraccions. No es diu res sobre possibles condicions d'ús de l'espai públic i de limitacions quant a l'emissió de sorolls, possible instal·lació de limitadors acústics, etc. En definitiva, el que hauria de ser una llicència municipal per a l'ocupació de la via pública i per a l'exercici d'aquesta activitat concreta (articles 13.c, 41 i 42 de la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives).

El Síndic recorda que si concorren circumstàncies excepcionals o singulars recollides i justificades en l'ordenança corresponent, aquests tipus d'instal·lacions han de ser respectuoses amb els límits màxims de contaminació acústica que recull la normativa específica en aquesta matèria, la Llei 16/2002, de 28 de juny, i altres textos concurrents.

Aquesta institució també recorda que les atraccions de fira destaquen per l'ús de reclams i ambientacions acústiques de gran potència. Aquest fet ocasiona un efecte additiu que incrementa més la contaminació acústica. D'altra banda, és normal que l'activitat es dugui a terme en espais oberts, sense cap tipus d'esmoreïment acústic i que s'allargui en horari nocturn.

Recorda, igualment, que l'encara vigent Llei 10/1990, en allò que no contradiu la Llei 11/2009, recull la lògica obligació d'advertir els veïns més afectats, amb temps suficient, de la realització d'espectacles en espais oberts, i de facilitar activament informació sobre els horaris i les característiques de l'activitat.

I tot plegat, dirigit a conciliar el dret legítim a l'esbarjo, a la festa i a les manifestacions culturals i populars en espais oberts, amb el dret dels veïns que així ho desitgin a descansar o retirar-se a una determinada hora, amb la seguretat que es respectaran els dies, els emplaçaments i els horaris dels quals han estat informats.

En conseqüència, el Síndic recorda la necessitat d'actuar conforme als criteris aquí esmentats i demana que el consistori faci els comentaris que cregui necessaris a les consideracions del Síndic per tal de saber si han estat respec-

tades o pensen incorporar-les en esdeveniments futurs amb motiu de les instal·lacions firaires a l'aire lliure.

L'Ajuntament contesta al Síndic que ha pres nota de les seves consideracions i que actuarà sempre conforme als criteris indicats.

#### Queixes 05350/2009, 05377/2009 i 05449/2009

##### Manca d'actuació de l'Ajuntament de Canet de Mar davant les reclamacions per les activitats nocturnes d'un envelat

Diversos veïns de Canet de Mar denuncien la manca d'actuació de l'Ajuntament amb relació a les activitats nocturnes que es duen a terme a un envelat.

Els veïns pateixen problemes de sorolls ocasionats pels concerts i les activitats que tenen lloc en aquell envelat cada dia de la setmana, i els promotors han denunciat al consistori aquest fet.

En aquest sentit, les persones interessades aporten una còpia de l'escrit de data 30 de març de 2007, en què informen que en el Ple celebrat el 29 de març de 2007 s'havia aprovat un expedient de permuta de la parcel·la. Això suposava la construcció d'una nau destinada a celebrar els actes nocturns que s'estan fent a l'envelat i que per la seva durada provoquen molèsties als veïns.

Posteriorment, el 22 de maig de 2007, el consistori els va informar que la durada de les obres seria de sis mesos i que havien de començar en el termini màxim d'un mes, és a dir, a finals de juny de 2007.

Malgrat aquest acord, ha transcorregut el temps i els veïns denuncien que la situació continua igual.

L'Ajuntament de Canet de Mar informa que les obres projectades per al canvi d'ubicació de les activitats de l'envelat estaven subjectes a l'expedient de permuta de la parcel·la, però que no ha estat possible dur-les a terme per la manca de capacitat econòmica experimentada tant pel promotor com per l'Ajuntament.

No obstant això, l'informe destaca que s'han reforçat les mesures correctores de les activitats que s'hi desenvolupen per reduir al màxim el seu impacte. En concret, les mesures adoptades són les següents:

D'una banda, s'han suprimit les activitats que certes associacions, alguns vespres entre setmana, hi desenvolupaven, les quals consistien en assajos musicals amb instruments de percussió.

I de l'altra, s'han reforçat els criteris de convivència i les limitacions horàries de les activitats nocturnes que puntualment es desenvolupen a l'envelat, i



també la supervisió policial perquè es compleixin aquests criteris i limitacions.

D'acord amb aquesta informació, el Síndic suggereix al consistori que tan aviat com es produeixi una millora en la situació econòmica actual, es reprenguin les negociacions per a la permuta de la parcel·la en què s'havien d'ubicar les activitats, i que els controls de les activitats nocturnes als quals fan referència es facin de forma efectiva.

Amb aquest suggeriment, es finalitzen les actuacions del Síndic en aquest assumpte.

I tot plegat, dirigit a conciliar el dret legítim a l'esbarjo, a la festa i a les manifestacions culturals i populars en espais oberts, amb el dret dels veïns que així ho desitgin a descansar o retirar-se a una determinada hora, amb la seguretat que es respectaran els dies, els emplaçaments i els horaris dels quals han estat informats.

En conseqüència, el Síndic recorda la necessitat d'actuar conforme als criteris aquí esmentats i demana que el consistori faci els comentaris que cregui necessaris a les consideracions del Síndic per tal de saber si han estat respectades o pensen incorporar-les en esdeveniments futurs amb motiu de les instal·lacions firaires a l'aire lliure.

L'Ajuntament contesta al Síndic que ha pres nota de les seves consideracions i que actuarà sempre conforme als criteris indicats.

#### Queixa 00384/2010

##### Disconformitat amb l'Ajuntament de Canet de Mar per la manca de resposta a un escrit sobre una errada en relació amb les dades d'una persona en el padró municipal d'habitants

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta a un escrit adreçat a l'Ajuntament de Canet de Mar sobre una errada en relació amb les dades de la seva mare que consten al padró municipal d'habitants.

Segons manifesta el promotor de la queixa, l'Ajuntament va donar d'alta la seva mare al padró d'habitants el 20 d'octubre de 1998 i el domicili que hi constava era el correcte.

El 23 d'abril de 2007 el promotor va demanar un certificat històric de convivència de la seva mare i de la germana d'aquesta, el qual es va expedir el 3 de juliol de 2007 però amb una errada, ja que consta que la mare del promotor de la queixa es va donar d'alta al padró municipal d'habitants en un domicili diferent del real.

Seguidament, el promotor explica que l'11 de juliol de 2007 es va dirigir de nou a l'Ajuntament perquè esmenés aquesta errada, i que encara no ha rebut cap resposta.

En l'informe de resposta tramès per l'Ajuntament de Canet de Mar, s'informa que certament es va produir un error, que va ser fruit de la transcripció manual del certificat històric. Concretament, s'explica que en el programa de padró d'habitants que s'ha utilitzat fins ara, quan una persona havia fet una baixa per trasllat i canvi de residència no quedava gaire clar el domicili on havia figurat empadronada i el nou on s'empadronava, i que aquest va ser el motiu de l'error.

El consistori també manifesta que no va ser necessari fer cap correcció perquè quan el promotor va sol·licitar l'esmena, es va comprovar que des del 20 d'octubre de 1998 en el padró d'habitants figura que la persona interessada està empadronada a l'adreça correcta.

De la informació facilitada per l'Ajuntament, cal concloure que, si bé s'ha esmenat l'error que va originar la queixa del promotor, durant un període de temps el programa del padró d'habitants no permetia obtenir dades fiables respecte del domicili habitual dels habitants de Canet de Mar.

En aquest sentit, el Síndic ha recordat a l'Ajuntament que quan la persona interessada va comunicar el canvi de domicili, el 20 d'octubre de 1998, ja feia més de dos anys que s'havia modificat la normativa que regula el padró municipal, per mitjà de la Llei 4/1996, de 10 de gener, i posteriorment es va aprovar el Reial decret 2612/1996, de 20 de desembre, que modifica el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals aprovat pel Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol.

La normativa determina que les certificacions expedides pels ajuntaments sobre aquestes dades tenen caràcter de document públic i, en conseqüència, gaudeixen de presumpció de veracitat i són prova de les dades que s'hi consignen, a tots els efectes administratius.

D'altra banda, la gestió del padró municipal correspon als ajuntaments, que l'han de gestionar per mitjans informàtics, i que han d'efectuar les actuacions i les operacions necessàries per tal de mantenir-lo actualitzat, amb la finalitat que les dades que hi consten s'ajustin a la realitat.

Alhora, la inscripció en el padró d'habitants és un acte administratiu que atribueix drets i deures a la persona que resideix habitualment al municipi i, per aquest motiu, d'una banda hi ha l'obligació d'inscriure's al padró del municipi de residència, però de l'altra l'Ajuntament té l'obligació de verificar que les dades que hi consten són reals.

És per això que el Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Canet de Mar que sigui especialment curós en la gestió del padró, i que faci les actuacions necessàries perquè en tot moment el padró sigui el reflex de la realitat del municipi pel que fa a la residència i el domicili dels seus habitants.

Amb aquests suggeriments, el Síndic finalitza les seves actuacions en aquest assumpte.

#### Queixa 01413/2010

##### Manca de resposta de l'Ajuntament de Canet de Mar a una instància relativa a l'ús de l'aparcament per a persones amb discapacitat

La persona interessada, titular de la targeta d'aparcament per a persona amb discapacitat, exposa la seva queixa per la manca de resposta a un escrit que va presentar a l'Ajuntament de Canet de Mar en què sol·licitava que se senyalitzés una plaça d'aparcament reservat per a persones amb discapacitat per al seu ús exclusiu.

L'informe aportat per l'Ajuntament de Canet de Mar recull una relació de les respostes donades a les instàncies presentades per la persona interessada. No obstant això, tot i que és cert que totes les instàncies han estat contestades, el Síndic assenyala que no en tots els casos s'ha complert el termini establert legalment per respondre el ciutadà.

En relació amb la resposta denegatòria a la sol·licitud de personalització de la plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat del promotor de la queixa, l'Ajuntament assenyala els criteris que caldria complir segons l'article 58.4 de l'Ordenança de circulació de Canet de Mar sobre la reserva d'estacionament per a disminuït físic.

D'acord amb aquesta informació i amb la situació concreta del promotor de la queixa quant a les condicions que consten en el seu carnet de conduir, el Síndic entén que l'Administració municipal ha actuat en compliment de la normativa local sobre circulació.

No obstant això, cal considerar que la problemàtica generada per la necessitat de fixar reserves d'estacionament personalitzades per a persones amb discapacitat, a banda de les places reservades que hi ha d'haver a disposició del públic en general, ha estat plantejada davant del Síndic en diverses ocasions.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar oportú iniciar una actuació d'ofici per demanar informació a l'antic Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre aquest assumpte. Arran d'aquesta actuació d'ofici, el Departament va informar que s'estava treballant en una modificació del Codi d'accessibilitat, en el marc de la qual es preveu incorporar un capítol relatiu a les targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat que establirà que la reserva de places sigui sempre individualitzada.

El Síndic va suggerir que s'estudiés també la possibilitat d'introduir una modificació de l'article 5 del Decret 97/2002, de 5 de març, que aclareixi que les places d'aparcament per a persones amb discapacitat han de ser individualitzades o personalitzades.

Quant a aquesta normativa, el Síndic assenyala que l'article 1 del Decret 97/2002 té per objecte la regulació d'un conjunt de mesures adreçades a facilitar i millorar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda, per tal de facilitar-ne la circulació, l'autonomia personal i la integració social i professional.

Aquest és un concepte ampli que abasta no solament la possibilitat física de moure's, sinó precisament la possibilitat de desplaçar-se de manera autònoma i segura per l'entorn.

Per aquest motiu, el Síndic considera que les previsions de l'article 58.4 de l'Ordenança de circulació de Canet de Mar sobre la reserva d'estacionament per a disminuïts físics no es corresponen amb l'esperit normatiu esmentat, en tant que es demana que es comprovin, entre d'altres, les adaptacions que figuren a la fitxa tècnica del vehicle o que s'aporti un informe i una valoració dels tècnics de serveis socials i de l'oficina de mobilitat.

Per tot això, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Canet de Mar que estudiï la possibilitat de tenir presents les consideracions traslladades a l'hora d'avaluar i resoldre les sol·licituds que en aquest sentit li adrecin els ciutadans i, consegüentment, que estudiï la viabilitat de revisar la sol·licitud de senyalitzar, de manera personalitzada, una plaça d'aparcament reservada per a persones amb discapacitat a nom de la persona interessada i a prop del seu domicili.

El mes d'agost de 2011, l'Ajuntament va comunicar el Síndic que traslladava l'assumpte als serveis jurídics de l'Ajuntament, per tal que estudiessin la possibilitat de modificar l'ordenança municipal.

En data de tancament d'aquest informe, el Síndic encara està pendent de rebre una resposta sobre el determini adoptat per l'Ajuntament amb relació a aquesta qüestió.

### Queixa 02780/2010

#### Queixa envers l'empresa Sorea pel fet que fa pagar el consum d'aigua produït per una fuga

Les persones interessades exposen la seva queixa pel fet que l'empresa Sorea els faci pagar el consum d'aigua produït arran d'una fuga d'aigua que va quedar enregistrat en el comptador general, quan en realitat creuen que la fuga es va produir en el comptador d'un dels veïns.

En relació amb aquest cas, el Síndic indica que certament l'article 46 del Reglament del servei municipal d'abastament domiciliari d'aigua potable al municipi de Canet de Mar permet facturar el consum més elevat quan hi ha discrepàncies entre els comptadors individuals i el general. No obstant això, el mateix article també permet que la facturació es faci en proporció amb els consums individuals que es dedueixin dels comptadors divisionaris.

Així mateix, si la fuga no es va produir en una zona comunitària i es pot concretar on es va produir, ja que tècnics de Sorea van acudir a reparar la fuga però cap dels comptadors individuals no va registrar el consum, el Síndic suggereix que es corregeixin les factures en el sentit de garantir un tractament més equitatiu entre els veïns. En cas contrari, s'estaria repercutint sobre els altres consumidors una possible errada d'un comptador individual que no els hauria de ser imputable.

D'altra banda, el Síndic fa avinent que és criteri d'aquesta institució que en casos en què el consum elevat no ha estat voluntari sinó fruit d'una fuga fortuïta a la xarxa, la penalització amb un preu superior perd el sentit, i per tant aquest consum excessiu s'hauria de facturar de forma bonificada amb relació a les tarifes establertes.

A més a més, el Síndic considera que cal adoptar les mesures oportunes per instal·lar els mecanismes adients que permetin detectar les fugites d'una forma ràpida o bé incorporar estímuls per revisar les instal·lacions, atès que la reparació ràpida de la fuga té una incidència no solament en l'import que l'usuari haurà de pagar per l'aigua consumida fortuïtament, sinó també des de la perspectiva d'estalvi d'aigua que la fuga malbarata.

Finalment, en relació amb les suspensions de subministrament que s'han produït arran de la manca de pagament de les factures emeses per repercutir el cost de la fuga, el Síndic vol fer avinent que l'article 91 del Reglament permet al gestor del servei suspendre el subministrament d'aigua als abonats, per manca de pagament de les quantitats resultants de liquidacions fermes, en via administrativa, amb motiu de frau en els consums o en cas provat de reincidència en aquest sentit.

En el cas plantejat, però, el Síndic no pot concloure que existeixi cap ànim de frau en els consums ni tampoc una reincidència. Per aquest motiu, assenyala que en aquest cas concret, l'Ajuntament de Canet de Mar valori la possibilitat de reconnectar el servei als usuaris reduint les despeses de reposició del servei.

**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

