

INFORME DE ROSES 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

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

1. INTRODUCCIÓN

Este es el segundo 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 Roses, 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 20 de mayo del 2010 entre el Ayuntamiento y el Síndic de Greuges.

Durante el año 2011, el Síndic de Greuges de Cataluña ha recibido 6 quejas en referencia al Ayuntamiento de Roses, de las cuales dos se refieren a temas de urbanismo; una, a temas de administración pública; una, a cuestiones de tributos; una, a temas de medio ambiente, y una, a cuestiones de servicios sociales.

Si se observa la tabla sobre el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de medidas poblacionales similares a la de Roses, el resultado muestra que las quejas recibidas de este municipio son muy similares a la media del resto de municipios, que es de 7.

Sobre la evolución del número de quejas que ha recibido el Síndic en relación con el Ayuntamiento de Roses durante los últimos siete años, se observa una cierta tendencia a la estabilidad en el número de quejas.

En cuanto al tiempo utilizado en dar respuesta a los trámites requeridos, el Ayuntamiento de Roses presenta un promedio de 106,1 días; el Síndic de Greuges, 99,2 días, y la persona interesada, 4,4 días. Si se comparan estas cifras con las de los plazos utilizados por otros municipios de Cataluña, se observa que el Ayuntamiento de Roses presenta un promedio de plazos de respuesta superior (la media es de 93,2).

Finalmente, por lo que se refiere al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Roses, durante 2011 se han finalizado 6 actuaciones (3 iniciadas en 2011 y 3 iniciadas en ejercicios anteriores) y 3 continúan en tramitación.

En lo concerniente a las quejas y consultas que ha recibido el Síndic durante el año 2011 de residentes de Roses, independientemente de la administración a la que se refieran, se han recibido 36 demandas de actuación que se han materializado en 23 consultas y 13 quejas. Estas cifras son muy similares a las del ejercicio anterior.

La mayoría de quejas recibidas han sido presentadas de forma individual, a pesar de que 2 quejas se presentaron de forma colectiva. La forma de presentación más utilizada para las quejas es el correo electrónico (4 quejas) y, para las consultas, la más común ha sido la telefónica (12).

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas, predominan las referidas a la Administración local, con un total de 6 quejas, seguidas de las que afectan a la Administración autonómica, que son 4. También se ha recibido una queja sobre un servicio de interés general (luz).

En relación con la materia objeto de las quejas recibidas durante 2011, la mayoría se ha concentrado en temas de administración pública (4); en cuanto a las consultas, la gran mayoría hace referencia a cuestiones de administración pública, consumo y urbanismo (todas con 4), seguidas por temas de seguridad y tributos (3). También se ha recibido una consulta sobre un tema privado.

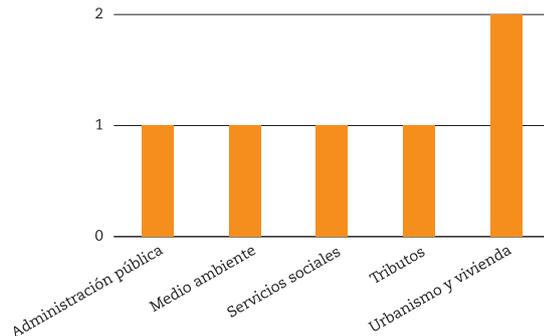
Se ha considerado oportuno ofrecer los datos de todos los municipios que conforman la comarca del Alt Empordà, así como una comparativa de las quejas y las consultas que se han recibido en el Síndic provenientes de municipios con medidas poblacionales similares. De esta comparativa puede extraerse la conclusión de que las solicitudes de intervención del Síndic de las personas de Roses son similares a la media de los otros municipios con características poblacionales similares, que es de 42.

Finalmente, en lo concerniente al estado de la tramitación de las actuaciones, se puede observar que del total de 12 quejas presentadas, 6 se han finalizado durante el año y quedan 6 por resolver.

2. ACTUACIONES SOBRE EL AYUNTAMIENTO DE ROSES INICIADAS DURANTE EL AÑO 2011

2.1. Quejas iniciadas durante el año 2011 que afectan al Ayuntamiento de Roses

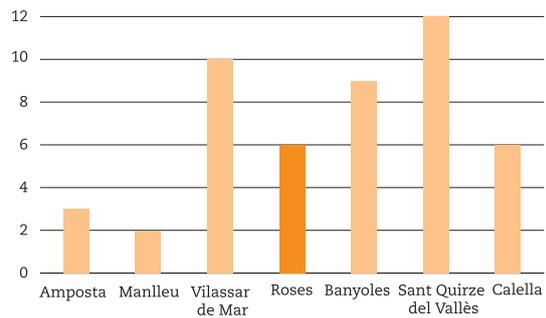
| | ■ Quejas |
|-------------------------------|----------|
| Administración pública | 1 |
| Función pública | 1 |
| Medio ambiente | 1 |
| Impactos ambientales | 1 |
| Servicios sociales | 1 |
| Personas con discapacidad | 1 |
| Tributos | 1 |
| Tributos locales | 1 |
| Urbanismo y vivienda | 2 |
| Urbanismo | 2 |
| Total | 6 |



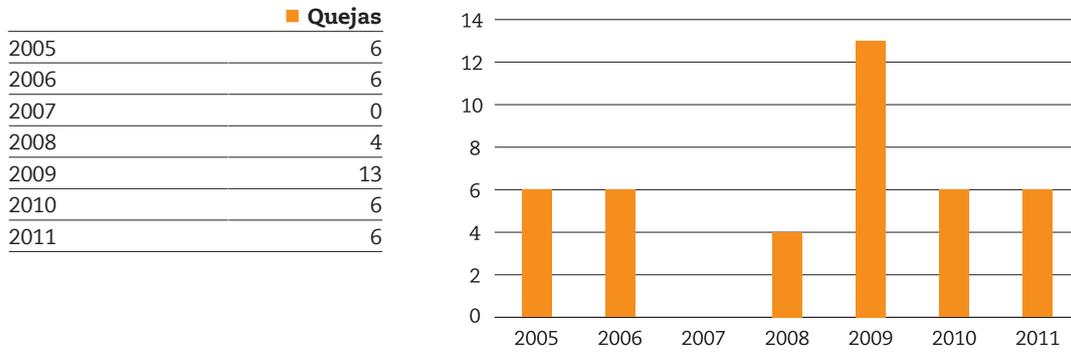
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Roses con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares

| | Población | Quejas |
|------------------------|---------------|----------|
| Amposta | 21.445 | 3 |
| Manlleu | 20.445 | 2 |
| Vilassar de Mar | 19.840 | 10 |
| Roses | 19.731 | 6 |
| Banyoles | 19.159 | 9 |
| Sant Quirze del Vallès | 19.051 | 12 |
| Calella | 18.694 | 6 |
| Media | 19.766 | 7 |

| | Quejas |
|---|--------|
| Ayuntamiento de Roses | 6 |
| Media de municipios con poblaciones similares, excluido Roses | 7 |
| Media de municipios con poblaciones similares, incluido Roses | 7 |



2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Roses durante los últimos siete años

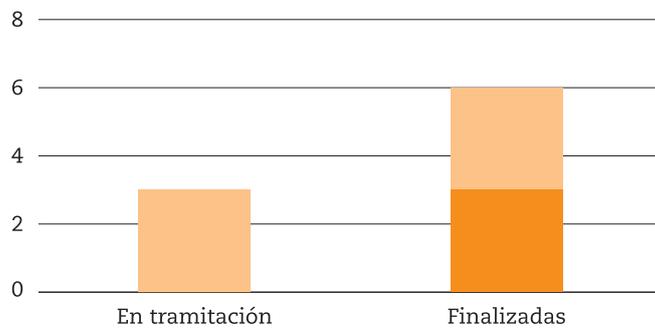


2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Roses, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante 2011

| | Días |
|-----------------------|--------|
| Síndic | 99,23 |
| Ayuntamiento de Roses | 106,14 |
| Persona interesada | 4,47 |

2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Roses

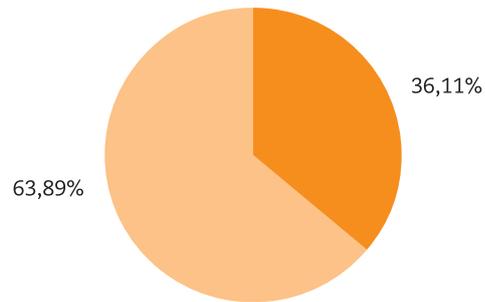
| | En tramitación | Finalizadas | Total | % |
|-----------------------------|----------------|-------------|----------|-------------|
| Quejas iniciadas antes 2011 | 0 | 3 | 3 | 33,33% |
| Quejas iniciadas 2011 | 3 | 3 | 6 | 66,67% |
| Total | 3 | 6 | 9 | 100% |



3. ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2011 CUYO PROMOTOR RESIDE EN ROSES

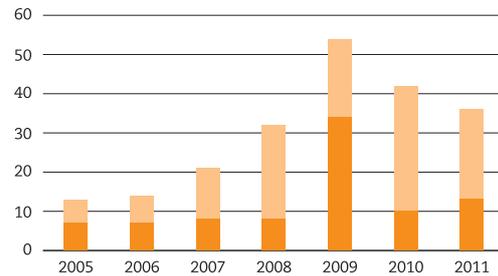
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Roses

| | Actuaciones | % |
|--------------|-------------|-------------|
| ■ Queja | 13 | 36,11% |
| ■ Consulta | 23 | 63,89% |
| Total | 36 | 100% |



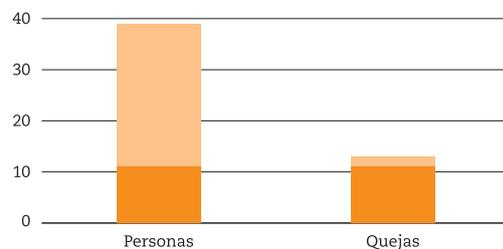
3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Roses durante los últimos siete años

| | ■ Quejas | ■ Consultas | Total |
|------|----------|-------------|-------|
| 2005 | 7 | 6 | 13 |
| 2006 | 7 | 7 | 14 |
| 2007 | 8 | 13 | 21 |
| 2008 | 8 | 24 | 32 |
| 2009 | 34 | 20 | 54 |
| 2010 | 10 | 32 | 42 |
| 2011 | 13 | 23 | 36 |



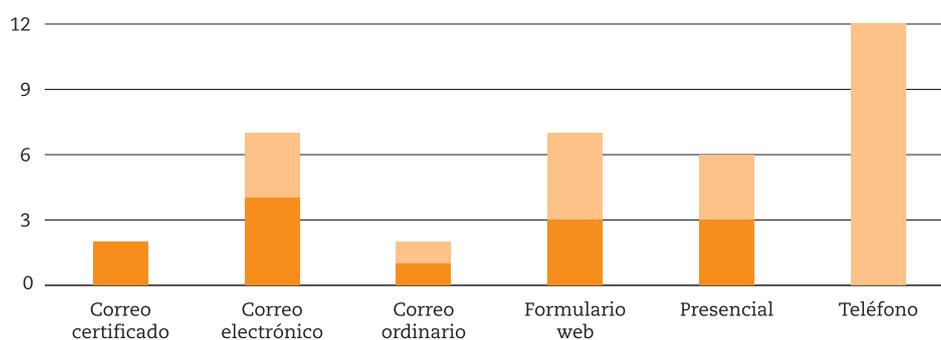
3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Roses

| | Personas | Quejas |
|----------------|-----------|-----------|
| ■ Individuales | 11 | 11 |
| ■ Colectivas | 28 | 2 |
| Total | 39 | 13 |



3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas

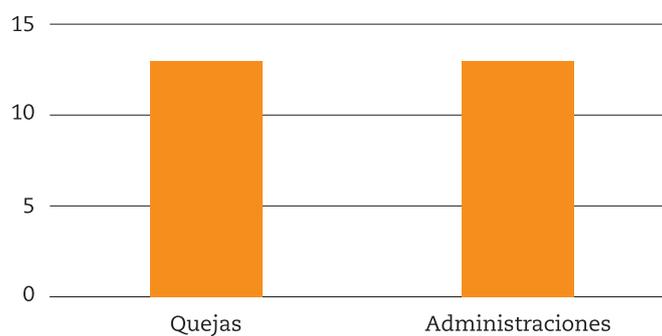
| | ■ Quejas | ■ Consultas | Total |
|--------------------|-----------|-------------|-----------|
| Correo certificado | 2 | 0 | 2 |
| Correo electrónico | 4 | 3 | 7 |
| Correo ordinario | 1 | 1 | 2 |
| Formulario web | 3 | 4 | 7 |
| Presencial | 3 | 3 | 6 |
| Teléfono | 0 | 12 | 12 |
| Total | 13 | 23 | 36 |



3.5. Administración afectada en las quejas presentadas

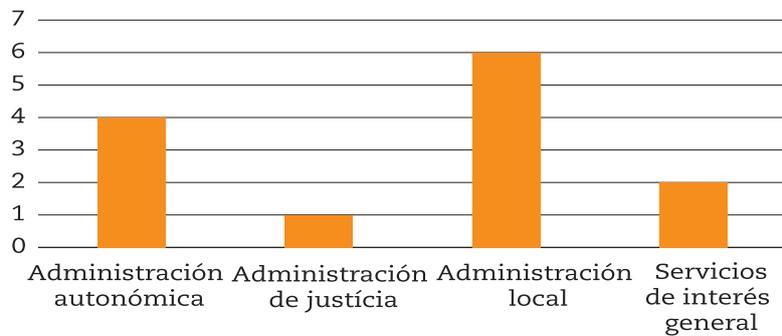
a. Número de administraciones afectadas en las quejas recibidas en 2011

| | Quejas | Total |
|---------------------------------|-----------|-----------|
| ■ Quejas con una administración | 13 | 13 |
| Total | 13 | 13 |



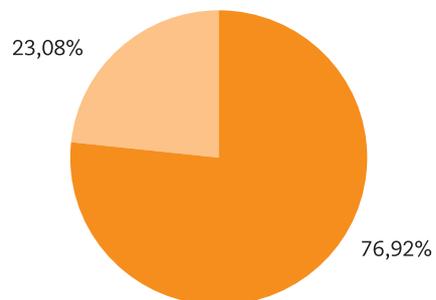
b. Administraciones afectadas en las quejas procedentes de Roses

| | |
|---|-----------|
| Administración autonómica | 4 |
| Departamento de Interior | 1 |
| Departamento de Bienestar Social y Familia | 1 |
| Departamento de Salud | 1 |
| Departamento de Territorio y Sostenibilidad | 1 |
| Administración de justicia | 1 |
| Tribunal Superior de Justicia de Catalunya | 1 |
| Administración local | 6 |
| Ayuntamiento de Roses | 6 |
| Servicios de interés general | 2 |
| ENDESA | 2 |
| Total | 13 |



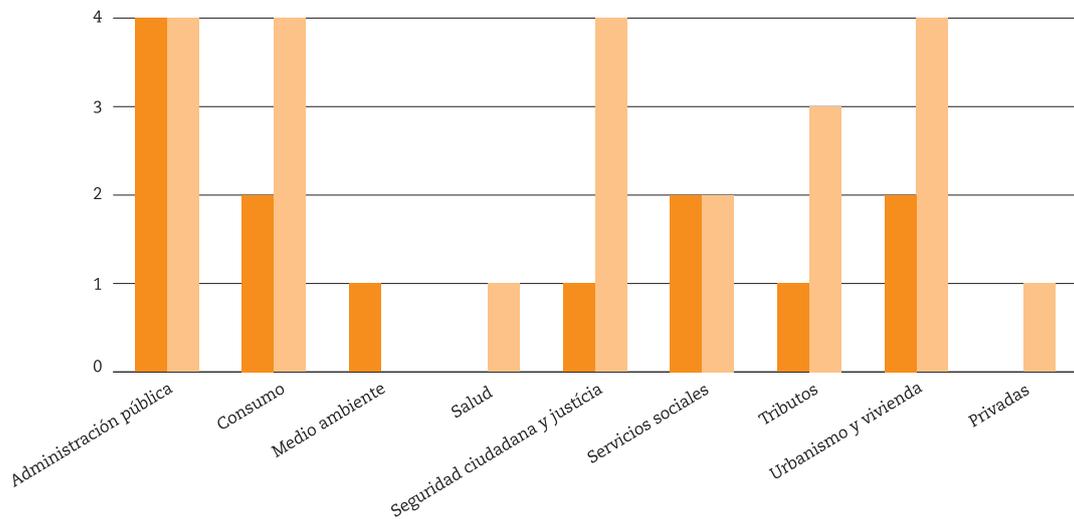
3.6. Idioma de presentación de las quejas

| | Queja | % |
|--------------|-----------|-------------|
| ■ Catalán | 10 | 76,92% |
| ■ Castellano | 3 | 23,08% |
| Total | 13 | 100% |



3.7. Quejas y consultas procedentes de Roses según la materia

| | ■ Quejas | ■ Consultas | Total |
|--|-----------|-------------|-----------|
| Administración pública | 4 | 4 | 8 |
| Coacción administrativa | 1 | 1 | 2 |
| Función pública | 3 | 3 | 6 |
| Consumo | 2 | 4 | 6 |
| Servicios | 0 | 1 | 1 |
| Suministros | 2 | 3 | 5 |
| Medio ambiente | 1 | 0 | 1 |
| Impactos ambientales | 1 | 0 | 1 |
| Salud | 0 | 1 | 1 |
| Salud mental | 0 | 1 | 1 |
| Seguridad ciudadana y justicia | 1 | 4 | 5 |
| Actuación de fuerzas de seguridad | 0 | 1 | 1 |
| Administración de Justicia | 1 | 3 | 4 |
| Servicios sociales | 2 | 2 | 4 |
| Inclusión social | 0 | 1 | 1 |
| Personas con discapacidad | 2 | 1 | 3 |
| Tributos | 1 | 3 | 4 |
| Tributos estatales | 0 | 1 | 1 |
| Tributos locales | 1 | 2 | 3 |
| Urbanismo y vivienda | 2 | 4 | 6 |
| Vivienda | 1 | 2 | 3 |
| Urbanismo | 1 | 2 | 3 |
| Privadas | 0 | 1 | 1 |
| Total | 13 | 23 | 36 |



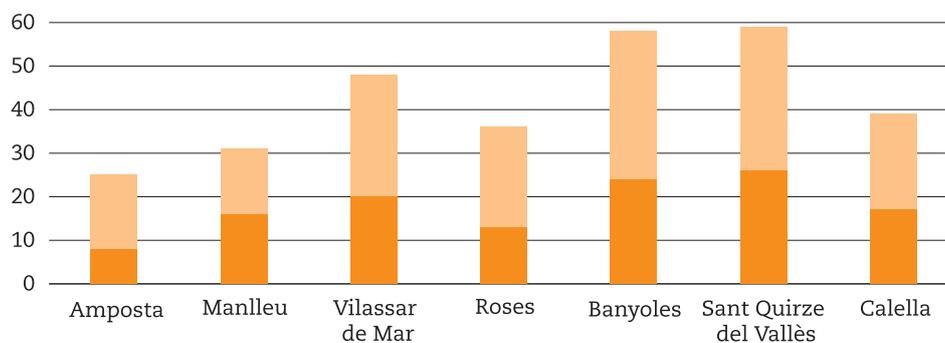
3.8. Quejas y consultas procedentes de Roses y del resto de la comarca

| | ■ Quejas | ■ Consultas | Total |
|-------------------------|-----------|-------------|-----------|
| Agullana | 0 | 2 | 2 |
| Albanyà | 0 | 0 | 0 |
| Armentera, l' | 0 | 0 | 0 |
| Avinyonet de Puigventós | 1 | 1 | 2 |
| Bàscara | 0 | 0 | 0 |
| Biure | 0 | 0 | 0 |
| Boadella i les Escaules | 0 | 0 | 0 |
| Borrassà | 0 | 0 | 0 |
| Cabanelles | 0 | 0 | 0 |
| Cabanes | 0 | 0 | 0 |
| Cadaqués | 2 | 5 | 7 |
| Cantallops | 0 | 0 | 0 |
| Capmany | 0 | 1 | 1 |
| Castelló d'Empúries | 6 | 13 | 19 |
| Cistella | 0 | 0 | 0 |
| Colera | 0 | 0 | 0 |
| Darnius | 0 | 0 | 0 |
| Escala, l' | 7 | 13 | 20 |
| Espolla | 1 | 0 | 1 |
| Far d'Empordà, el | 0 | 0 | 0 |
| Figueres | 21 | 41 | 62 |
| Fortià | 1 | 0 | 1 |
| Garrigàs | 1 | 0 | 1 |
| Garriguella | 0 | 0 | 0 |
| Jonquera, la | 1 | 1 | 2 |
| Lladó | 0 | 2 | 2 |
| Llançà | 0 | 5 | 5 |
| Llers | 0 | 0 | 0 |
| Maçanet de Cabrenys | 3 | 0 | 3 |
| Masarac | 0 | 0 | 0 |
| Mollet de Peralada | 0 | 0 | 0 |
| Navata | 1 | 1 | 2 |
| Ordis | 0 | 0 | 0 |
| Palau de Santa Eulàlia | 0 | 1 | 1 |
| Palau-saverdera | 1 | 0 | 1 |
| Pau | 0 | 0 | 0 |
| Pedret i Marzà | 0 | 0 | 0 |
| Peralada | 2 | 1 | 3 |
| Pont de Molins | 0 | 2 | 2 |
| Pontós | 1 | 0 | 1 |
| Port de la Selva, el | 0 | 1 | 1 |
| Portbou | 2 | 1 | 3 |
| Rabós | 0 | 1 | 1 |
| Riumors | 0 | 0 | 0 |
| Roses | 13 | 23 | 36 |
| Sant Climent Sescebes | 0 | 0 | 0 |
| Sant Llorenç de la Muga | 0 | 0 | 0 |
| Sant Miquel de Fluvià | 0 | 0 | 0 |
| Sant Mori | 0 | 0 | 0 |

| | | | |
|-------------------------|-----------|------------|------------|
| Sant Pere Pescador | 3 | 5 | 8 |
| Santa Llogaia d'Àlguema | 0 | 0 | 0 |
| Saus | 0 | 1 | 1 |
| Selva de Mar, la | 0 | 0 | 0 |
| Siurana | 2 | 1 | 3 |
| Terrades | 2 | 1 | 3 |
| Torroella de Fluvià | 0 | 0 | 0 |
| Vajol, la | 0 | 0 | 0 |
| Ventalló | 0 | 1 | 1 |
| Vilabertran | 0 | 0 | 0 |
| Viladamat | 0 | 1 | 1 |
| Vilafant | 5 | 6 | 11 |
| Vilajuïga | 0 | 0 | 0 |
| Vilamacolum | 0 | 1 | 1 |
| Vilamalla | 0 | 1 | 1 |
| Vilamaniscle | 0 | 1 | 1 |
| Vilanant | 1 | 3 | 4 |
| Vila-sacra | 0 | 0 | 0 |
| Vilaür | 0 | 0 | 0 |
| Total | 77 | 137 | 214 |

3.9. Quejas y consultas procedentes de Roses en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

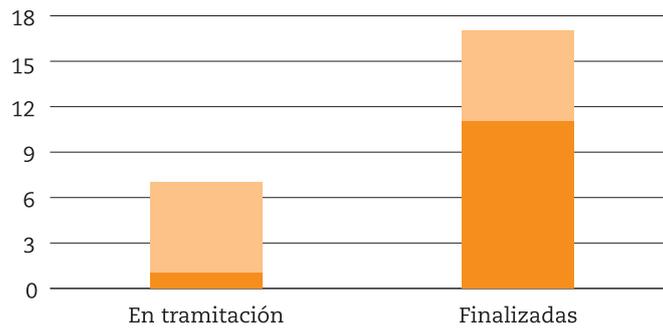
| | Población | ■ Quejas | ■ Consultas | Total |
|------------------------|---------------|-----------|-------------|-----------|
| Amposta | 21.445 | 8 | 17 | 25 |
| Manlleu | 20.445 | 16 | 15 | 31 |
| Vilassar de Mar | 19.840 | 20 | 28 | 48 |
| Roses | 19.731 | 13 | 23 | 36 |
| Banyoles | 19.159 | 24 | 34 | 58 |
| Sant Quirze del Vallès | 19.051 | 26 | 33 | 59 |
| Calella | 18.694 | 17 | 22 | 39 |
| Media | 19.766 | 18 | 25 | 42 |



3.10. Estado de tramitación de las quejas

| | En tramitación | Finalizadas | Total | % |
|---------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------|-------------|
| ■ Quejas iniciadas antes 2011 | 1 | 11 | 12 | 50% |
| ■ Quejas iniciadas el año 2011* | 6 | 6 | 12 | 50% |
| Total | 7 | 17 | 24 | 100% |

* Hay una queja que no se ha admitido a trámite



4. RESOLUCIONES DEL SÍNDIC MÁS RELEVANTES TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2011 CON REFERENCIA A ROSES

Queja 05392/2009

Falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Roses a diferentes reclamaciones por las molestias ocasionadas por los juegos de pelota en la calle

La persona interesada expone su queja por la falta de respuesta a los escritos que presentó en los que solicitaba la regulación de los juegos de pelota en la calle, dadas las molestias que ocasionan.

En este sentido, el Síndic emite una resolución en la que recuerda al Ayuntamiento de Roses la obligación de las administraciones públicas de ofrecer respuesta expresa, ya sea en cumplimiento de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, o, alternativamente, de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

Asimismo, el Síndic menciona el apartado VII del Código de Buenas Prácticas Administrativas aprobado por esta institución, dedicado al deber de responder de forma expresa.

Queja 01073/2010

Falta de actuación suficiente del Ayuntamiento de Roses ante las reclamaciones presentadas por las molestias que ocasiona la actividad de dos bares

Las personas interesadas muestran su queja por la falta de actuación ante las numerosas reclamaciones que han presentado en las que exponen la problemática de ruidos que causa la actividad de dos locales y que sufren desde el año 1998.

Una vez estudiada la información aportada por el Ayuntamiento, el Síndic constata que se han abierto dos procedimientos sancionadores a los dos establecimientos por infracción muy grave por ejercer la actividad de bar musical sin disponer de la licencia municipal preceptiva.

En ambos casos, los procedimientos sancionadores han caducado por haber transcurrido el plazo de tiempo establecido por las normas de procedimiento sin que se haya dictado resolución expresa.

Así, a pesar de haber sido constatada por los servicios municipales la falta de licencia para el ejercicio de actividad de bar musical, estas conductas ilícitas han quedado impunes por la caducidad del expediente sancionador y no por la prescripción de la falta.

Se observa, además, cierta confusión a la hora de tipificar la falta cometida y, en consecuencia, también a la hora de aplicar la normativa correspondiente. El Síndic señala que puede tratarse de una falta por falta de la licencia adecuada para el ejercicio de una determinada actividad, pero si también se da una conducta que sea una infracción de la normativa de protección contra la contaminación acústica, es esta normativa específica la que debe ser aplicada.

De esta forma, el Síndic recuerda al Ayuntamiento de Roses el deber de cumplir y hacer cumplir la normativa que afecte a la actividad de los dos locales objeto de queja, de forma que se asegure el principio de igualdad ante la ley y el derecho de los vecinos que puedan verse afectados a disfrutar de una calidad de vida digna.

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

