

INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Actuaciones sobre el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres iniciadas durante el año 2011.....	7
2.1. Quejas iniciadas durante el año 2011 que afectan al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres.....	7
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares.....	7
2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres durante los últimos siete años.....	8
2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, 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 Sant Andreu de Llavaneres	8
3. Actuaciones durante el año 2011 cuyo promotor reside en Sant Andreu de Llavaneres	9
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Sant Andreu de Llavaneres....	9
3.2. Evolución de las quejas y las consultas en Sant Andreu de Llavaneres durante los últimos siete años.....	9
3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Sant Andreu de Llavaneres	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 Sant Andreu de Llavaneres según la materia	12
3.8. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavaneres y del resto de la comarca.....	13
3.9. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavaneres 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 Sant Andreu de Llavaneres	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 Sant Andreu de Llavaneres, 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 16 de noviembre del 2010 entre el Ayuntamiento y el Síndic de Greuges.

Durante el año 2011, el Síndic de Greuges de Cataluña sólo ha recibido 13 quejas en referencia al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, cifra superior a las recibidas en el año 2010, que fueron 2.

En cuanto a los temas planteados, la mayoría hace referencia a temas de urbanismo y vivienda (5) y de medio ambiente (3).

Si se observa la tabla sobre el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de medidas poblacionales similares a la de Sant Andreu de Llavaneres, el resultado muestra que las quejas recibidas de este ayuntamiento son bastante superiores a la media del resto municipios.

Sobre la evolución del número de quejas que ha recibido el Síndic en relación con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres durante los últimos siete años, puede observarse una tendencia al alza en el número de quejas.

En cuanto al tiempo utilizado en dar respuesta a los trámites requeridos, el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres presenta un promedio de 69 días; el Síndic de Greuges, 53, 5 días, y la persona interesada, 9,4. Si se comparan estas cifras con las de los plazos utilizados por otros municipios de Cataluña, se observa que el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres 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 Sant Andreu de Llavaneres, a finales de 2011 continúan en tramitación 12 de las 13 quejas iniciadas en este mismo ejercicio.

En lo concerniente a las quejas y consultas que ha recibido el Síndic durante el año 2011 de residentes de Sant Andreu de Llavaneres, independientemente de la administración a la que se refieran, se han recibido 33 demandas de actuación que se han materializado en 17 consultas y 16 quejas. Las cifras muestran que el número de solicitudes de intervención del Síndic ha sido muy similar al del año anterior.

Todas las quejas recibidas, excepto una, han sido presentadas de forma individual, y la forma de presentación más utilizada para las quejas ha sido la presencial (10) y, para las consultas, ha sido el teléfono y la presencial (7).

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas, predominan las referidas a la Administración local, con un total de 14 quejas, seguidas de las que afectan a la Administración autonómica (2), referidas a los departamentos de Interior y de Salud.

En relación con la materia objeto de las actuaciones iniciadas durante 2011, 5 de las quejas se han concentrado en temas de administración pública y 5, en temas de medio ambiente; en cuanto a las consultas, 6 se han referido a temas de consumo; 3, a temas de administración pública, y 3, a temas de urbanismo y vivienda.

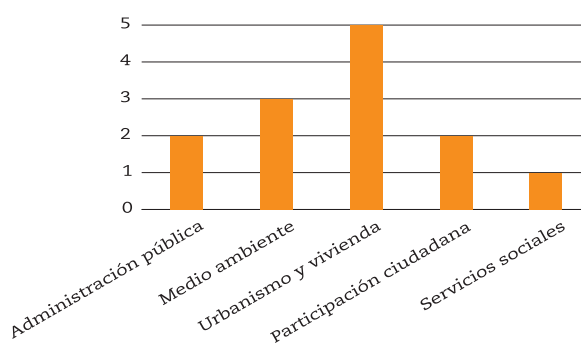
Las solicitudes de intervención del Síndic de las personas de Sant Andreu de Llavaneres son superiores a la media del resto municipios con características poblacionales similares, que es de 29.

Finalmente, en lo concerniente al estado de la tramitación de las actuaciones, puede observarse que del total de 16 quejas presentadas, 4 se han finalizado durante el año y quedan 12 por resolver.

2. ACTUACIONES SOBRE EL AYUNTAMIENTO DE SANT ANDREU DE LLAVANERES INICIADAS DURANTE EL AÑO 2011

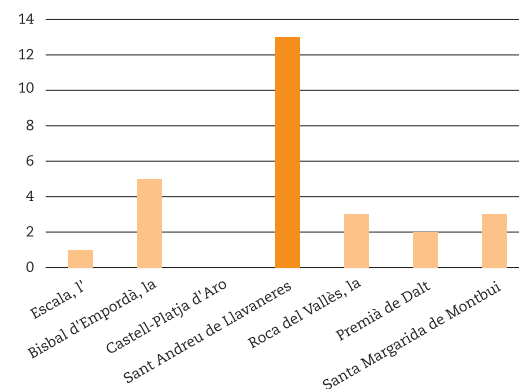
2.1. Quejas iniciadas durante el año 2011 que afectan al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llanerres

	■ Quejas
Administración pública	2
Coacción administrativa	1
Patrimonio de la Administración	1
Medio ambiente	3
Impactos ambientales	1
Licencias de actividades	1
Molestias por animales	1
Urbanismo y vivienda	5
Movilidad	4
Urbanismo	1
Participación ciudadana	2
Participación política	2
Servicios sociales	1
Gente mayor	1
Total	13



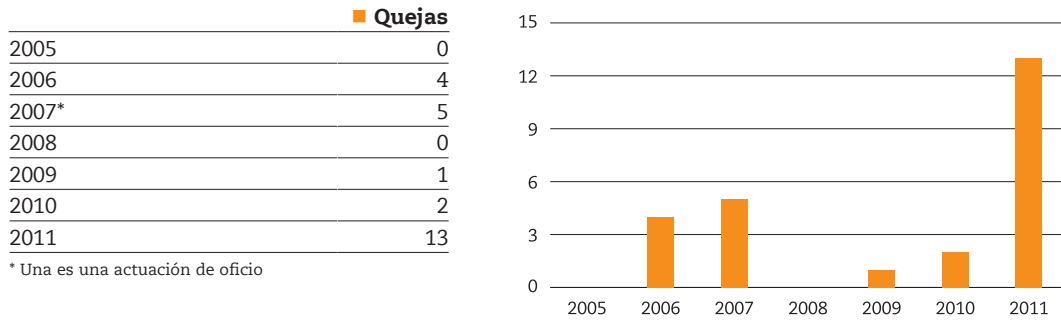
2.2. Comparación de quejas que ha recibido el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llanerres con las que han recibido municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas
Escala, l'	10.554	1
Bisbal d'Empordà, la	10.435	5
Castell-Platja d'Aro	10.420	0
Sant Andreu de Llanerres	10.406	13
Roca del Vallès, la	10.303	3
Premià de Dalt	10.168	2
Santa Margarida de Montbui	9.812	3
Media	10.300	4



	Quejas
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llanerres	13
Media de municipios con poblaciones similares, excluido Sant Andreu de Llanerres	2
Media de municipios con poblaciones similares, incluido Sant Andreu de Llanerres	4

2.3. Evolución de las quejas sobre el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres durante los últimos siete años

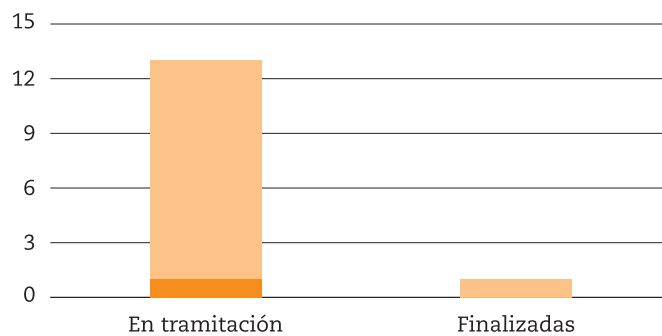


2.4. Tiempo empleado por el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres, el Síndic y la persona interesada a dar respuesta a los trámites requeridos durante 2011

	Días
Síndic	53,55
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	69,05
Persona interesada	9,455

2.5. Estado de las quejas tramitadas con el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres

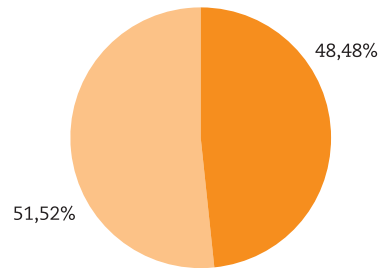
	En tramitación	Finalizadas	Total	%
■ Quejas iniciadas antes de 2011	1	0	1	7,14%
■ Quejas iniciadas en 2011	12	1	13	92,86%
Total	13	1	14	100%



3. ACTUACIONES DURANTE EL AÑO 2011 CUYO PROMOTOR RESIDE EN SANT ANDREU DE LLAVANERES DURANTE 2011

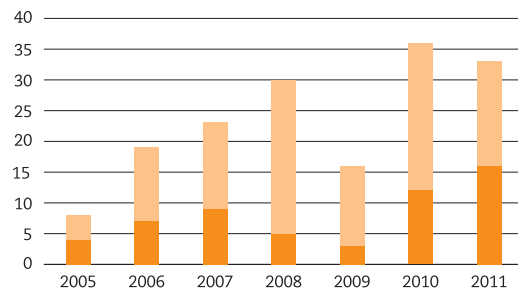
3.1. Quejas y consultas iniciadas por residentes en Sant Andreu de Llavanes

	Actuaciones	%
■ Queja	16	48,48%
■ Consulta	17	51,52%
Total	33	100%



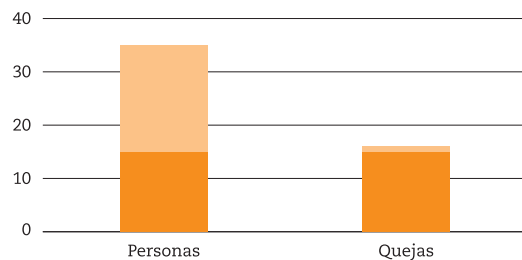
3.2. Evolución de las quejas y de las consultas en Sant Andreu de Llavanes durante los últimos siete años

	■ Quejas	■ Consultas	Total
2005	4	4	8
2006	7	12	19
2007	9	14	23
2008	5	25	30
2009	3	13	16
2010	12	24	36
2011	16	17	33



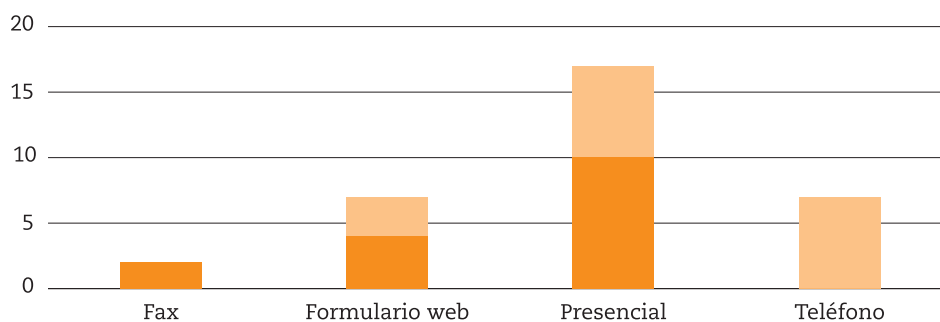
3.3. Número de personas afectadas en las quejas procedentes de Sant Andreu de Llavanes

	Personas	Quejas
■ Individuales	15	15
■ Colectivas	20	1
Total	35	16



3.4. Forma de presentación de las quejas y las consultas

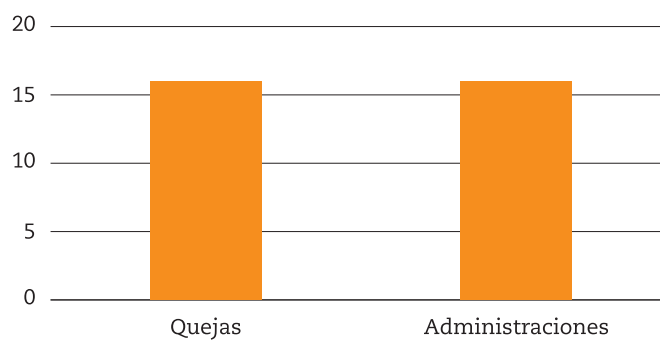
	■ Quejas	■ Consultas	Total
Fax	2	0	2
Formulario web	4	3	7
Presencial	10	7	17
Teléfono	0	7	7
Total	16	17	33



3.5. Administración afectada en las quejas presentadas

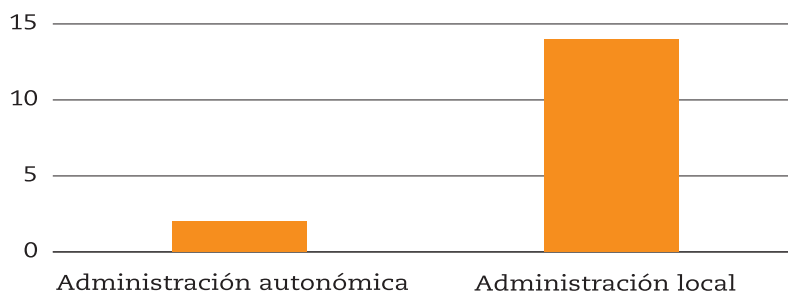
a. Número de administraciones afectadas en las quejas recibidas en 2011

	Quejas	Total
■ Quejas con una administración	16	16
Total	16	16



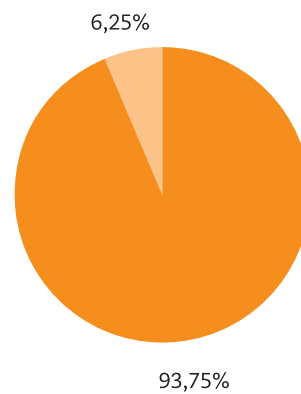
b. Administraciones afectadas en las quejas procedentes de Sant Andreu de Llavanes

Administración autonómica	2
Departamento de Interior	1
Departamento de Salud	1
Administración local	14
Ayuntamiento de Manresa	1
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavanes	13
Total	16



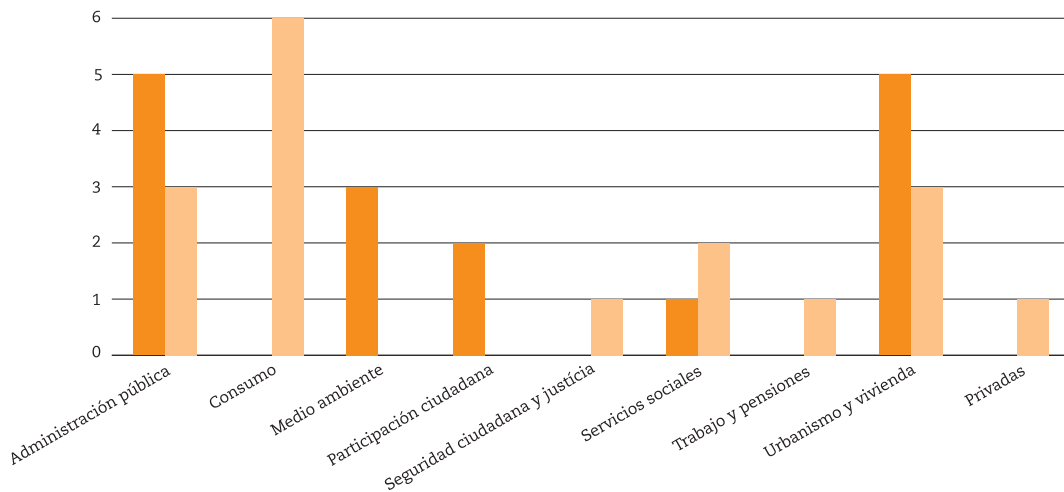
3.6. Idioma de presentación de las quejas

	Queja	%
■ Catalán	15	93,75%
■ Castellano	1	6,25%
Total	16	100%



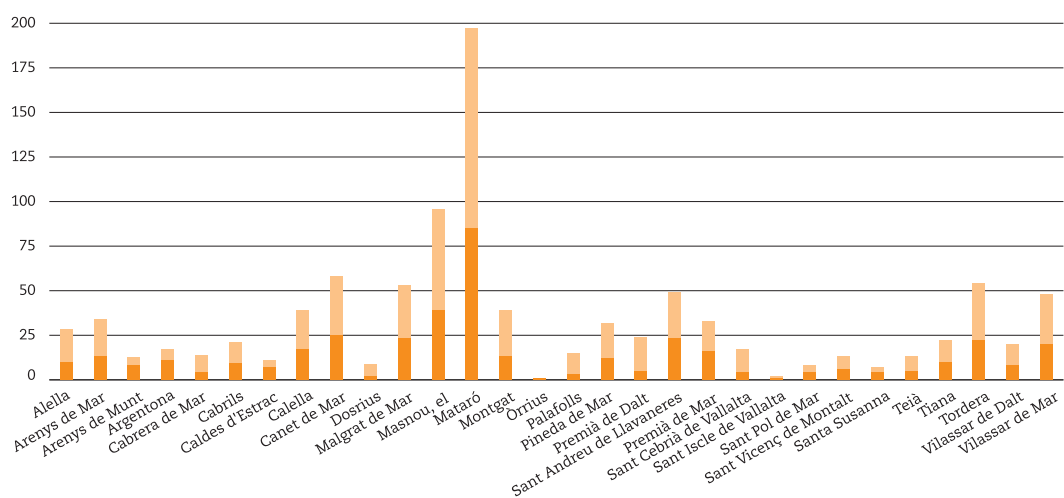
3.7. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavaneres según la materia

	■ Quejas	■ Consultas	Total
Administración pública	5	3	8
Autorizaciones y concesiones	1	0	1
Coacción administrativa	2	0	2
Función pública	1	2	3
Patrimonio de la Administración	1	0	1
Procedimiento administrativo	0	1	1
Consumo	0	6	6
Servicios	0	5	5
Suministros	0	1	1
Medio ambiente	3	0	3
Impactos ambientales	1	0	1
Licencias de actividades	1	0	1
Molestias por animales	1	0	1
Participación ciudadana	2	0	2
Participación política	2	0	2
Seguridad ciudadana y justicia	0	1	1
Administración de Justicia	0	1	1
Servicios sociales	1	2	3
Familias	0	1	1
Gente mayor	1	1	2
Trabajo y pensiones	0	1	1
Trabajo	0	1	1
Urbanismo y vivienda	5	3	8
Vivienda	0	1	1
Movilidad	4	2	6
Privadas	0	1	1
Total	16	17	33



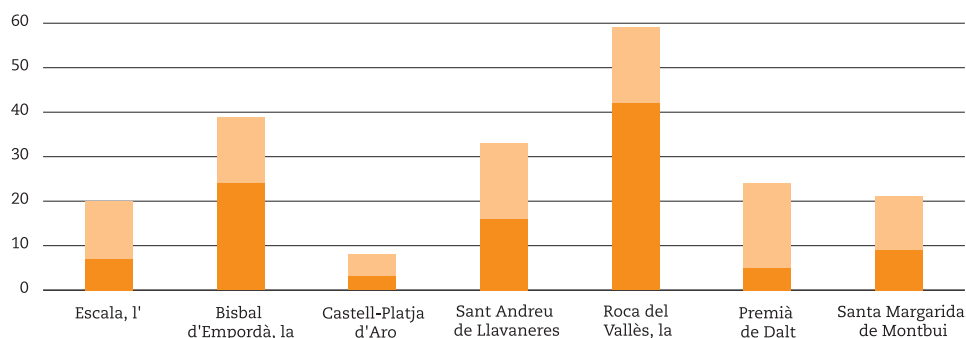
3.8. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Llavanes y del resto de la comarca

	■ 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
Canet de Mar	25	33	58
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 Llavanes	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
Total	410	577	987



3.9. Quejas y consultas procedentes de Sant Andreu de Lllaneres en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

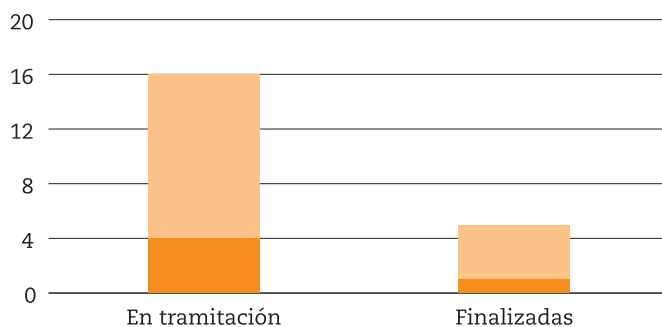
	Población	■ Quejas	■ Consultas	Total
Escala, l'	10.554	7	13	20
Bisbal d'Empordà, la	10.435	24	15	39
Castell-Platja d'Aro	10.420	3	5	8
Sant Andreu de Lllaneres	10.406	16	17	33
Roca del Vallès, la	10.303	42	17	59
Premià de Dalt	10.168	5	19	24
Santa Margarida de Montbui	9.812	9	12	21
Municipio	10.300	15	14	29



3.10. Estado de tramitación de las quejas

	En tramitación	Finalizadas	Total	%
■ Quejas iniciadas antes de 2011	4	1	5	23,81%
■ Quejas iniciadas en 2011*	12	4	16	76,19%
Total	16	5	21	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 SANT ANDREU DE LLAVANERES

Queja 01613/2010

Falta de actuación del Ayuntamiento de Llavanes ante diferentes denuncias y reclamaciones presentadas por las molestias ocasionadas por una actividad de bar

El promotor de la queja manifiesta su disconformidad por la falta de actuación del Ayuntamiento de Llavanes pese a diferentes denuncias y reclamaciones presentadas por las molestias, por olores, humos y ruidos, ocasionadas por un bar que está en los bajos del edificio donde vive.

A partir de la documentación facilitada por la persona interesada se observa lo siguiente:

1. El bar se inauguró el 12 de marzo de 2010 sin disponer del permiso municipal ambiental ni tampoco del acta de comprobación favorable.
2. El permiso municipal ambiental se otorgó el 22 de marzo de 2010, por acuerdo de la Junta de Gobierno Local. El punto cuarto del acuerdo señala que la actividad no podía ejercerse hasta que no hubiese obtenido el acta de control inicial favorable.
3. El técnico municipal emitió el acta de comprobación el 12 de abril de 2010, en que hizo constar que “[...] el emplazamiento y las instalaciones se ajustan básicamente al expediente presentado”.
4. La actividad está sujeta al cumplimiento de determinadas condiciones, entre las que están las siguientes:
 - El establecimiento no puede disponer de ningún aparato de cocción de comida (horno, cocina, plancha,...).
 - Conjuntamente con el certificado final, es necesario acreditar los resultados de las mediciones sonométricas.
 - Hay que instalar un filtro de carbón activo para evitar las molestias por olores a la salida de la extracción de los baños.
 - No debe producirse ninguna molestia a los vecinos ni a los peatones con la extracción de aire del local.
 - Deben legalizarse los aparatos de aire acondicionado, de conformidad con el Reglamento de Instalaciones Térmicas (RITE).

Contra la resolución de otorgamiento de la licencia, la persona interesada presentó en mayo un recurso de reposición, que aún no se ha resuelto, en el que hacía constar, en síntesis, que no se han cumplido las medidas a las que se condicionó el otorgamiento de la licencia, puesto que:

En primer lugar, no se han cumplido las medidas correctoras fijadas por el informe técnico municipal de 22 de marzo de 2010 en relación con la ventilación y las condiciones para la renovación del aire: el único sistema de ventilación existente es el natural: dejar las puertas y ventanas abiertas.

Y, en segundo lugar, no se ha hecho ninguna comprobación acústica sobre las medidas de aislamiento del establecimiento desde las viviendas más directamente afectadas.

A la vista de la documentación facilitada, el Síndic detecta, de entrada, que, salvo que haya un error en las fechas que constan en los documentos, la actividad se puso en marcha sin disponer del acta de comprobación favorable y sin que el Ayuntamiento, pese a tener conocimiento previo de ello, no hubiese hecho nada para impedirlo. Además, el acta de comprobación municipal que la persona interesada ha facilitado tiene un contenido bastante vago, y no contiene de forma concreta lo que se detalla en el conjunto de los artículos 102, 106 y 132 de la Ordenanza municipal de actividades; o sea, que no quedan acreditados el control y la verificación del cumplimiento de cada una de las condiciones fijadas en el permiso municipal ambiental.

Lo cierto es que con posterioridad al acta de control de 12 de abril las incidencias denunciadas no han cesado, según consta en los diferentes escritos que la persona interesada ha seguido dirigiendo al Ayuntamiento. Básicamente, el establecimiento sigue anunciando la elaboración de platos calientes, con las consiguientes molestias por malos olores y humos que no deberían producirse, puesto que el establecimiento no está autorizado a tener elementos que permitan la cocción de los alimentos. Además, el promotor denuncia también las molestias por ruidos y la ocupación de vados en el momento en que el establecimiento tiene más actividad, que acostumbra a ser a partir de las 19 horas. Al Síndic le consta que en relación con este último punto, el 28 de mayo de 2010 se hizo una inspección de la vía pública y no se detectó ningún vado indebidamente ocupado, circunstancia que la persona interesada atribuye a la hora en la que se llevó a cabo esta inspección.

Una vez analizada la documentación remitida por el Ayuntamiento, el Síndic observa lo siguiente:

1. No se acredita el cumplimiento de la normativa RITE en relación con la corrección y suficiencia del sistema de ventilación del local (Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas de los Edificios).

2. No se aporta el estudio de impacto acústico que se debería haber presentado junto con el proyecto técnico, ni tampoco se acredita la verificación de la eficacia de las medidas o del sistema de aislamiento previsto.

3. El informe del ingeniero municipal de 31 de mayo de 2010 sobre el recurso de reposición establece que “cuando el local tenga abierto el aire acondicionado y la ventilación, tiene que trabajar con las puertas cerradas para el correcto funcionamiento de estos aparatos. No tiene sentido tener el aire acondicionado encendido y las puertas abiertas. Sin embargo, se recordará al titular esta condición”.

4. Con motivo de la inspección llevada a cabo el 21 de enero de 2011 se informa que el local no dispone de cocina, ni horno, ni plancha, y que únicamente sirve al público bocadillos y platos fríos.

Por este motivo, el Síndic se ha dirigido de nuevo al Ayuntamiento y le ha formulado las siguientes consideraciones:

- La Ordenanza Municipal Reguladora de la Contaminación Acústica establece, en su artículo 40, que las actividades incluidas en cualquiera de los anexos de la Ley 3/1998 deben incluir en el proyecto técnico que tiene que acompañar la solicitud un estudio de impacto acústico, con el contenido mínimo fijado en el anexo 9. No consta que este estudio se haya aportado en este caso, ni tampoco que haya sido requerido por el Ayuntamiento. Por lo tanto, en el supuesto de que se confirmase este extremo, debería decirse que el Ayuntamiento ha puesto en marcha la tramitación de una solicitud sin que reuniese todas las prescripciones fijadas por la normativa municipal.

- Pese a las diferentes denuncias e instancias presentadas por la persona interesada en las que se quejaba de las molestias por ruidos, no consta que se haya hecho ninguna medición desde su vivienda para determinar el grado de incidencia acústica de la actividad. Esta medición debe hacerse en las condiciones de funcionamiento habitual de la actividad, representativas de la situación denunciada. En este sentido, si el Ayuntamiento no dispone de medios humanos o materiales para realizar la medición, puede solicitar el apoyo de la Dirección General de Calidad Ambiental, del Departamento de Territorio y Sostenibilidad o bien del Área de Medio Ambiente de la Diputación de Barcelona.

- El apartado 6 del informe técnico de 31 de mayo de 2010 dice que si la actividad mantiene en funcionamiento los aparatos de aire acondicionado, debe tener las puertas cerradas porque no tiene sentido tener el aire acondicionado encendido y las puertas abiertas. Esta consideración permite hacer la siguiente lectura: cuando el aparato de aire acondicionado no esté encendido, el establecimiento podrá mantener las puertas abiertas.

En este punto, el Síndic expone sus dudas sobre el hecho de que sea posible hacer esta interpretación o lectura, que es la que parece derivarse del informe en cuestión. Cabe no olvidar que cualquier medida de aislamiento

acústico de que se haya podido dotar el establecimiento perdería toda eficacia si se mantuviesen las puertas y ventanas abiertas. Sin embargo, según expone el promotor de la queja, éste es el estado en el que está habitualmente el local.

Por lo tanto, por una parte, el Ayuntamiento debería acreditar el cumplimiento de una de las condiciones del permiso municipal ambiental, la legalización de los sistemas de ventilación conforme al RITE, y, por la otra, verificar si el sistema de ventilación es el adecuado.

- Finalmente, la prohibición de fumar dentro del establecimiento ha comportado una ampliación de la actividad en el exterior, y se permite la consumición de bebidas fuera mientras se fuma, hecho que genera una concentración de público en la calle con las molestias por ruidos que eso comporta.

Por todo eso, el Síndic ha solicitado una ampliación de la información al Ayuntamiento, además de recomendarle lo siguiente:

En primer lugar, que ordene que se realice una medición acústica, de conformidad con las prescripciones del Decreto 176/2009, que desarrolla la Ley 16/2002, de 28 de junio, de Protección contra la Contaminación Acústica.

En segundo lugar, que verifique si el sistema de ventilación del local es suficiente teniendo en cuenta su superficie para evitar que se tengan que mantener las puertas y ventanas abiertas; si es preciso, que compruebe también las actas u órdenes de servicio emitidas por la Policía Local en las que se hace constar que el local permanece con puertas y ventanas abiertas.

Y, en tercer lugar, que ordene la realización de inspecciones, en diferentes horas del día, para verificar en qué condiciones salen los usuarios del local para fumar y el número de gente que acostumbra a concentrarse en el exterior, de pie, para actuar en consecuencia.

El Ayuntamiento acepta parcialmente la sugerencia del Síndic.

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

