



# INFORME DE MANRESA 2013

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MANRESA EN DATOS.....</b>	<b>5</b>
2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Manresa durante el año 2013.....	5
2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2013 en que la persona interesada reside en Manresa .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES .....</b>	<b>11</b>
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11
3.2. Resoluciones aceptadas .....	12



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este segundo informe que el Síndic de Greuges elabora para el Ayuntamiento de Manresa se enmarca en el convenio de colaboración\* firmado el 9 de noviembre de 2011 entre estas dos instituciones. El informe recoge las actuaciones (quejas y consultas) recibidas y que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Manresa, así como las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en Manresa.

Durante el 2013 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges, en su visita a Manresa, atendió a 17 personas, que presentaron 13 quejas y 4 consultas. El número de personas atendidas ha sido sensiblemente inferior a las del desplazamiento del año anterior (29 personas).

El número de quejas tramitadas por el Síndic de Greuges de Cataluña a lo largo del 2013 en referencia al Ayuntamiento de Manresa ha sido de 33 (tabla 1). Como puede observarse en la tabla, las quejas relacionadas con temas de medio ambiente han sido las más numerosas, junto con las de servicios sociales y las relacionadas con las tramitaciones y los procedimientos administrativos.

La tabla 2 muestra que en relación con el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de tamaños poblacionales similares, el Ayuntamiento de Manresa tiene un número de quejas superior.

El número de días utilizados por el Ayuntamiento de Manresa para dar respuesta a los trámites requeridos por el Síndic de Greuges (tabla 3) es de 51,8 días, lo que cabe remarcar positivamente. El Síndic de Greuges, por su parte, ha utilizado 76,2.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Manresa, durante el 2013 se han finalizado 19 actuaciones y 14 continúan en trámite. De estas actuaciones finalizadas en un 37% se ha apreciado algún tipo de irregularidad de la Administración local y la otra se ha cerrado por falta de irregularidad. En todos los casos en los que se había producido alguna irregularidad, el problema que originó la queja se ha resuelto satisfactoriamente para la persona que la presentó.

Las quejas y consultas tramitadas por el Síndic durante el año 2013 de residentes en Manresa (tabla 6) han sido 295, de las cuales 204 han sido quejas y 91, consultas. Esta cifra representa una cierta disminución respecto a los años anteriores.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por personas de Manresa (tabla 10), predominan las referidas a la Administración de Generalitat (70% quejas), seguidas por las de la Administración local (24%), de las cuales la gran mayoría (un 18% del total) se corresponde al Ayuntamiento de Manresa.

En cuanto a la materia objeto de las actuaciones tramitadas durante el 2013 de personas residentes en Manresa (tabla 7), la mayoría se han concentrado en temas de políticas sociales (151 de 295), administración pública y tributos (65), consumo (32).

En el último capítulo de este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo del 2013.

\* En el año 2013 el Síndic de Greuges tiene firmados convenios de colaboración con 23 municipios de Cataluña.



## II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN MANRESA EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE MANRESA DURANTE EL AÑO 2013

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Manresa

	2010		2011		2012		2013	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	5	27,78	3	15,00	7	28,00	9	27,28
Educación e investigación	1	5,56	-	-	3	12,00	3	9,09
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	-	-	1	3,03
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	4	22,22	3	15,00	4	16,00	5	15,16
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	6	33,33	8	40,00	10	40,00	10	30,30
Administración pública y derechos	4	22,22	4	20,00	4	16,00	6	18,18
Tributos	2	11,11	4	20,00	6	24,00	4	12,12
<b>Políticas territoriales</b>	7	38,89	9	45,00	7	28,00	10	30,30
Medio ambiente	4	22,22	6	30,00	6	24,00	7	21,21
Urbanismo y vivienda	3	16,67	3	15,00	1	4,00	3	9,09
Consumo	-	-	-	-	-	-	3	9,09
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	1	4,00	1	3,03
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	18	100	20	100	25	100	33	100

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Manresa con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Viladecans	65.444	8
Vilanova i la Geltrú	66.275	34
Rubí	74.468	15
<b>Manresa</b>	<b>76.170</b>	<b>33</b>
Sant Boi de Llobregat	83.408	15
Sant Cugat del Vallès	86.108	16
Cornellà de Llobregat	86.687	8
<b>Media</b>	<b>76.937</b>	<b>18,4</b>

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Manresa, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2013

	2012	2013
Ayuntamiento de Manresa	53	51,8
Síndic	91,8	76,2
Persona interesada	22,1	31,3

### 4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	14	42,42
Quejas finalizadas	19	57,58
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

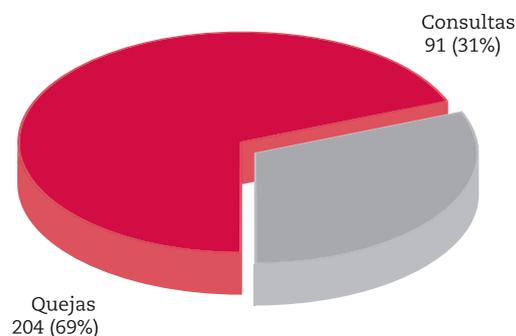
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>7</b>	<b>36,84</b>
Se resuelve el problema	3	15,79
Resoluciones aceptadas	4	21,05
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>12</b>	<b>63,16</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2013 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN MANRESA

### 6. Quejas y consultas tramitadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	204	69,15
■ Consultas	91	30,85
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>100</b>

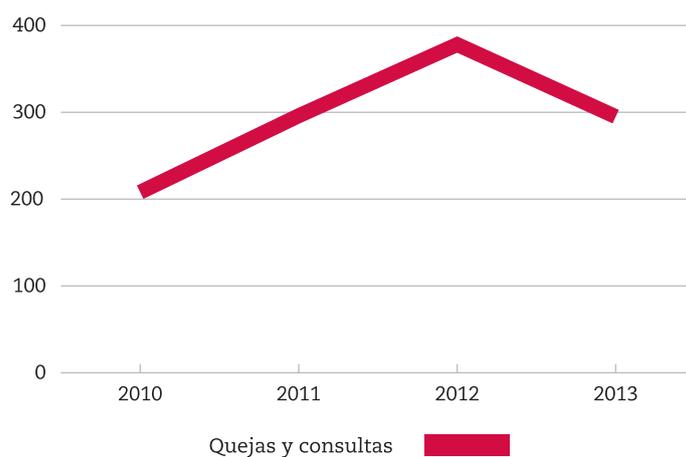


### 7. Quejas y consultas tramitadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>151</b>	<b>51,19</b>	<b>120</b>	<b>58,82</b>	<b>31</b>	<b>34,07</b>
Educación e investigación	13	4,41	11	5,39	2	2,20
Infancia y adolescencia	16	5,42	14	6,87	2	2,20
Salud	18	6,10	8	3,92	10	10,99
Servicios sociales	80	27,12	70	34,31	10	10,99
Trabajo y pensiones	24	8,14	17	8,33	7	7,69
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>65</b>	<b>22,03</b>	<b>47</b>	<b>23,04</b>	<b>18</b>	<b>19,78</b>
Administración pública y derechos	45	15,25	35	17,16	10	10,99
Tributos	20	6,78	12	5,88	8	8,79
<b>Políticas territoriales</b>	<b>24</b>	<b>8,14</b>	<b>18</b>	<b>8,82</b>	<b>6</b>	<b>6,60</b>
Medio ambiente	12	4,07	8	3,92	4	4,40
Urbanismo y vivienda	12	4,07	10	4,90	2	2,20
<b>Consumo</b>	<b>32</b>	<b>10,85</b>	<b>12</b>	<b>5,88</b>	<b>20</b>	<b>21,96</b>
Seguridad ciudadana y justicia	10	3,39	6	2,95	4	4,40
Cultura y lengua	2	0,67	1	0,49	1	1,10
Otros	11	3,73	-	-	11	12,09
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>100</b>	<b>204</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

## 8. Evolución de las quejas y consultas tramitadas durante los últimos cuatro años

	Total	Quejas	Consultas
2010	208	104	104
2011	296	141	155
2012	378	223	155
2013	295	204	91



## 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el año 2013

	2010	2011	2012	2013
Número de personas afectadas en las quejas	147	489	259	215
Número de personas afectadas en las consultas	104	155	155	91
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>644</b>	<b>414</b>	<b>306</b>

**10. Administraciones con las que se han tramitado las quejas procedentes de Manresa**

	<b>Quejas</b>	<b>%</b>
<b>Administración autonómica</b>	<b>112</b>	<b>69,57</b>
Departamento de Economía y Conocimiento	5	3,11
Departamento de Empresa y Ocupación	54	33,54
Departamento de Enseñanza	7	4,35
Departamento de Interior	10	6,21
Departamento de Bienestar Social y Familia	18	11,18
Departamento de Justicia	1	0,62
Departamento de Salud	9	5,59
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	8	4,97
<b>Administración local</b>	<b>39</b>	<b>24,22</b>
Ayuntamiento de Igualada	1	0,62
Ayuntamiento de Barcelona	4	2,48
Ayuntamiento de l'Escala	1	0,62
Ayuntamiento de Manresa	29	18,01
Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages	1	0,62
Ayuntamiento de Tossa de Mar	1	0,62
Consejo Comarcal del Bages	1	0,62
Diputación de Barcelona	1	0,62
<b>Colegios profesionales</b>	<b>1</b>	<b>0,62</b>
Colegio de Médicos de Barcelona	1	0,62
<b>Consortios</b>	<b>1</b>	<b>0,62</b>
Consortio de Educación de Barcelona	1	0,62
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>2</b>	<b>1,24</b>
ENDESA	2	1,24
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>6</b>	<b>3,73</b>
Orange	3	1,86
Telefónica España, SAU	3	1,86
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100</b>

### 11. Quejas y consultas procedentes de Manresa en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Viladecans	65.444	99	64	35
Vilanova i la Geltrú	66.275	486	369	117
Rubí	74.468	161	108	53
<b>Manresa</b>	<b>76.170</b>	<b>295</b>	<b>204</b>	<b>91</b>
Sant Boi de Llobregat	83.408	179	106	73
Sant Cugat del Vallès	86.108	190	120	70
Cornellà de Llobregat	86.687	186	128	58
<b>Media</b>	<b>76.937</b>	<b>228</b>	<b>157</b>	<b>71</b>

### 12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Manresa en los desplazamientos en el municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010	-	-	-
2011	36	28	8
2012	29	19	10
2013	17	13	4

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 06967/2011**

**Falta de resolución del Ayuntamiento de Manresa de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic solicita al Ayuntamiento de Manresa que dé las órdenes oportunas para que se adopten todas las medidas necesarias para que la tramitación de este expediente no se dilate más en el tiempo.

El Ayuntamiento de Manresa da respuesta a la reclamación de la persona interesada.

**Q 01293/2013**

**Disconformidad con el trato recibo por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Manresa que adopte las medidas oportunas para que se haga llegar a la persona interesada una respuesta expresa y por escrito a la solicitud de información que presentó al Ayuntamiento el 15 de enero de 2013.

El Ayuntamiento de Manresa envía la respuesta a la solicitud de la persona interesada.

**Q 07800/2012**

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Manresa a dos comunicados relativos al cierre provisional de una actividad de bar**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre la respuesta que tiene previsto notificar a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que ya ha dado respuesta expresa a los escritos presentados por el promotor y que ha estimado las solicitudes de éste.

**Q 07882/2012**

**Liquidaciones del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica correspondientes a los ejercicios de 2009 a 2012 por un vehículo vendido en 1987**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Manresa que le informe sobre el estado de tramitación del recurso de reposición que presentó el promotor contra las liquidaciones de este impuesto y sobre los motivos por los que no se practicaron las liquidaciones correspondientes a los ejercicios de 1988 hasta 2008 y, en cambio, se le reclama el pago de este tributo a partir del ejercicio 2009.

El Ayuntamiento ha informado que el recurso que interpuso la persona interesada será resuelto en sentido estimatorio, de manera que se entiende que el problema que motivó la queja ha quedado resuelto.

Q 07981/2012

**Disconformidad con la imposibilidad de obtener la licencia correspondiente para una actividad de venta al detalle en un local de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe del estado de tramitación de la licencia de venta al detalle solicitada por la persona interesada.

El Ayuntamiento ha emitido un nuevo informe según el cual la Dirección General de Comercio ya ha aprobado la identificación y delimitación del edificio en el que el promotor tiene el local y, consecuentemente, se pueden desarrollar, una vez obtenidas las licencias o permisos correspondientes, actividades de venta al detalle.

**3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS**

Q 04932/2012

**Falta de resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada al Ayuntamiento de Manresa en diciembre de 2010**

Ayuntamiento de Manresa

El promotor de la queja manifiesta que está pendiente de la notificación de la resolución de un expediente en trámite en el Ayuntamiento de Manresa como consecuencia de la interposición de una reclamación de responsabilidad patrimonial en fecha 10 de diciembre de 2010. La reclamación tiene por objeto el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados al vehículo del promotor, que en julio de 2010 sufrió un accidente al colisionar en una plaza de Manresa con un obstáculo que no estaba debidamente señalizado. A pesar de que el promotor formuló en fecha 5 de julio de 2011 un escrito de alegaciones en el periodo de audiencia que se le concedió en fecha 28 de junio de 2011, manifiesta que no ha tenido ninguna otra noticia del Ayuntamiento y reclama el derecho que le asiste de recibir una resolución expresa del procedimiento tramitado. De la documentación aportada por el Ayuntamiento de Manresa se desprende que el día siguiente a la presentación de la queja al Síndic se notificó a la persona interesada la resolución dictada en fecha 16 de mayo de 2012.

Sibien el Ayuntamiento no proporciona la información sobre las razones de la falta de notificación, que finalmente se va llevar a cabo en fecha 4 de julio de 2012, no consta que con posterioridad al trámite de audiencia de la persona interesada y la consiguiente presentación de un escrito de alegaciones, en fecha 5 de julio de 2011, se llevase a cabo ninguna otra actuación que justifique la dilación en el dictado de la resolución.

El artículo 139 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común determi-

na que los particulares tienen derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, excepto en los casos de fuerza mayor, siempre y cuando la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos. El artículo 81 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, a su vez, establece que éstas deben responder de los daños y perjuicios ocasionados a los ciudadanos en sus bienes y derechos como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos excepto en los casos de fuerza mayor o de daños que los ciudadanos tengan el deber jurídico de soportar de acuerdo con la ley. En cualquier caso, el daño debe ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado en relación con una persona o grupo de personas.

Los procedimientos administrativos aprobados y fijados por las normas constituyen la garantía de una actuación no arbitraria por parte de los poderes públicos. Así, cuando un ciudadano formula ante una Administración pública una reclamación por daños y perjuicios, es el procedimiento administrativo que regula el Real decreto 429/1993, de 26 de marzo, el que permite dilucidar si es preciso hacer efectiva o no la responsabilidad patrimonial. La correcta tramitación de este procedimiento garantiza que se puedan investigar los hechos y las circunstancias que han concurrido y, en su marco, el ciudadano puede aportar pruebas a su favor y contradecir a la Administración.

El Síndic entiende que desde la admisión a trámite de la reclamación de la persona interesada ha transcurrido un plazo muy superior al legal y reglamentariamente establecido de seis meses para realizar todos los actos de instrucción previos a la resolución, sin que de la documentación de que se dispone se pueda deducir la existencia de alguna razón que justifique la demora excesiva en la tramitación de este expediente, especialmente en cuanto al tiempo transcurrido desde las alegaciones formuladas en el trámite de audiencia y la resolución del procedimiento.

El Síndic considera, pues, que de acuerdo con el principio de oficialidad que informa del procedimiento administrativo y que recoge el artículo 74 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, el procedimiento está sujeto al criterio de celeridad y se debe impulsar de oficio en todos sus trámites. En consecuencia, solicita al Ayuntamiento de Manresa que dé las órdenes oportunas para que en adelante, y con la finalidad de evitar la eventual presentación de otras quejas con el mismo fundamento que la de la persona interesada, adopte todas las medidas a su alcance para evitar que se dilate innecesariamente la tramitación de estos expedientes.

**Q 07719/2012**

**Falta de respuesta a una solicitud de transmisión de un nicho en favor del Ayuntamiento**

Ayuntamiento de Manresa

La promotora de la queja manifiesta su disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Manresa a su solicitud de transmisión de un nicho en favor del Ayuntamiento, que presentó el 16 de junio de 2010 y que ha sido reiterada en diversas ocasiones. Expone que en estas solicitudes solicitaba al Ayuntamiento que recuperase la titularidad de un nicho, y que en fecha 16 de junio de 2010 hizo el pago de los tributos correspondientes por esta gestión. En primer lugar, en cuanto a la falta de respuesta a la persona interesada, el Síndic recuerda al Ayuntamiento de Manresa que el artículo 53 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, establece que las administraciones están obligadas a dictar una resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea la forma y el medio de iniciación.

En segundo lugar, en cuanto a la información verbal sobre la opción de no tener que liquidar las tasas correspondientes a la solicitud de retrocesión de la sepultura y la propuesta de suspender la liquidación de la tasa de mantenimiento por todas las personas que han manifestado el deseo de no continuar siendo propietarios de un derecho funerario, la actuación municipal que se lleva a cabo se fundamenta en la dificultad de atender las solicitudes de retrocesión de sepulturas por parte de los titulares. A pesar de ello, el Ayuntamiento es consciente de que de acuerdo con la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, debe respetar el derecho del ciudadano a registrar la solicitud de retrocesión y, por lo tanto, debe registrar su solicitud.

Por otra parte, la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa de cementerio municipal establece que la tasa se acredita y nace la obligación de contribuir cuando se inicia la actividad municipal que constituye el hecho imponible. A estos efectos, se entenderá iniciada esta actividad en la fecha de presentación de la solicitud de autorización por parte del sujeto pasivo. La decisión municipal de informar a las personas que solicitan la retrocesión de sepulturas que pueden optar a no liquidar la tasa constituye una excepción a la regulación que contiene la ordenanza que, en cierta manera, infringiría el principio de inderogabilidad singular de los reglamentos. Este principio establece que la Administración ha de aplicar de la misma forma el reglamento en todas las situaciones que se encuentren dentro de su campo de actuación, sin posibilidad de excepción. Para que el Ayuntamiento pueda encajar su actuación dentro del marco normativo vigente tendría que modificar el Ordenanza mencionada en el sentido de hacer constar que la exigibilidad del importe de la tasa tendrá lugar en el momento en que selleve a cabo el traslado de los restos. Con relación a la propuesta de suspensión de la liquidación de la tasa de mantenimiento para las personas que han solicitado la retrocesión de sepulturas bajo el régimen de concesión al Ayuntamiento, el Síndic entiende que esta propuesta debería quedar reflejada en la ordenanza fiscal correspondiente, de conformidad con la regulación que los artículos 24 y 26 de la Ley reguladora de haciendas locales establecen en materia de cuotas tributarias y acreditación, respectivamente. Por todo ello, el Síndic recuerda al Ayuntamiento de Manresa que tiene el deber de dar respuesta a los escritos de la persona interesada y que cualquier decisión municipal que afecte alguno de los elementos configuradores de las tasas debería quedar recogida en las ordenanzas fiscales.

**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

