



# INFORME DE ARENYS DE MUNT 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ARENYS DE MUNT EN DATOS .....</b>	<b>5</b>
2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt durante el año 2015.....	5
2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Arenys de Munt.....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES .....</b>	<b>11</b>
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11
3.2. Resoluciones no cumplidas.....	12



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2015 en relación al Ayuntamiento de Arenys de Munt y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas de los ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 6 de julio de 2012 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Cabe destacar, sin embargo, que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Arenys de Munt 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año 2015, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución durante este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

Durante el 2015, la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges ha visitado Arenys de Munt en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 6 quejas y 5 consultas. Este año, por tanto, se han incrementado un 175% las actuaciones derivadas del desplazamiento al territorio respecto al año anterior.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 9 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Arenys de Munt, la mayoría de las cuales hacen referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Sin embargo, tal y como puede observarse en la tabla 2, el número de quejas en las que la administración afectada es del Ayuntamiento de Arenys de Munt en relación con otras corporaciones locales de población similar es significativamente superior.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Arenys de Munt presenta una media de 58,2 días; el Síndic de Greuges, de 39,9 días, y la persona interesada, de 25,1 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse un ligero decremento de los plazos, tanto de la Administración como de la institución del Síndic. Es más, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, lo que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt, durante el 2015 se han finalizado 5 actuaciones (62,5%) y 3 continúan en trámite (37,5%). Del conjunto de quejas finalizadas, en un 60% de los casos se ha detectado una irregularidad por parte de la administración que o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones, o bien se ha aceptado una vez el Síndic se pronunciado al respecto, o bien no se ha aceptado.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic de personas residentes en Arenys de Munt, cabe indicar el incremento de quejas y consultas de este año (20%) respecto del 2014.

No obstante, conviene señalar que desde finales del año 2014 en el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por ello que, a

pesar de que se haya incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación con la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante el 2015 de personas de Arenys de Munt (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de consumo, urbanismo y vivienda y, finalmente, políticas sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Arenys de Munt, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (9 quejas) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración local (5 quejas), que se han tramitado todas con el Ayuntamiento de Arenys de Munt.

Por último, hay que añadir que en 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 2015.

## II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ARENYS DE MUNT EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE ARENYS DE MUNT DURANTE EL AÑO 2015

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

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	1	25	1	11,11	-	-	-	-	-	-
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	-	-	1	11,11	-	-	-	-	-	-
Trabajo y pensiones	1	25	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	2	50	-	-	1	100	4	30,77	2	22,22
Administración pública y derechos	-	-	-	-	1	100	4	30,77	-	-
Tributos	2	50	-	-	-	-	-	-	2	22,22
<b>Políticas territoriales</b>	1	25	8	88,89	-	-	5	38,46	5	55,56
Medio ambiente	-	-	8	88,89	-	-	3	23,08	3	33,33
Urbanismo y vivienda	1	25	-	-	-	-	2	15,38	2	22,22
<b>Consumo</b>	-	-	-	-	-	-	4	30,77	1	11,11
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	1	11,11
<b>Cultura y lengua</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	4	100	9	100	1	100	13	100	9	100

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

	Población	Quejas
Tiana	8.411	4
Sant Fost de Campsentelles	8.603	3
Sentmenat	8.652	3
<b>Arenys de Munt</b>	<b>8.736</b>	<b>9</b>
Puigcerdà	8.825	5
Montmeló	8.835	4
Cervelló	8.851	8
<b>Media</b>	<b>8.702</b>	<b>5,1</b>

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Arenys de Munt, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Arenys de Munt	45,6	43,1	56	58,2
Síndic	52,5	73,6	44,6	39,9
Persona interesada	7,8	28,4	45,9	25,1

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

	N	%
Quejas en tramitación	3	37,5
Quejas finalizadas	5	62,5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

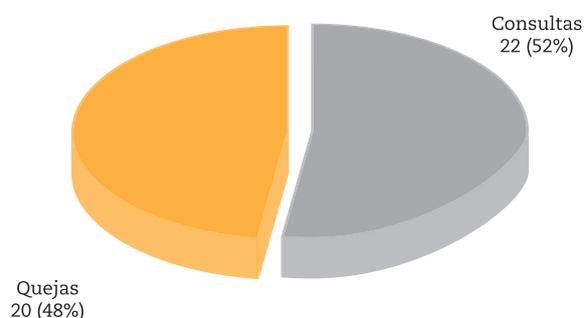
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>3</b>	<b>60</b>
Se resuelve el problema	1	20
Resoluciones aceptadas	-	-
Resoluciones parcialmente aceptadas	1	20
Resoluciones no aceptadas	1	20
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>2</b>	<b>40</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN ARENYS DE MUNT

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

	N	%
■ Quejas	20	47,62
■ Consultas	22	52,38
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

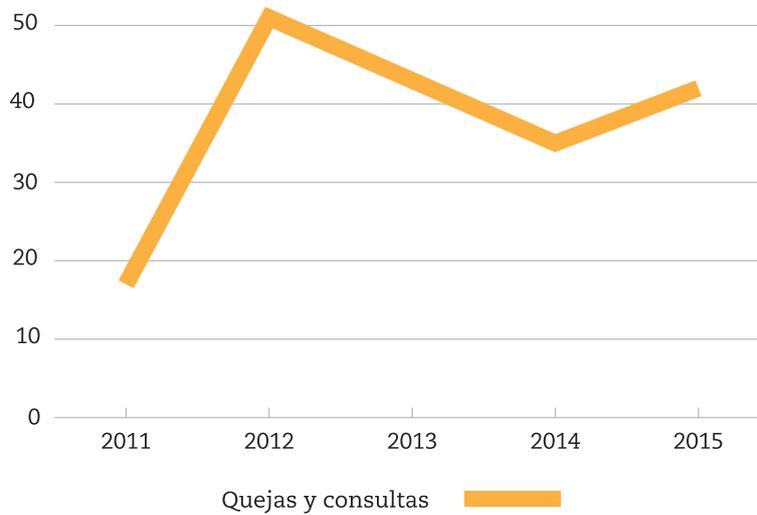


### 7. Quejas y consultas tramitadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>10</b>	<b>23,81</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
Educación e investigación	2	4,76	-	-	2	10
Infancia y adolescencia	1	2,38	1	5	-	-
Salud	4	9,52	2	10	2	10
Servicios sociales	2	4,76	2	10	-	-
Trabajo y pensiones	1	2,38	-	-	1	4
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>6</b>	<b>14,29</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
Administración pública y derechos	3	7,14	1	5	2	10
Tributos	3	7,14	2	10	1	5
<b>Políticas territoriales</b>	<b>11</b>	<b>26,19</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>30</b>
Medio ambiente	3	7,14	3	15	-	-
Urbanismo y vivienda	8	19,05	2	10	6	30
<b>Consumo</b>	<b>11</b>	<b>26,19</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>25</b>
Seguridad ciudadana y justicia	3	7,14	1	5	2	10
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	1	2,38	-	-	1	5
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	17	12	5
2012	51	23	28
2013	43	20	23
2014	35	17	18
2015	42	20	22



### 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el período 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	13	19	22	18	28
Número de personas afectadas en las consultas	5	28	23	18	22
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>50</b>

## 10. Administraciones con las que se han tramitado las quejas procedentes de Arenys de Munt

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>9</b>	<b>52,94</b>
Departamento de Empresa y Ocupación	1	5,88
Departamento de Enseñanza	1	5,88
Departamento de Bienestar Social y Familia	3	17,65
Departamento de Salud	2	11,76
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	11,76
<b>Administración local</b>	<b>5</b>	<b>29,41</b>
Ayuntamiento de Arenys de Munt	5	29,41
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>2</b>	<b>11,76</b>
ENDESA	1	5,88
Iberdrola	1	5,88
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>1</b>	<b>5,88</b>
Orange	1	5,88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Tiana	8.411	22	11	11
Sant Fost de Campsentelles	8.603	12	5	7
Sentmenat	8.652	13	4	9
<b>Arenys de Munt</b>	<b>8.736</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>22</b>
Puigcerdà	8.825	16	8	8
Montmeló	8.835	14	7	7
Cervelló	8.851	29	16	13
<b>Media</b>	<b>8.702</b>	<b>21,1</b>	<b>10,1</b>	<b>11,0</b>

**12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Arenys de Munt en los desplazamientos al municipio**

	Total	Quejas	Consultas
2011	-	-	-
2012	4	2	2
2013	7	2	5
2014	4	3	1
2015	11	6	5

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 03587/2014

##### **Falta de respuesta del Ayuntamiento a una reclamación de responsabilidad patrimonial**

Ayuntamiento de Arenys de Munt

---

El Síndic ha solicitado que se practiquen las actuaciones necesarias de acuerdo con la normativa vigente en materia de responsabilidad patrimonial para determinar si la responsabilidad patrimonial que solicita la persona interesada puede ser imputable al Ayuntamiento de Arenys de Munt como titular del deber de mantener la vía pública y de verificar que las obras llevadas a cabo por terceros con licencia no impiden un uso seguro del espacio.

El Ayuntamiento ha informado que corresponde a la jurisdicción contenciosa determinar estas competencias y que, en todo caso, el Ayuntamiento ha actuado de forma escrupulosa en referencia a este procedimiento, y que en consecuencia ha cumplido con lo que establecía la sugerencia del Síndic.

Q 00572/2015

##### **Falta de actuación del Ayuntamiento ante las molestias por ruidos que ocasiona un generador eléctrico**

Ayuntamiento de Arenys de Munt

---

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento ser informado sobre esta cuestión y, concretamente, sobre los resultados de las mediciones y las actuaciones que, en su caso, se hayan llevado a cabo.

El promotor de la queja ha informado que el problema ya ha sido corregido.

### 3.2. RESOLUCIONES NO CUMPLIDAS

Q 05264/2014

#### **Disconformidad con la tramitación de un procedimiento sancionador por infracción de la Ordenanza municipal de Arenys de Munt reguladora de la recogida selectiva de residuos**

Ayuntamiento de Arenys de Munt

---

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la tramitación de un procedimiento sancionador por infracción de la Ordenanza municipal de Arenys de Munt reguladora de la recogida selectiva de residuos.

Una vez examinada la tramitación del procedimiento, el Síndic no detectó la existencia de una actuación administrativa irregular. A pesar de ello, el artículo 6 de la Ordenanza municipal expone que la voluntad del consistorio es posibilitar que las sanciones de tipo económico puedan compensarse con la participación en cursos de concienciación. Dada la voluntad expresamente manifestada por el promotor de optar por esta

compensación, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Arenys de Munt que diera las órdenes oportunas para que el promotor pudiera hacer efectiva la compensación que solicitaba en vez de la sanción económica impuesta, y que se aplazara el cumplimiento de la sanción hasta el momento en que este curso pudiera llevarse a cabo.

Sin embargo, el Ayuntamiento no ha aceptado esta sugerencia y reitera que no puede hacerse efectiva la medida, dado que no es aplicable hasta la aprobación definitiva de una ordenanza reguladora de las medidas alternativas a las sanciones económicas y que, en todo caso, no se aplicaría con carácter retroactivo.



**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

