



# INFORME DE ROSES 2015

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN ROSES EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Roses durante el año 2015.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2015 en que la persona interesada reside en Roses .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11



## 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 Roses y de residentes en esta localidad, así como el ámbito temático de las quejas y consultas formuladas por ciudadanos del municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 20 de mayo de 2010 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges.

Sin embargo, cabe destacar que, a diferencia de los dos últimos años, el informe de Roses 2015 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, 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 Roses en una ocasión, que dio lugar a la apertura de 5 quejas.

En este periodo analizado, el Síndic de Greuges ha abierto un total de 10 quejas en las que la administración afectada era el Ayuntamiento de Roses, 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 verse en la tabla 2, el número de quejas en que la administración afectada es asimilable al de otras corporaciones locales con población similar.

En cuanto al tiempo empleado en dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), del Ayuntamiento de Roses presenta una media de 62,6 días; el Síndic de Greuges, de 75,9 días, y la persona interesada, de 3,5 días. Si se comparan estas cifras con la media de días empleados en los años anteriores, puede observarse una ligera reducción de los plazos tanto de la Administración como de la institución del Síndic. Sin embargo, 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 a la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Roses, durante el 2015 se han finalizado 17 actuaciones (77,3%) y 5 (22,7%) continúan en trámite. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 58,8% de los casos no se ha detectado ninguna irregularidad por parte de la Administración.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas en el Síndic por parte de personas residentes en Roses, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (25%) respecto al 2014.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 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 este motivo 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 Roses (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de administración pública y tributos, seguidos por temas de políticas sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos de Roses, predominan las referidas a la Administración local (13 quejas, de las cuales 12 se han tramitado con el Ayuntamiento de Roses) y, en segundo lugar, las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (4 quejas).

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 de 2015.

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

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE ROSES DURANTE EL AÑO 2015

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Roses

	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	1	7,7	1	7,1	3	15	-	-	3	30
Educación e investigación	-	-	1	7,1	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	3	15	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	1	7,7	-	-	-	-	-	-	3	30
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administración pública y tributos</b>	4	30,8	6	42,9	10	50	7	36,8	2	20
Administración pública y derechos	2	15,4	2	14,3	4	20	7	36,8	2	20
Tributos	2	15,4	4	28,6	6	30	-	-	-	-
<b>Políticas territoriales</b>	8	61,5	6	42,9	7	35	11	57,9	3	30
Medio ambiente	2	15,4	2	14,3	5	25	4	21,1	2	20
Urbanismo y vivienda	6	46,2	4	28,6	2	10	7	36,8	1	10
Consumo	-	-	1	7,1	-	-	1	5,3	1	10
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

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

	Población	Quejas
Parets del Vallès	18.901	5
Banyoles	19.299	7
Franqueses del Vallès, les	19.446	38
<b>Roses</b>	<b>19.575</b>	<b>10</b>
Sant Quirze del Vallès*	19.602	7
Manlleu	20.228	9
Vilassar de Mar	20.447	11
<b>Media</b>	<b>19.643</b>	<b>12,4</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

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

	2012	2013	2014	2015
Ayuntamiento de Roses	58,2	63,5	66,2	62,6
Síndic	58,4	98,7	84,4	75,9
Persona interesada	5,9	17,3	25,6	3,5

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

	N	%
Quejas en tramitación	5	22,7
Quejas finalizadas	17	77,3
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

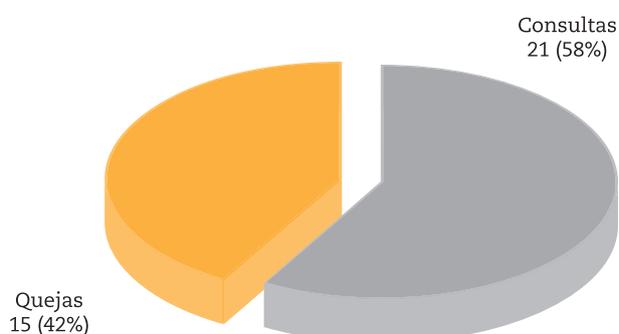
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>7</b>	<b>41,2</b>
Se resuelve el problema	4	23,5
Resoluciones aceptadas	3	17,6
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>10</b>	<b>58,8</b>
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2015 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN ROSES

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

	N	%
■ Quejas	15	41,7
■ Consultas	21	58,3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

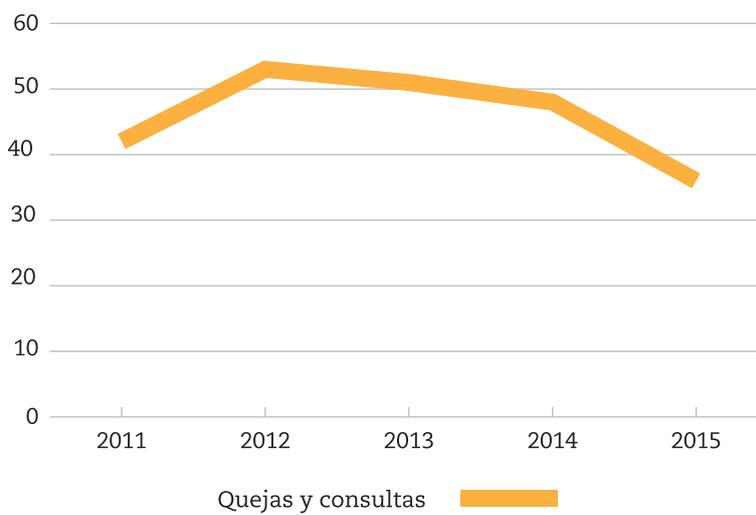


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>10</b>	<b>27,8</b>	<b>4</b>	<b>26,7</b>	<b>6</b>	<b>28,6</b>
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	-	-
Salud	2	5,6	1	6,7	1	4,8
Servicios sociales	5	13,9	3	20,0	2	9,5
Trabajo y pensiones	3	8,3	-	-	3	14,3
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>11</b>	<b>30,6</b>	<b>5</b>	<b>33,3</b>	<b>6</b>	<b>28,6</b>
Administración pública y derechos	6	16,7	3	20,0	3	14,3
Tributos	5	13,9	2	13,3	3	14,3
<b>Políticas territoriales</b>	<b>6</b>	<b>16,7</b>	<b>4</b>	<b>26,7</b>	<b>2</b>	<b>9,5</b>
Medio ambiente	3	8,3	2	13,3	1	4,8
Urbanismo y vivienda	3	8,3	2	13,3	1	4,8
<b>Consumo</b>	<b>5</b>	<b>13,9</b>	<b>2</b>	<b>13,3</b>	<b>3</b>	<b>14,3</b>
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>2</b>	<b>5,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>9,5</b>
<b>Cultura y lengua</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Otros</b>	<b>2</b>	<b>5,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>9,5</b>
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	42	19	23
2012	53	32	21
2013	51	26	25
2014	48	20	28
2015	36	15	21



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

	2011	2012	2013	2014	2015
Número de personas afectadas en las quejas	31	29	28	31	24
Número de personas afectadas en las consultas	23	21	25	28	21
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>45</b>

## 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Roses

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>4</b>	<b>22,2</b>
Departamento de Enseñanza	1	5,6
Departamento de Interior	1	5,6
Departamento de Salud	1	5,6
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	5,6
<b>Administración local</b>	<b>13</b>	<b>72,2</b>
Ayuntamiento de Castelldefels	1	5,6
Ayuntamiento de Roses	12	66,7
<b>Compañías de telefonía</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>
Vodafone Catalunya	1	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Parets del Vallès	18.901	42	21	21
Banyoles	19.299	38	14	24
Franqueses del Vallès, les	19.446	75	34	41
<b>Roses</b>	<b>19.575</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>21</b>
Sant Quirze del Vallès*	19.602	63	26	37
Manlleu	20.228	49	20	29
Vilassar de Mar	20.447	73	33	40
<b>Media</b>	<b>19.643</b>	<b>53,7</b>	<b>23,3</b>	<b>30,4</b>

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

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

	Total	Quejas	Consultas
2011	7	4	3
2012	10	9	1
2013	9	4	5
2014	7	4	3
2015	5	5	-

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 04396/2012  
Q 08685/2013

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Roses a unas alegaciones relativas a la tasa por la prestación de los servicios de prevención de incendios forestales**

Ayuntamiento de Roses

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que revise la decisión tomada de liquidar la tasa para el servicio de prevención de incendios al promotor si la finca de la que es dueño no se encuentra a una distancia de menos de quinientos metros de terrenos forestales y si tiene continuidad con la trama urbana, y que revise de oficio el contenido el apartado 8 del artículo 5 de la Ordenanza fiscal núm. 9, reguladora de las tasas por la prestación de servicios municipales.

El Ayuntamiento ha revisado el contenido de la Ordenanza fiscal número 9, y, por último, ha acordado modificarla, en el sentido de suprimir la tasa sobre prevención de incendios forestales, puesto que se ha considerado que la configuración actual del servicio afecta o beneficia de forma generalizada a todos los vecinos del municipio.

Q 06300/2013

**Queja relativa a las molestias que ocasionan las actividades musicales de un establecimiento de Roses**

Ayuntamiento de Roses

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento, por un lado, que se precinten los equipos de música tan pronto como se inicie el desarrollo de la actividad en la próxima temporada de verano, y, si la actividad consiste en actuaciones de música en vivo, que haga cesar estas actuaciones en el mismo momento en que tienen lugar; y por otra parte, que la policía local realice un seguimiento periódico de las actividades que se desarrollan en el establecimiento, como medida de disuasión del ejercicio de actividades no amparadas por la licencia, y que se incoe un expediente sancionador por infracción de la Ley de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, dado que aún no ha prescrito la falta.

El Ayuntamiento de Roses ha informado que tiene previsto adoptar las medidas necesarias para evitar las molestias de ruidos y, en concreto, que requerirá al titular de la actividad porque comunique la abertura del establecimiento con diez días de antelación, que precintará los equipos de música tan pronto como se inicie el desarrollo de la actividad y hará cesar las actuaciones de música en vivo, que la policía local hará un seguimiento periódico de las actividades que se desarrollan en aquel bar y que informará a la Generalitat de Cataluña de las actuaciones realizadas para que se inicien los trámites para la incoación de un expediente sancionador.

Q 03496/2014

**Falta de actuación del Ayuntamiento de Roses en relación a los aparatos de aire acondicionado instalados en un patio interior**

Ayuntamiento de Roses

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que resuelva el recurso de reposición interpuesto contra el Decreto de alcaldía 1278/14, de 23 de abril, mediante el cual se ordenaba la modificación de la instalación de los aparatos de acondicionamiento de aire (porque la instalación actual incumple la normativa urbanística); que tramite el expediente de protección de la legalidad urbanística, y que, en su caso, adopte medidas correctoras que garanticen que no se provocan molestias a los vecinos en relación al ruido y la calor de los aparatos de aire acondicionado.

El Ayuntamiento ha informado que los vecinos afectados han acordado otra solución consensuada para minimizar las molestias de ruido y calor que provocan los aparatos, consistente en la construcción, dentro de la finca del denunciado, de una pared divisoria entre ambas fincas. Parece que la persona denunciada está pendiente del inicio de los trabajos, y se ha comprometido a realizarlos en las próximas semanas. Por tanto, se entiende que hay voluntad de solucionar el problema.

Q 06594/2014

**Disconformidad con el embargo en una cuenta corriente del importe de una sanción de tráfico, sin que la persona interesada haya recibido notificación previa alguna**

Ayuntamiento de Roses

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Roses que le remita la copia íntegra del expediente sancionador de tráfico que dio lugar al embargo, en el que consten los intentos de notificación de todas las fases de tramitación del procedimiento hasta el embargo de bienes practicado. En el caso de que en los intentos de notificación conste una dirección inexacta, el Síndic ha solicitado que se le informe de las actuaciones que se llevaron a cabo para averiguar la dirección de la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que se ha revisado el caso y se ha reconocido el fallo en la práctica de la notificación, motivo por el cual se ha dado como cobrado el expediente con el 50% de reducción sobre el importe de la sanción y se ha reconocido al derecho a la devolución de la cuantía que excede este importe, con los recargos, las costas y los intereses correspondientes.

Q 02579/2015

**Queja por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Roses a una instancia para reclamar el importe de unas facturas pendientes de pago**

Ayuntamiento de Roses

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre si ha dado respuesta al escrito presentado por la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que no les consta ninguna factura pendiente de pago, y que en breve informará a la persona interesada.

**Q 03415/2015****Falta de actuación suficiente del Ayuntamiento de Roses ante una denuncia presentada por las molestias que ocasiona la terraza de un bar**Ayuntamiento de Roses

---

Según ha informado la persona interesada, el 25 de marzo de 2015 el Ayuntamiento ordenó al titular de la actividad que enmendara los incumplimientos detectados en un plazo de diez días, pero parece ser que los incumplimientos persisten y que el Ayuntamiento no adopta otras medidas. Por tanto, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que le informe sobre las actuaciones realizadas con posterioridad a la resolución de 25 de marzo y, concretamente, si se ha efectuado alguna inspección en la zona y cuál ha sido el resultado de la misma.

El Ayuntamiento ha informado que se ha concedido al solicitante licencia para ocupar la vía pública a fin de instalar una terraza vinculada a su establecimiento, y que se le ha denegado la ocupación con toldos, parasoles, bancos y jardineras porque no se ajustan a los parámetros reguladores.

**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

