



INFORME DE TARRAGONA 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| I. CONSIDERACIONES GENERALES | 3 |
| II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN TARRAGONA EN DATOS | 5 |
| 2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Tarragona durante el año 2016 | 5 |
| 2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Tarragona..... | 7 |
| III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES | 11 |
| 3.1. Resoluciones cumplidas..... | 11 |

I. CONSIDERACIONES GENERALES

El presente informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2016 por el Ayuntamiento de Tarragona, así como el ámbito temático de las quejas y consultas recibidas por la ciudadanía de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 2 de mayo de 2013 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges de Cataluña.

Cabe destacar, sin embargo, que a diferencia de los años 2013 y 2014, el informe de Tarragona 2016 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 a lo largo del presente año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 12 visitas en su desplazamiento a Tarragona del 12 de mayo de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Centro Cívico Torreforta han presentado 7 quejas y han realizado 5 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con consumo, enseñanza, medio ambiente, urbanismo, servicios sociales, sanidad, etc. De las 7 quejas presentadas 2 iban dirigida al Ayuntamiento de Tarragona. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas vecinas de la población.

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 21 visitas en su desplazamiento a Tarragona del 17 de noviembre de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el IMET han presentado 18 quejas y han realizado 4 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (electricidad, telefonía agua y gas), molestias por ruidos, tributos, urbanismo, sanidad, patrimonio histórico, etc. De las 18 quejas presentadas 6 iban dirigidas al Ayuntamiento de Tarragona. Todas las visitas atendidas, excepto dos, eran de personas vecinas de la población.

En este período analizado, el Síndic de Greuges de Cataluña ha abierto un total de 55 quejas en que la administración afectada era el Ayuntamiento de Tarragona, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un incremento del número de estas actuaciones este último año, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Aun así, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas en que la administración afectada es el Ayuntamiento de Tarragona es superior con al de otras corporaciones locales de población similar.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Tarragona presenta una media de 53,3 días; el Síndic de Greuges, 59,6 días, y la persona interesada, 11,8 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse una reducción de los plazos tanto en cuanto a la Administración como 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 cuanto a cada uno de los sujetos, hecho 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 Tarragona, durante 2016 se han finalizado 22 actuaciones (40%) y 33 continúan en trámite (60%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 54,5% de los casos no se ha detectado irregularidad alguna por parte de la Administración.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Tarragona, conviene indicar una ligera reducción de quejas y consultas de este año (2,7%) respecto del año 2015.

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

En relación a la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante 2016 de personas de Tarragona (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas propios de consumo, seguidos de administración pública y tributos.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Tarragona, predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (121 quejas) y, en segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración local (101 quejas), de las cuales 89 se han tramitado con el Ayuntamiento de Tarragona.

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 2016.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN TARRAGONA EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE TARRAGONA DURANTE EL AÑO 2016

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

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|--|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Políticas sociales | 5 | 12,20 | 20 | 28,57 | 11 | 7,38 | 7 | 20,00 | 8 | 14,55 |
| Educación e investigación | 4 | 9,76 | 8 | 11,43 | 2 | 1,34 | 1 | 2,86 | 3 | 5,45 |
| Infancia y adolescencia | - | 0,0 | 9 | 12,86 | 4 | 2,68 | 2 | 5,71 | 1 | 1,82 |
| Salud | - | 0,0 | - | 0,0 | 2 | 1,34 | - | 0,00 | - | 0,0 |
| Servicios sociales | 1 | 2,44 | 3 | 4,29 | 3 | 2,01 | 4 | 11,43 | 4 | 7,27 |
| Trabajo y pensiones | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,00 | - | 0,0 |
| Administración pública y tributos | 8 | 19,51 | 24 | 34,29 | 17 | 11,41 | 11 | 31,43 | 11 | 20,0 |
| Administración pública y derechos | 8 | 19,51 | 21 | 30,0 | 8 | 5,37 | 11 | 31,43 | 9 | 16,36 |
| Tributos | - | 0,0 | 3 | 4,29 | 9 | 6,04 | - | 0,00 | 2 | 3,64 |
| Políticas territoriales | 24 | 58,54 | 20 | 28,57 | 113 | 75,84 | 12 | 34,29 | 29 | 52,73 |
| Medio ambiente | 11 | 26,83 | 13 | 18,57 | 106 | 71,14 | 8 | 22,86 | 22 | 40,0 |
| Urbanismo y vivienda | 13 | 31,71 | 7 | 10,0 | 7 | 4,70 | 4 | 11,43 | 7 | 12,73 |
| Consumo | 3 | 7,32 | 6 | 8,57 | 3 | 2,01 | 1 | 2,86 | 4 | 7,27 |
| Seguridad ciudadana y justicia | 1 | 2,44 | - | 0,0 | 4 | 2,68 | 3 | 8,57 | 3 | 5,45 |
| Cultura y lengua | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 0,67 | 1 | 2,86 | - | 0,0 |
| Total | 41 | 100 | 70 | 100 | 149 | 100,0 | 35 | 100 | 55 | 100 |

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

| | Población | Quejas |
|--------------------------|----------------|-------------|
| Reus | 103.615 | 4 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.153 | 16 |
| Mataró | 125.517 | 16 |
| Tarragona | 131.094 | 55 |
| Lleida | 138.144 | 17 |
| Sabadell | 208.246 | 16 |
| Terrassa | 215.121 | 25 |
| Media | 148.413 | 21,3 |

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Tarragona, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el periodo 2013-2016

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------------|--------|------|------|-------|
| Ayuntamiento de Tarragona | 115,59 | 97,9 | 72,7 | 53,25 |
| Síndic | 65,86 | 69 | 53,5 | 59,64 |
| Persona interesada | 41,97 | 46,2 | 37,6 | 11,8 |

4. Estado de las quejas al finalizar el año

| | N | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Quejas en tramitación | 33 | 60 |
| Quejas finalizadas | 22 | 40 |
| Total | 55 | 100 |

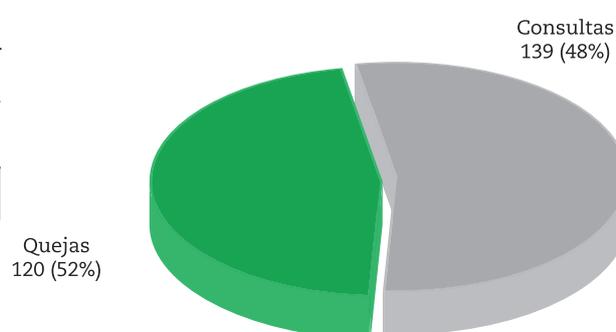
5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

| | N | % |
|--|-----------|--------------|
| Irregularidad de la Administración | 10 | 45,45 |
| Se resuelve el problema | 8 | 36,36 |
| Resoluciones aceptadas | 2 | 9,09 |
| Resoluciones parcialmente aceptadas | - | 0,0 |
| Resoluciones no aceptadas | - | 0,0 |
| No-irregularidad de la Administración | 12 | 54,55 |
| La persona interesada desiste | - | 0,0 |
| Quejas no admitidas a trámite | - | 0,0 |
| Total | 22 | 100 |

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN TARRAGONA

6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

| | N | % |
|--------------|------------|------------|
| ■ Quejas | 120 | 46,33 |
| ■ Consultas | 139 | 53,67 |
| Total | 259 | 100 |

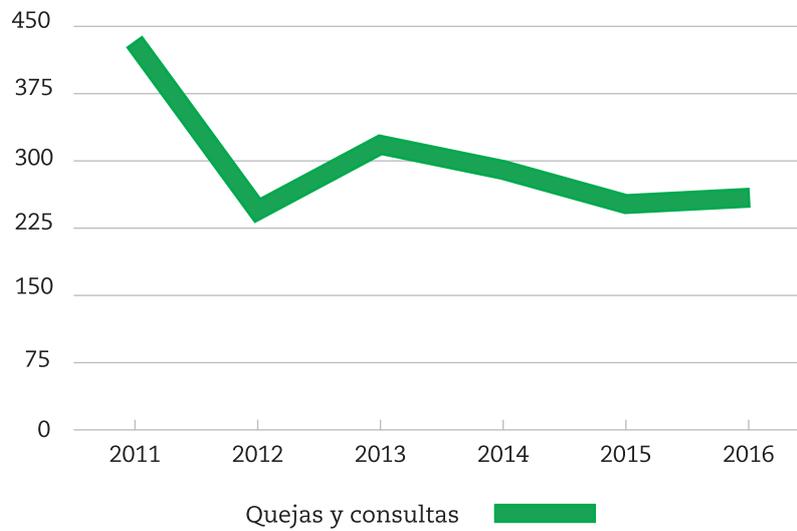


7. Quejas y consultas iniciadas por materias

| | Total | | Quejas | | Consultas | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Políticas sociales | 59 | 22,78 | 34 | 28,33 | 25 | 17,99 |
| Educación e investigación | 11 | 4,25 | 6 | 5,00 | 5 | 3,60 |
| Infancia y adolescencia | 20 | 7,72 | 13 | 10,83 | 7 | 5,04 |
| Salud | 10 | 3,86 | 6 | 5,00 | 4 | 2,88 |
| Servicios sociales | 11 | 4,25 | 5 | 4,17 | 6 | 4,32 |
| Trabajo y pensiones | 6 | 2,32 | 3 | 2,50 | 3 | 2,16 |
| Discriminación | 1 | 0,39 | 1 | 0,83 | - | 0,0 |
| Administración pública y tributos | 62 | 23,94 | 35 | 29,17 | 27 | 19,42 |
| Administración pública y derechos | 52 | 20,08 | 28 | 23,33 | 24 | 17,27 |
| Tributos | 10 | 3,86 | 7 | 5,83 | 3 | 2,16 |
| Políticas territoriales | 44 | 16,99 | 18 | 15,00 | 26 | 18,71 |
| Medio ambiente | 9 | 3,47 | - | 0,0 | 9 | 6,47 |
| Urbanismo y vivienda | 35 | 13,51 | 18 | 15,0 | 17 | 12,23 |
| Consumo | 67 | 25,87 | 32 | 26,67 | 35 | 25,18 |
| Seguridad ciudadana y justicia | 11 | 4,25 | - | 0,0 | 11 | 7,91 |
| Cultura y lengua | 3 | 1,16 | 1 | 0,83 | 2 | 1,44 |
| Otros | 13 | 5,02 | - | 0,0 | 13 | 9,35 |
| Total | 259 | 100 | 120 | 100 | 139 | 100 |

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

| | Total | Quejas | Consultas |
|------|-------|--------|-----------|
| 2012 | 245 | 135 | 110 |
| 2013 | 318 | 169 | 149 |
| 2014 | 290 | 162 | 128 |
| 2015 | 252 | 112 | 140 |
| 2016 | 259 | 120 | 139 |



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2012-2016

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|------------|------------|--------------|--------------|------------|
| Número de personas afectadas en las quejas | 162 | 164 | 4.187 | 4.190 | 152 |
| Número de personas afectadas en las consultas | 110 | 149 | 128 | 140 | 139 |
| Total | 272 | 313 | 4.315 | 4.330 | 291 |

10. Administraciones con las que se 'ha tramitado en las quejas procedentes de Tarragona

| | Quejas | % |
|---|------------|--------------|
| Administración autonómica | 121 | 51,49 |
| Departamento de Empresa y Conocimiento | 3 | 1,28 |
| Departamento de Enseñanza | 11 | 4,68 |
| Departamento de Interior | 6 | 2,55 |
| Departamento de Cultura | 2 | 0,85 |
| Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda | 11 | 4,68 |
| Departamento de Justicia | 8 | 3,40 |
| Departamento de la Presidencia | 1 | 0,43 |
| Departamento de la Vicepresidencia y de Economía y Hacienda | 2 | 0,85 |
| Departamento de Salud | 22 | 9,36 |
| Departamento de Territorio y Sostenibilidad | 21 | 8,94 |
| Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias | 34 | 14,47 |
| Administración local | 101 | 42,98 |
| Ayuntamiento de Aguilar de Segarra | 1 | 0,43 |
| Ayuntamiento de la Secuita | 1 | 0,43 |
| Ayuntamiento de Tarragona | 89 | 37,87 |
| Ayuntamiento de Vandellós i l'Hospitalet de l'Infant | 1 | 0,43 |
| Ayuntamiento del Vendrell | 2 | 0,85 |
| Diputación de Tarragona | 7 | 2,98 |
| Compañías de gas | 3 | 1,28 |
| Gas Natural - Fenosa | 3 | 1,28 |
| Compañías telefónicas | 4 | 1,70 |
| JAZZTEL | 1 | 0,43 |
| Telefónica España, SAU | 1 | 0,43 |
| Vodafone Catalunya | 2 | 0,85 |
| Compañías eléctricas | 3 | 1,28 |
| ENDESA | 3 | 1,28 |
| Consortios | 1 | 0,43 |
| Consortio de Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Cataluña | 1 | 0,43 |
| Colegios profesionales | 2 | 0,85 |
| Colegio de Abogados de Tarragona | 2 | 0,85 |
| Total | 235 | 100 |

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

| | Población | Total | Quejas | Consultas |
|--------------------------|----------------|---------------|--------------|---------------|
| Reus | 103.615 | 105 | 54 | 51 |
| Santa Coloma de Gramenet | 117.153 | 194 | 91 | 103 |
| Mataró | 125.517 | 189 | 83 | 106 |
| Tarragona | 131.094 | 259 | 120 | 139 |
| Lleida | 138.144 | 229 | 121 | 108 |
| Sabadell | 208.246 | 340 | 176 | 164 |
| Terrassa | 215.121 | 298 | 184 | 114 |
| Media | 148.413 | 230,57 | 118,4 | 112,14 |

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

| | Total | Quejas | Consultas |
|------|-------|--------|-----------|
| 2011 | 97 | 37 | 60 |
| 2012 | - | - | - |
| 2013 | 20 | 7 | 13 |
| 2014 | 10 | 6 | 4 |
| 2015 | 4 | 3 | 1 |
| 2016 | 34 | 25 | 9 |

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 00294/2011

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a una denuncia por las obras ilegalizables de una finca

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que instruyera el expediente de restauración de la realidad física alterada correspondiente y ordenara a los responsables del cierre ilegal que lo retiraran, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley de Urbanismo, puesto que considera que si bien en este caso ha podido prescribir la infracción, aún es posible la restauración de la realidad física alterada. Consiguientemente, dado que las obras eran ilegalizables, sugirió ordenar su derribo. Además, recuerda que hay que tramitar este expediente con la diligencia que debe regir la actuación administrativa y evitar que finalmente también prescriba la posibilidad de restaurar la realidad física alterada por negligencia del Ayuntamiento en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley.

El Ayuntamiento de Tarragona informó que había archivado el expediente de disciplina urbanística porque consideraba cumplida la orden de derribo del cubierto construido ilegalmente, dado que a raíz de una inspección ocular se comprobó que se habían quitado los paramentos verticales y que el espacio resultante no podía considerarse habitable. La promotora de la queja, sin embargo, indicó al Síndic que una parte de los paramentos verticales, además del techo fijo, continuaban en su sitio, de forma que aún había superficie cerrada. A pesar de ello, el Ayuntamiento ha resuelto de forma motivada el recurso de reposición presentado por la promotora contra la resolución de archivo del expediente, según los criterios técnicos de los servicios municipales, y le ha indicado los recursos que puede interponer en caso de no estar de acuerdo.

Q 01167/2012

Disconformidad con la falta de actuación del Ayuntamiento de Tarragona ante una denuncia por el uso ilegal como vivienda de un trastero del municipio

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Tarragona que continuara con la tramitación del expediente de protección de la legalidad urbanística y que si era ilegalizable su uso como vivienda del trastero ordenara la adopción de las medidas necesarias para impedirlo; que acordara la inscripción en el Registro de la propiedad de las limitaciones en cuanto al uso o, en su caso, la declaración de infravivienda a la que se refiere el artículo 44 de la Ley del derecho a la vivienda; que adoptara las medidas necesarias para realojar a los ocupantes actuales del local, y que informara a los denunciados de las actuaciones del consistorio y les diera vista del expediente.

El Ayuntamiento ha informado que, según han podido comprobar los servicios de inspección municipal, se ha ejecutado la orden de restauración de la realidad física alterada que ordenó mediante Decreto de 9 de octubre de 2015, y que el trastero ha quedado inhabilitado para servir como vivienda.

Q 08398/2012

Falta de actuación del Ayuntamiento de Tarragona ante la queja por la construcción de un porche en un domicilio

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, sin más dilación, dictara los actos administrativos correspondientes al expediente de protección de la legalidad urbanística a fin de restituir la tutela del ordenamiento jurídico.

El Ayuntamiento ha comunicado que se ha resuelto mantener el acuerdo de la Junta de Gobierno del 15 de mayo de 2015 por la que se ordenaba al titular de la obra ilegal que en el plazo de un mes acabe de derribar el techo y la estructura de cierre, ejecutados sin licencia. Así mismo, se ha iniciado el expediente de ejecución forzosa y se le ha impuesto una primera multa coercitiva por el incumplimiento de la orden de derribo. También se le ha advertido que si persiste en el incumplimiento se le impondrá una segunda multa por importe superior, sin perjuicio de la ejecución subsidiaria a su cargo de las obras.

Q 03321/2013

Desacuerdo con un procedimiento de expropiación de un nicho del camposanto de Tarragona, en que las notificaciones se enviaron a una dirección errónea

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Tarragona que valorara la posibilidad de incorporar en el Reglamento del camposanto, como requisito previo a la notificación edictal, que se verifique el domicilio fiscal de las personas interesadas a través de la plataforma Vía Abierta del Consorcio Administración Abierta de Cataluña, de la cual consta que el Ayuntamiento de Tarragona es usuario, y que se intentara practicar la notificación personal a este domicilio.

El Ayuntamiento ha aceptado modificar el Reglamento del camposanto para incorporar la posibilidad de realizar actuaciones adicionales para averiguar el domicilio real del titular si la notificación personal al domicilio conocido no ha sido posible, sin perjuicio de los límites derivados de la legislación de protección de datos personales en el acceso a esta información.

Q 00961/2014

Falta de actuación del Ayuntamiento de Tarragona ante el mal estado en que se encuentra un edificio del municipio

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara si las actuaciones llevadas a cabo por la propiedad del inmueble afectado son suficientes para garantizar la seguridad de las personas y los bienes; que valorara si ha quedado garantizada la salubridad pública y, en caso contrario, que se establecieran las medidas oportunas para eliminar la suciedad y los olores a que hacía referencia la queja, y que diera respuesta expresa a los escritos presentados por la promotora de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que la entidad bancaria dueña del edificio ha solicitado licencia para llevar a cabo las obras contenidas en la orden de ejecución, a fin de garantizar la seguridad, la salubridad y el ornado público del inmueble. Actualmente, la solicitud de licencia está pendiente del informe de Cultura de la Generalitat y los servicios técnicos del Ayuntamiento han valorado favorablemente el proyecto.

AO 05201/2014

Actuación de oficio relativa a las garantías de acceso de las familias con niños a cargo a las viviendas de emergencia social

Ayuntamiento de Tarragona
 Agencia de la Vivienda de Cataluña
 Consorcio de la Vivienda de Barcelona
 Departamento de Territorio y Sostenibilidad
 Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda
 Ayuntamientos de l'Hospitalet de Llobregat, Badalona, Terrassa, Sabadell, Lleida, Mataró, Reus i Barcelona

El Síndic pidió a la Agencia de la Vivienda de Cataluña y a los ayuntamientos con reglamentos de adjudicación de viviendas de emergencia social, entre ellos el de Tarragona, que incorporaran a estos reglamentos: la presencia de niños como supuesto de emergencia social en el caso de que éstos se encuentren en riesgo de exclusión residencial, sin que sea necesaria la concurrencia de otras situaciones de vulnerabilidad social añadidas; la consideración de la pobreza infantil como situación de emergencia social; el deber de motivar en el procedimiento de adjudicación de la vivienda de emergencia social la decisión adoptada en función del interés superior del niño, especialmente en el caso de denegación; la obligación de garantizar la inmediatez de la adjudicación de la vivienda de emergencia social en el caso de las unidades de convivencia con niños a cargo; la necesidad de no proporcionar recursos residenciales, aunque sean de carácter provisional, que no garanticen unas condiciones residenciales adecuadas para los niños, como son pensiones o centros de acogida temporal; la exención del cumplimiento de los requisitos establecidos para los solicitantes en la adjudicación de viviendas de emergencia social, como, por ejemplo, el de los años de empadronamiento o de ingresos mínimos, a las unidades de convivencia con niños, para evitar excluir del acceso a estas viviendas a niños en

situación de riesgo de exclusión residencial y de emergencia social, siempre y cuando exista un informe favorable de los servicios sociales, y la consideración de la situación de emergencia social en el caso de unidades de convivencia con niños no sólo por la pérdida efectiva de la vivienda, sino también por el riesgo inminente de perderla.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña aprobó la nueva resolución por la que se aprueba el Reglamento de la Mesa de Valoración para Situaciones de Emergencias Económicas y Sociales de Cataluña para el año 2016, en que incorporaba plenamente estas recomendaciones. Adicionalmente, hay diferentes administraciones locales que han modificado o han iniciado los trámites para la modificación de los propios reglamentos, a fin de incorporar parcial o totalmente estas recomendaciones. Este es el caso de Badalona, Barcelona, Mataró, Sabadell o Terrassa. En el caso de Tarragona, el Ayuntamiento recuerda que no dispone de mesa propia de valoración de situaciones de emergencias económicas y sociales, sino que trabaja de forma coordinada con la Agencia de la Vivienda de Cataluña, cuyo Reglamento ya ha incorporado plenamente las recomendaciones del Síndic.

Q 07021/2014

Disconformidad con la tramitación de un expediente de riesgo de un niño de cuatro años

Ayuntamiento de Tarragona
 Departamento de Justicia
 Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia
 Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Tarragona que revisara la actuación de los servicios sociales e informara a esta institución de las medidas y los recursos de atención social y educativa adoptados desde que el expediente de riesgo se abrió, que permitan controlar, disminuir o eliminar a la situación de riesgo, en interés superior de este niño; que revisara las actuaciones emprendidas o previstas para buscar la colaboración de los progenitores, y que revisara la respuesta que se ha dado al recurso de alzada presentado por la promotora de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que los Servicios Sociales de Tarragona emitieron un informe propuesta en que solicitaban el cierre del expediente de riesgo del niño, y que posteriormente la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia dictó resolución de cierre del expediente de riesgo del niño por falta de indicadores.

Q 09270/2014

Disconformidad con la construcción de un muro sin la licencia municipal preceptiva y con una altura que sobrepasa la altura máxima de las vallas reguladas por la normativa urbanística

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, en caso de que no se hubiera legalizado la valla, iniciara las actuaciones de ejecución forzosa correspondientes para restaurar la realidad física alterada y el orden jurídico vulnerado.

El Ayuntamiento ha informado que a raíz de una inspección se ha podido comprobar que la valla ha sido retirada. En consecuencia, ha dictado la resolución de archivo del expediente.

AO 00035/2015

Actuación de oficio relativa a la adquisición y uso de las pistolas eléctricas Taser

Ayuntamiento de Tarragona
 Departamento de Interior
 Dirección General de la Policía

Después de que el Departamento de Interior hubo dado el visto bueno al proyecto de introducir a lo largo de 2015 el uso de las pistolas eléctricas de la marca Taser por parte de algunas unidades de Mossos d'Esquadra y cuerpos de policía local, el Síndic pidió a varios ayuntamientos catalanes si su policía local había utilizado estas armas.

El Ayuntamiento de Tarragona envió un informe en respuesta a todas las cuestiones planteadas por el Síndic. Por su parte, el 11 de marzo de 2016 el Síndic presentó un informe monográfico sobre la dotación de estos dispositivos por parte de los cuerpos policiales catalanes, con el objetivo, por un lado, de realizar una diagnosis sobre el uso y el funcionamiento de las pistolas eléctricas Taser en Cataluña, su capacidad lesiva y la idoneidad de que formen parte de la dotación policial o no; y, por otra parte, de realizar un estudio sobre el uso que hacen de las mismas específicamente las policías locales de Cataluña, dado que hasta ahora se desconocían las unidades que las utilizan, las directrices dadas o la formación específica que han recibido los agentes sobre la materia.

Q 03643/2015

Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasiona la actividad de una escuela de baile de Tarragona

Ayuntamiento de Tarragona

Dado que en este caso concreto, si bien se incoó un expediente sancionador a la actividad, no se le hizo adoptar ninguna medida cautelar para evitar las persistentes molestias denunciadas por los vecinos un año y medio antes, el Síndic pidió al Ayuntamiento que le indicara si esta escuela había dado cumplimiento a los requerimientos efectuados.

El Ayuntamiento ha informado que comunicó a la persona interesada la resolución de archivo del expediente que había tramitado a raíz de su denuncia, dado que la Guardia Urbana pudo comprobar que la escuela de baile se utiliza como almacén y que el aparato de música y los altavoces han sido retirados.

Q 05136/2015

Queja relativa a las condiciones de seguridad de unas atracciones infantiles instaladas en un aparcamiento público de Tarragona

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento, por un lado, que considerara la posibilidad de ubicar el espacio de juego objeto de queja en un lugar alternativo, fuera del aparcamiento de vehículos, o bien que se situara en un emplazamiento que garantice el acceso a través de un espacio diferenciado al de los vehículos, con plena garantía de la seguridad de los niños; y por otro lado, que, mientras esta propuesta no se hiciera efectiva, instalara medidas de protección para asegurar la separación efectiva del espacio de acceso a la actividad infantil del acceso de los vehículos al aparcamiento.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 17 de diciembre de 2015 se emitió una comunicación a la persona titular de las camas elásticas objeto de queja para informarla que en adelante no se autorizará este tipo de ocupaciones en el espacio que ocupan actualmente, sin perjuicio de que pueda estudiarse una ubicación alternativa.

Q 09366/2015

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a diferentes escritos dirigidos a la Regiduría de Fiestas y Cultura

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, si no lo ha hecho, dé respuesta a los escritos del promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que ha dado respuesta a las diferentes instancias presentadas por el promotor, y que se le ha convocado a una reunión en el Ayuntamiento, en la que se han tratado todos los asuntos que se pusieron sobre la mesa.

AO 00032/2016

Actuación de oficio relativa a la visita a la comisaría de la Guardia Urbana de Tarragona

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic pidió al Ayuntamiento de Tarragona que le informara sobre las medidas que tiene previsto adoptar para que el área de custodia de detenidos funcione con todas las garantías de seguridad para los detenidos y los agentes de custodia, de acuerdo con los estándares internacionales en la materia y las recomendaciones formuladas por el Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura. Si se opta por realizar reformas estructurales que permitan hacer operativa este área, y para evitar una doble victimización de la persona detenida, se recomienda, por un lado, que con carácter permanente se sigan trasladando a todas las personas detenidas por delitos que no sean competencia de la Guardia Urbana de Tarragona a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de esta ciudad; y por otro lado, que la conducción al juzgado de guardia de las personas detenidas por delitos que compite instruir a la Guardia Urbana de Tarragona se realice desde las dependencias municipales.

El Ayuntamiento ha informado que, en estos momentos, el área de custodia de detenidos de la comisaría continúa estando inactiva, y que mientras tanto se sigue el protocolo de actuación previsto para la tramitación de atestados con detenidos y se les traslada a la comisaría de los Mossos d'Esquadra de Tarragona. Por último, se ha indicado que en el caso que se optara por las reformas estructurales que permitan hacer operativa el área de custodia de detenidos se actuaría de conformidad con las recomendaciones del Mecanismo Catalán para la Prevención de la Tortura.

Q 01541/2016

Falta de actuación suficiente del Ayuntamiento de Tarragona ante las molestias que ocasionan unos vecinos del municipio

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento la posibilidad de iniciar un proceso de mediación en relación a las molestias que ocasiona el perro de los vecinos durante el día, con independencia de las actuaciones que la Guardia Urbana pueda realizar cuando se requiera su intervención.

El Ayuntamiento ha señalado que adoptará las medidas necesarias para que la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Guardia Urbana continúe llevando a cabo las labores de mediación que sean pertinentes en relación a la gestión de las denuncias de la persona interesada. También ha expuesto que llevará a cabo la mediación sugerida por el Síndic, con independencia de las actuaciones que pueda realizar la Guardia Urbana cuando se la requiera.

Q 02685/2016

Disconformidad con la retirada de un vehículo en Tarragona por la grúa municipal y con la incoación del procedimiento sancionador de tráfico correspondienteAyuntamiento de Tarragona
Base – Gestión de Ingresos

El Síndic pidió al Ayuntamiento que diera las órdenes oportunas para que en el protocolo de actuación de la Policía Local en ocasión de la colocación de señales provisionales de prohibición de estacionamiento se introdujere la práctica de realizar fotografías o grabaciones de video de los vehículos que estén estacionados en el lugar y en el momento en que se lleve a cabo la instalación de las señales, para que exista constancia fehaciente de esta circunstancia, y que se incorporara al expediente para que las personas interesadas que lo pidan puedan tener acceso. También le pidió que en ocasión de la revisión de la ordenanza municipal se acordara establecer el plazo mínimo de tiempo que debe transcurrir entre la colocación de las señales provisionales de tráfico y su efectividad, que permita a los conductores tener conocimiento con la antelación suficiente.

El Ayuntamiento ha informado que la Prefectura de la Guardia Urbana adoptará las medidas necesarias en referencia al cumplimiento de la recomendación del Síndic sobre la práctica de realizar fotografías o grabaciones de video de los vehículos. Igualmente, el Ayuntamiento manifiesta de forma expresa que considera acertada la medida de modificar la ordenanza municipal en cuanto al plazo mínimo de tiempo que debe transcurrir entre la colocación de las señales provisionales de tráfico y su efectividad, y que cuando proceda iniciará los trámites correspondientes para hacer efectiva la modificación.

Q 03636/2016

Disconformidad con la existencia de un transformador eléctrico en la confluencia de dos calles de Tarragona a pesar de que ya se instaló uno nuevo que aún no funciona

Ayuntamiento de Tarragona

Dado que la persona interesada no se había dirigido a la Administración antes de presentar la queja al Síndic, esta institución sugirió al Ayuntamiento que diera respuesta a la persona interesada y que informara al Síndic de las actuaciones que ha llevado a cabo.

El Síndic ha constatado que los servicios técnicos municipales han iniciado los trámites administrativos necesarios para llevar a cabo la retirada de la estación transformadora, de lo que ya se ha informado a la persona interesada.

Q 03639/2016

Queja de los vecinos del barrio de Torreforta de Tarragona, que consideran que el Ayuntamiento no atiende las necesidades del barrio

Ayuntamiento de Tarragona

El Ayuntamiento de Tarragona envió un informe en que daba respuesta a las diferentes cuestiones que planteaba el promotor de la queja. A pesar de esto, dado que no se indicaba si se había dado respuesta escrita directamente a la persona interesada, el Síndic le pidió que, en caso de que no se hubiera hecho, le remitiera una respuesta expresa.

El Ayuntamiento ha informado que en el mes de octubre de 2016 ya envió una comunicación a la persona interesada en respuesta a su queja.

Q 04179/2016

Queja relativa a los actos de incivismo que se producen en los alrededores del Palau Firal i de Congressos de Tarragona

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó información sobre esta cuestión al Ayuntamiento de Tarragona.

Del informe enviado por la Guàrdia Urbana de Tarragona (GUT) se desprende que se han llevado a cabo varias actuaciones policiales para hacer frente a las conductas de incivismo denunciadas por la persona interesada, medidas que se han realizado complementariamente con los servicios de limpieza. También se observa que la GUT adquiere el compromiso para seguir trabajando e incidiendo en la zona de conflicto, con el objetivo de que los vecinos de la zona puedan disponer de un grado de seguridad, convivencia y cohesión social que les permita una calidad de vida en unos estándares asumibles.

Q 05648/2016

Falta de respuesta del Ayuntamiento a diferentes instancias relativas a las molestias por ruido que ocasionan las pitadas del trenecillo turístico de la Empresa Municipal de Transportes

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre este asunto y sobre la respuesta escrita que pensaba dar al promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que en agosto de 2016 el Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Municipal de Transportes envió una carta de respuesta al promotor de la queja.

Q 06097/2016

Disconformidad con un procedimiento sancionador incoado por infracción de la Ordenanza general de convivencia ciudadana del Ayuntamiento de Tarragona

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic pidió al Ayuntamiento que valorara las alegaciones presentadas por la persona interesada relativa a la prescripción de la infracción y caducidad del expediente.

El Ayuntamiento ha informado que, a raíz de la revisión efectuada de la tramitación del expediente de la persona interesada, se emitió un informe respecto de la caducidad del procedimiento y de la prescripción de la infracción presuntamente cometida y que, en consecuencia, se dictará el acuerdo de revocación del acto administrativo sancionador y el retorno de las cantidades indebidamente ingresadas en virtud de la resolución sancionadora.

Q 07430/2016

Disconformidad con el procedimiento de admisión a una guardería infantil municipal de Tarragona

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic ha pedido al Ayuntamiento que le informe sobre la relación de alumnado matriculado en fecha 30 de septiembre de 2016, la relación de alumnado preinscrito y en lista de espera, y la valoración que hace del hecho de que se haya matriculado alumnado sin respetar la lista de espera.

El Ayuntamiento ha informado que el hijo de la persona interesada no perdió ningún día de escolarización, dado que la familia lo matriculó en otra guardería infantil municipal. No obstante, dada la voluntad de la familia de que el niño pudiera matricularse en el centro deseado, el Departamento de Enseñanza autorizó el aumento de una plaza en esta primera escuela.

Q 07523/2016

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a un escrito en que se solicitaba la presencia de agentes policiales a las horas de entrada y salida de una escuela del municipio por peligro de atropello

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara en el plazo más breve posible sobre este asunto, concretamente sobre las medidas que se adoptarían, en su caso, a fin de atender la petición de la persona interesada.

De la información enviada se desprende que la protección escolar a los colegios por parte de la Guàrdia Urbana de Tarragona se hace atendiendo a los efectivos disponibles y según un estudio previo de los colegios de la ciudad. La escuela objeto de queja presenta un peligro medio en cuanto al paso de peatones y un peligro bajo en relación a otros aspectos. Por tanto, de las treinta y dos escuelas y/o centros educativos del municipio, este ocupa el decimoctavo lugar de prioridad en el servicio de protección escolar y regulación del tráfico. A pesar de esto, dada la queja presentada por la persona interesada, la Guàrdia Urbana se compromete a incidir en la vertiente de la prevención de conductos como la que denunciaba. Por último, el Ayuntamiento informa que enviará en breve respuesta a la persona interesada.

Q 08927/2016

Disconformidad con el importe de una factura de suministro de agua, inusualmente elevado debido a una fuga, y con la negativa de la compañía de facilitar el pago por medio del fraccionamiento de la factura

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre las medidas que adoptaría, en su caso, a fin de atender la petición de la persona interesada, y sobre si está previsto en las ordenanzas municipales un importe por consumos elevados en casos de fuga acreditada.

El Ayuntamiento ha informado que después de realizar la valoración de cada caso se informa al usuario de la propuesta de modificación, que se hace teniendo en cuenta la parte del consumo considerada como consumo habitual, que se calcula haciendo la media de consumos de los últimos dos años y se aplican los tramos y las tarifas que corresponden; y que el exceso hasta el consumo efectivo se considera consumo por fuga y, por tanto, se aplica la tarifa especial, tanto por consumo como por canon del agua de la Agencia Catalana del Agua. Se informa del importe de la modificación de la factura afectada si se aplica este procedimiento en este caso y se indica que, si fuera necesario, podría hacerse un fraccionamiento de la factura, a fin de facilitar el pago de la facturación.

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

