

# INFORME DE MANRESA 2017

**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 iniciadas con el Ayuntamiento de Manresa durante el año 2017.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Manresa .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES .....</b>	<b>13</b>
3.1. Resoluciones cumplidas.....	13
3.2. Resoluciones aceptadas .....	19



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Manresa, el Síndic de Greuges y la ciudadanía del municipio en el transcurso del año finalizado, de acuerdo con lo establecido en el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y el Síndic firmado el 9 de noviembre de 2011 y actualizado el 7 de junio de 2017.

En los últimos cinco años, el Síndic de Greuges ha incrementado las funciones que tenía atribuidas en la Ley 24/2009, de 23 de diciembre. En concreto, el Parlamento de Cataluña ha confiado en la institución del Síndic como garante del cumplimiento efectivo de la normativa aprobada en materia de transparencia (Ley 19/2014, de 29 de diciembre), igualdad efectiva entre hombres y mujeres (artículo 57 de la Ley 17/2015, de 21 de julio), derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (Ley 11/2014, de 10 de octubre) o ciberseguridad (Ley 15/2017, de 25 de julio). Además, recientemente, el Síndic, junto con el Instituto de Derechos Humanos, ha creado la Estructura de Derechos Humanos de Cataluña, con el objetivo de promover y proteger estos derechos en Cataluña.

El incremento de competencias debe traducirse en una visión más exhaustiva de las funciones que están desarrollando los ayuntamientos y, en particular, de aquellos con quien el Síndic tiene un convenio de visión singular de supervisión, pero también debe reflejarse en nuevos campos de intervención y de colaboración entre la Administración local y el Síndic, con el objetivo final de una mejora en la garantía y defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía, tanto privadas como públicas.

En el marco de esta colaboración, y de la necesidad de una completa transparencia en los servicios públicos, durante el año 2017 el Síndic ha publicado su sede electrónica. Esta herramienta pretende ser un espacio de transparencia, tanto para las personas interesadas como para las administraciones. Así, mediante la autenticación correspondiente, tanto las personas interesadas como la Administración pueden acceder a toda la documentación de sus expedientes.

Las personas interesadas disponen de la documentación emitida o recibida de sus expedientes, que pueden consultar en todo momento (documentos y fecha de entrada o salida de la documentación) y, mediante un sistema muy sencillo, pueden acceder en un plazo de 10 días (previa revisión de las garantías en materia de protección de datos y derechos de terceras personas por parte del Síndic) a la documentación que ha generado la Administración en sus expedientes.

Al mismo tiempo, el Ayuntamiento de Manresa puede acceder a un conjunto de listas, estadísticas y herramientas para controlar el estado de los expedientes y los plazos, además de acceder a la documentación obrante en el expediente de la Administración para garantizar que toda la información está bien recogida.

El Ayuntamiento de Manresa ha sido la administración afectada en un total de 23 quejas durante el año 2017, manteniendo una tendencia similar desde la firma del convenio. Estas quejas se han centrado en el ámbito de medio ambiente y urbanismo (molestias por ruidos, problemas de acceso a viviendas o cumplimiento de la legalidad urbanística). En relación con la población de municipios similares, no se observa una diferencia significativa y se mantiene en la media de quejas de otras administraciones locales.

En cuanto a los plazos de tramitación, la duración del procedimiento se ha reducido significativamente a lo largo del presente año, tal y como se muestra en el apartado 3 del informe, llegando a los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio firmado en el año 2011 (15 días por trámite e institución), hecho que revierte positivamente en la percepción de la Administración local por parte de la ciudadanía, dado que sus problemas se resuelven o se motivan en un plazo prudencial de tiempo.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Manresa, durante 2017 se han finalizado 20 actuaciones (60,6%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 70% de los casos en los que se ha detectado una irregularidad o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias o recomendaciones, o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado.

De hecho, tal y como se muestra en el título III del Informe 2017, fruto de este convenio, y ante las quejas de la ciudadanía en materia de urbanismo y medio ambiente, el Ayuntamiento ha tomado medidas porque una empresa de madera cumpla con los requerimientos ambientales o, entre otros, ha acondicionado varias vías públicas que se encontraban en mal estado.

En materia de administración pública y tributos, el Ayuntamiento ha mejorado la información en materia fiscal o, entre otros, ha revocado una sanción y ha devuelto el importe indebidamente ingresado a la persona interesada.

Además, conviene destacar que el Ayuntamiento de Manresa ha intervenido para aplazar dos desahucios y conseguir la adjudicación de las viviendas para las familias.

Por último, el Ayuntamiento y el Síndic velan por incluir las recomendaciones del Síndic respecto a las zonas de peatones, agilizar la tramitación de ayudas para promocionar la producción ecológica o inspeccionar el cumplimiento de medidas por parte de un supermercado que generaba molestias de contaminación acústica.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Manresa muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de Manresa o, cuando menos, el incremento del uso de medios electrónicos por parte de las personas interesadas y del servicio de notificaciones y comunicaciones electrónicas, en detrimento del correo postal o presencial.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en políticas sociales (38,3%), seguidas de administración pública y tributos (21%). Por otra parte, conviene destacar que, por primera vez, se han presentado 3 quejas al Síndic por discriminación. Este último hecho no indica necesariamente que por primera vez una persona haya querido quejarse frente a una situación de discriminación, sino que cada vez más las personas se sienten con más capacidad para defender sus derechos ante la igualdad de género y la igualdad en la orientación e identidad sexual.

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Manresa se invierten los datos del conjunto de Cataluña, dado que en Cataluña es mayoritaria la presencia de mujeres que presentan quejas al Síndic, especialmente en el ámbito de políticas sociales, mientras que en Manresa el 54,09% de las quejas han sido presentadas por hombres y, en concreto, más en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia (85,7%).

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Manresa, predominan las referidas a la Administración autonómica (23 quejas). En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la administración local (20), 16 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Manresa.

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic de Greuges ha recibido un total 33 visitas en sus desplazamientos a Manresa del 23 de mayo y 9 de noviembre de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el Centre Cívic Casal de les Escodines han presentado 20 quejas y 14 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad, gas y telefonía), medio ambiente, servicios sociales, urbanismo, etc. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas vecinas de la población.

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 2017.

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

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE MANRESA DURANTE EL AÑO 2017

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	7	20,0	8	20,0	7	33,3	7	63,6	5	21,7
Discriminación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	8,7
Infancia y adolescencia	3	8,6	-	0,0	1	4,8	-	0,0	1	4,3
Salud	-	0,0	1	2,5	-	0,0	1	9,1	-	0,0
Servicios sociales	4	11,4	7	17,5	5	23,8	6	54,5	2	8,7
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	1	4,8	-	0,0	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	5	14,3	3	7,5	9	42,9	1	9,1	8	34,8
Administración pública y derechos	-	0,0	-	0,0	7	33,3	1	9,1	5	21,7
Tributos	5	14,3	3	7,5	2	9,5	-	0,0	3	13,0
<b>Políticas territoriales</b>	15	42,9	17	42,5	2	9,5	3	27,3	8	34,8
Medio ambiente	8	22,9	15	37,5	2	9,5	1	9,1	3	13,0
Urbanismo y vivienda	7	20,0	2	5,0	-	0,0	2	18,2	5	21,7
<b>Consumo</b>	5	14,3	10	25,0	2	9,5	-	0,0	1	4,3
Seguridad ciudadana y justicia	3	8,6	2	5,0	1	4,8	-	0,0	1	4,3
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	35	100	40	100	21	100	11	100	23	100

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

	Población	Quejas
Castelldefels	65.954	21
Viladecans	65.993	13
Vilanova i la Geltrú	66.077	35
<b>Manresa</b>	<b>75.152</b>	<b>23</b>
Rubí	75.568	19
Sant Boi de Llobregat	82.142	17
Cornellà de Llobregat	86.610	11
<b>Media</b>	<b>73.928</b>	<b>19,9</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 periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ayuntamiento de Manresa	51,8	67,3	60,7	57,5	37,0
Síndic	76,2	53,6	64,1	58,9	36,1
Persona interesada	31,3	47,1	33,2	54,7	7,4

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

	N	%
Quejas en tramitación	13	39,4
Quejas finalizadas	20	60,6
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

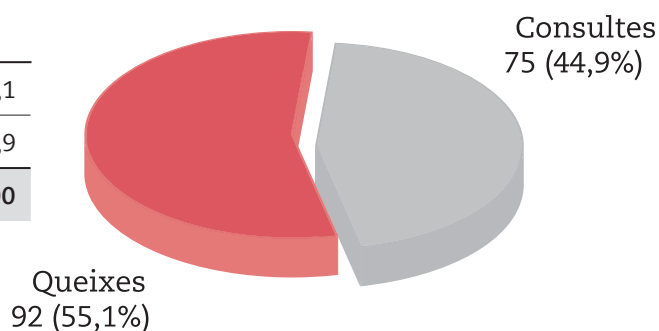
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>14</b>	<b>70,0</b>
Se resuelve el problema	8	40,0
Resoluciones aceptadas	4	20,0
Resoluciones parcialmente aceptadas	2	10,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>6</b>	<b>30,0</b>
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN MANRESA

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

	N	%
■ Quejas	92	55,1
■ Consultas	75	44,9
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

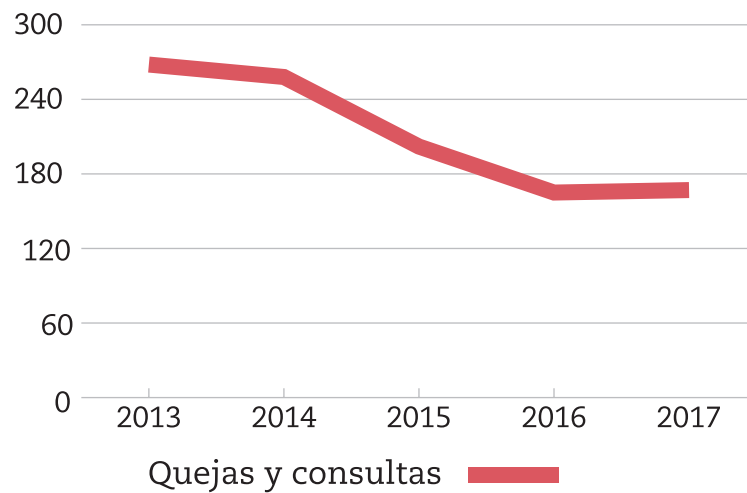


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>35</b>	<b>38,0</b>	<b>29</b>	<b>38,7</b>	<b>64</b>	<b>38,3</b>
Discriminación	3	3,3	-	0,0	3	1,8
Educación e investigación	4	4,3	5	6,7	9	5,4
Infancia y adolescencia	10	10,9	8	10,7	18	10,8
Salud	8	8,7	2	2,7	10	6,0
Servicios sociales	9	9,8	10	13,3	19	11,4
Trabajo y pensiones	1	1,1	4	5,3	5	3,0
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>20</b>	<b>21,7</b>	<b>15</b>	<b>20,0</b>	<b>35</b>	<b>21,0</b>
Administración pública y derechos	14	15,2	12	16,0	26	15,6
Tributos	6	6,5	3	4,0	9	5,4
<b>Políticas territoriales</b>	<b>14</b>	<b>15,2</b>	<b>6</b>	<b>8,0</b>	<b>20</b>	<b>12,0</b>
Medio ambiente	5	5,4	3	4,0	8	4,8
Urbanismo y vivienda	9	9,8	3	4,0	12	7,2
<b>Consumo</b>	<b>21</b>	<b>22,8</b>	<b>13</b>	<b>17,3</b>	<b>34</b>	<b>20,4</b>
Seguridad ciudadana y justicia	1	1,1	6	8,0	7	4,2
Cultura y lengua	1	1,1	1	1,3	2	1,2
Otras	-	0,0	5	6,7	5	3,0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	177	91	268
2014	128	130	258
2015	109	93	202
2016	78	87	165
2017	92	75	167

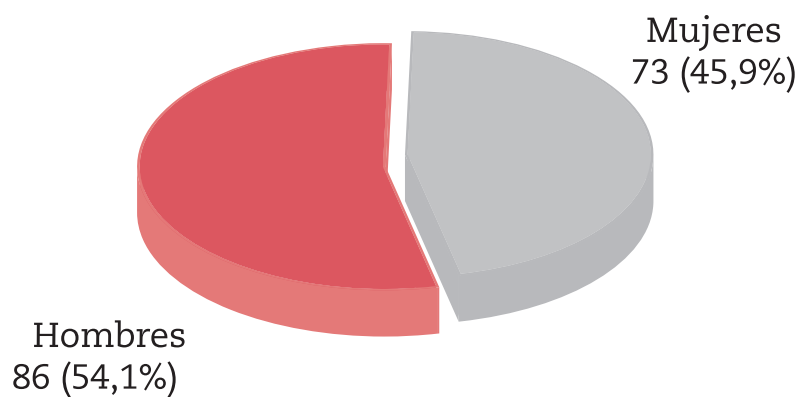


## 9. Quejas y consultas procedentes de Manresa por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>87</b>	<b>94,6</b>	<b>72</b>	<b>96,0</b>	<b>159</b>	<b>95,2</b>
Mujer	37	40,2	36	48,0	73	43,7
Hombre	50	54,3	36	48,0	86	51,5
<b>Persona jurídica</b>	<b>5</b>	<b>5,4</b>	<b>3</b>	<b>4,0</b>	<b>8</b>	<b>4,8</b>
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>	<b>167</b>	<b>100,0</b>

## 10. Quejas y consultas procedentes de Manresa por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>28</b>	<b>45,16</b>	<b>34</b>	<b>54,84</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>
Discriminación	-	0,00	2	100,00	2	100,00
Educación e investigación	5	55,56	4	44,44	9	100,00
Infancia y adolescencia	10	55,56	8	44,44	18	100,00
Salud	4	40,00	6	60,00	10	100,00
Servicios sociales	9	50,00	9	50,00	18	100,00
Trabajo y pensiones	-	0,00	5	100,00	5	100,00
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>10</b>	<b>33,33</b>	<b>20</b>	<b>66,67</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>
Administración pública y derechos	6	26,09	17	73,91	23	100,00
Tributos	4	57,14	3	42,86	7	100,00
<b>Políticas territoriales</b>	<b>12</b>	<b>60,00</b>	<b>8</b>	<b>40,00</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>
Medio ambiente	4	50,00	4	50,00	8	100,00
Urbanismo y vivienda	8	66,67	4	33,33	12	100,00
<b>Consumo</b>	<b>19</b>	<b>55,88</b>	<b>15</b>	<b>44,12</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>1</b>	<b>14,29</b>	<b>6</b>	<b>85,71</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Cultura y lengua</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>-</b>	<b>0,00</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>
<b>Otras</b>	<b>1</b>	<b>25,00</b>	<b>3</b>	<b>75,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>45,91</b>	<b>86</b>	<b>54,09</b>	<b>159</b>	<b>100,00</b>



### 11. Número de persona afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el periodo 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Número de personas afectadas en las quejas	215	187	198	78	116
Número de personas afectadas en las consultas	91	130	93	87	75
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>317</b>	<b>291</b>	<b>165</b>	<b>191</b>

### 12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Manresa

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>23</b>	<b>41,8</b>
Departamento de Enseñanza	2	3,6
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	1	1,8
Departamento de Salud	6	10,9
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	3	5,5
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	11	20,0
<b>Administración local</b>	<b>20</b>	<b>36,4</b>
Ayuntamiento de Barcelona	2	3,6
Ayuntamiento de Cardona	1	1,8
Ayuntamiento de Manresa	16	29,1
Diputación de Barcelona	1	1,8
<b>Consorticios</b>	<b>1</b>	<b>0,6</b>
Consortio de la Vivienda de Barcelona	1	0,6
<b>Colegios profesionales</b>	<b>2</b>	<b>3,6</b>
Colegio de Farmacéuticos de Barcelona	1	1,8
Colegio de Abogados de Manresa	1	1,8
<b>Compañías de gas</b>	<b>1</b>	<b>1,8</b>
Gas Natural - Fenosa	1	1,8
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>2</b>	<b>3,6</b>
ENDESA	2	3,6
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>5</b>	<b>9,1</b>
Jazztel	1	1,8
Orange	2	3,6
Movistar	2	3,6
<b>Empresas privadas</b>	<b>1</b>	<b>1,8</b>
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Castelldefels	65.954	74	61	135
Viladecans	65.993	42	37	79
Vilanova i la Geltrú	66.077	921	71	992
<b>Manresa</b>	<b>75.152</b>	<b>92</b>	<b>75</b>	<b>167</b>
Rubí	75.568	43	51	94
Sant Boi de Llobregat	82.142	66	51	117
Cornellà de Llobregat	86.610	50	55	105
<b>Media</b>	<b>73.928</b>	<b>184,00</b>	<b>57,29</b>	<b>241,3</b>

### 14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Manresa en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2011	28	8	36
2012	19	10	29
2013	13	4	17
2014	20	8	28
2015	11	1	12
2016	16	5	21
2017	20	14	34



### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 00120/2013**

**Falta de actuación del Ayuntamiento de Manresa ante las molestias de ruidos y olores que provoca una empresa de madera**

Ayuntamiento de Manresa  
Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic sugirió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad y al Ayuntamiento de Manresa, por un lado, que adoptaran las medidas adecuadas para que ambas administraciones pudieran trabajar de forma conjunta y coordinada con el doble objetivo de garantizar los derechos de los vecinos y, en su caso, regularizar la situación de la actividad; y por el otro, que llevaran a cabo las preceptivas mediciones sonométricas y de olores para objetivar las molestias de la actividad sobre las viviendas más próximas.

Por un lado, el Departamento ha informado de que acepta las sugerencias del Síndic, y que llevará a cabo una visita técnica al establecimiento y se reunirá con el Ayuntamiento de Manresa para iniciar acciones conjuntas para resolver la situación. Por otro lado, el Ayuntamiento de Manresa ha indicado que antes de recibir la queja de la persona interesada ya se habían reanudado las actuaciones dirigidas a controlar el ruido que produce la actividad y se habían adoptado medidas para evaluar los niveles actuales. A pesar de que se concluyó que la actividad no cumplía con la normativa sobre contaminación acústica, se pidió la colaboración del Departamento de Territorio y Sostenibilidad para poder coordinar actuaciones. Así, en una reunión conjunta entre ambas administraciones, se acordó que el Departamento incoaría un procedimiento sancionador y de requerimiento por la no presentación de balances en materia de emisiones, que probablemente derivará en medidas preventivas, y que el Ayuntamiento iniciaría un procedimiento para ordenar medidas a la actividad, con la finalidad de que se adecúe a los requerimientos ambientales de aplicación. La actuación municipal se iniciará en cuanto se comunique formalmente la actuación de la Generalitat, para no incurrir en duplicidades.

Q 05508/2016

**Queja relativa al procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia de una persona y de su derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones vinculadas**Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias  
Ayuntamiento de Manresa

La persona interesada exponía que se le reconoció un grado II de dependencia pero que aún no se le había elaborado el programa individual de atención (PIA) correspondiente a su grado con el fin de poder determinar las modalidades de intervención más adecuadas a sus necesidades. Por este motivo, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre las tramitaciones que han llevado a cabo los servicios sociales de referencia del Ayuntamiento de Manresa en relación con este expediente de dependencia y qué información se ha facilitado a la promotora de la queja, y sobre los motivos del retraso para elaborar el acuerdo PIA correspondiente.

La hija de la persona interesada ha confirmado que ya se hizo el acuerdo PIA correspondiente al grado II reconocido, que se emitió la resolución correspondiente y que su madre ya disfruta el servicio que se le ha asignado.

Q 06756/2016

**Retraso en la tramitación del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia de una persona y de su derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones vinculadas**Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias  
Ayuntamiento de Manresa

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Manresa que le informara sobre los trámites que habían llevado a cabo los servicios sociales de atención primaria en relación con este expediente de dependencia.

Por un lado, el Ayuntamiento ha informado de las actuaciones llevadas a cabo por los servicios sociales básicos y que finalmente se modificó el PIA de la persona interesada. Por otra parte, el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias ha informado de que se dictó la resolución PIA que otorgaba una prestación económica por cuidador no profesional a la persona interesada, a quien también se le modificó el grado de dependencia. Además, la promotora de la queja ha confirmado que actualmente la persona interesada ya percibe la prestación de cuidador no profesional correspondiente al grado que tiene reconocido.



AO 00122/2017

**Actuación de oficio relativa a la información que se da sobre las obligaciones fiscales que derivan de la percepción de ayudas para abonar el impuesto sobre bienes inmuebles**

Ayuntamiento de Barcelona  
 Ayuntamiento de Tarragona  
 Ayuntamiento de Lleida  
 Ayuntamiento de Girona  
 Ayuntamiento de Tortosa  
 Ayuntamiento de Manresa  
 Diputación de Barcelona  
 Diputación de Tarragona  
 Diputación de Lleida  
 Ministerio de Hacienda y Función Pública  
 Red Local de Municipios de la Diputación de Girona (XALOC)

El Síndic ha detectado que la percepción de las ayudas o subvenciones que algunos ayuntamientos otorgan a ciertos colectivos con escasa capacidad económica para abonar el impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) tiene unas consecuencias fiscales que en muchas ocasiones los perceptores desconocen. En concreto, la obligación de tributar en el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF) por las subvenciones percibidas.

El Síndic considera que proporcionar información adecuada a los contribuyentes sobre las obligaciones fiscales derivadas de la concesión de una ayuda podría evitar estas consecuencias negativas. Por lo tanto, solicitó a diferentes órganos de la Administración y ayuntamientos (Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, Tortosa y Manresa) que le indicaran, por un lado, qué información fiscal reciben los perceptores de subvenciones y, en concreto, los beneficiarios de ayudas para abonar el IBI; y, por el otro, que, en caso de que hubieran detectado el problema descrito, qué medidas habían previsto adoptar para garantizar la seguridad jurídica de los contribuyentes.

A la vista de la información recibida, el Síndic finalizó sus actuaciones con casi todos los órganos de la Administración y con los ayuntamientos de Tarragona, Girona, Tortosa y Manresa. Concretamente, el Ayuntamiento de Manresa ha informado de que incluirá en las bases y en las actas de convocatoria y de concesión de las ayudas la información relativa a las consecuencias tributarias que puede tener la concesión de la subvención. A la vista de esta información, el Síndic da por finalizadas sus actuaciones en este asunto, al mismo tiempo que recuerda que, en el caso de que haya abiertas convocatorias de ayudas o subvenciones, debería facilitarse esta información fiscal también a las personas solicitantes, y que, además de la información que se haga constar en la documentación, sería conveniente facilitar un asesoramiento fiscal adecuado para que los ciudadanos puedan tomar la mejor decisión en defensa de sus intereses.

Q 00886/2017

**Disconformidad con la instalación de una caja de registro de fibra óptica de Telefónica en la fachada de un inmueble de Manresa**Ayuntamiento de Manresa  
Telefónica España, SAU

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Manresa que le indicara si le consta la presentación de la declaración responsable de Telefónica para realizar la instalación en la fachada del edificio del promotor de la queja; si, en general, Telefónica comunica al Ayuntamiento cuando prevé actuar en las fachadas de los edificios de titularidad privada; si se ha regulado mediante ordenanza la forma en la que tienen que realizarse estas instalaciones, y si se ha dirigido a Telefónica o a alguna otra empresa de telefonía alguna orden de conservación cuando las instalaciones suponen un peligro o vulneran el ornato público. También solicitó información sobre esta instalación a Telefónica.

Telefónica ha informado de que esta instalación la ha llevado a cabo una operadora local de Manresa. Por su parte, el Ayuntamiento ha comunicado que la instalación es correcta, pero que se ha comprobado la existencia de una caja de Telefónica que presenta un estado de mantenimiento deficiente, colgada sin ningún tipo de fijación. En consecuencia, el Ayuntamiento ha comunicado a Telefónica la deficiencia detectada para que la repare.

Q 01651/2017

**Disconformidad con un expediente sancionador tramitado por el Ayuntamiento de Manresa por presunto uso fraudulento de la tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida**

Ayuntamiento de Manresa

El Ayuntamiento de Manresa indicó que el promotor de la queja había cometido dos infracciones diferentes: el estacionamiento frente a un vado y el uso fraudulento de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida (había exhibido su fotocopia). Sin embargo, consta en el escrito de ratificación del agente denunciante que el promotor estacionó en zona reservada para minusválidos y no frente a un vado, lo que avala que, con independencia de que el documento exhibido fuera una fotocopia del original, el estacionamiento en la zona reservada a personas con discapacidad no era incorrecto. Por lo

tanto, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le proporcionara la documentación que integraba el expediente sancionador, y que, en su caso, valorara si era procedente declararlo nulo y devolver al promotor los ingresos cobrados indebidamente.

La Administración ha resuelto a favor de las pretensiones del promotor y ha acordado devolverle el importe que abonó en concepto de sanción de tráfico.

Q 02100/2017

**Queja relativa a la situación de necesidad urgente de una familia de Manresa de acceder a una vivienda, por razón de la inminente pérdida de su vivienda habitual como consecuencia del procedimiento judicial de desahucio**Ayuntamiento de Manresa  
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda

La promotora de la queja exponía que los servicios sociales municipales habían solicitado una vivienda por emergencia social, pero que aún no habían recibido respuesta. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Manresa y a la Agencia de la Vivienda de Cataluña (AHC) que le informaran sobre este caso.

El Ayuntamiento ha informado de que los servicios sociales municipales han ofrecido a esta familia la ayuda y el asesoramiento necesarios y le han facilitado el acceso a varias ayudas económicas y prestaciones sociales. También ha informado que dada la falta de disponibilidad de viviendas municipales, en febrero de 2017 se presentó una solicitud de vivienda a la Mesa de emergencias sociales y económicas y se solicitó al juzgado correspondiente un aplazamiento de la fecha de lanzamiento. Por su parte, la AHC ha informado de que este caso ha sido valorado por la Mesa de emergencias, la cual resolvió en abril de 2017 estimar la solicitud de la familia de adjudicación de una vivienda, que ya ha sido adjudicada. Además, el juzgado acordó posponer la fecha de lanzamiento.

Q 04149/2017

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Manresa a una reclamación de una asociación de vecinos del municipio, disconforme con el emplazamiento de una parada de autobús**

Ayuntamiento de Manresa

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que diera respuesta a la asociación promotora de la queja y que informara de las actuaciones que hubiera llevado a cabo.

Según se desprende del informe enviado por el Ayuntamiento, se dio respuesta por escrito a la queja de la asociación, en la que se exponen los argumentos técnicos por los que no puede modificarse la parada en el sentido solicitado, y se indica que se arreglará, sin embargo, el banco de la parada.

Q 04488/2017

**Queja relativa al proceso de preinscripción a enseñanzas de primero ciclo de educación infantil de Manresa**Departamento de Enseñanza  
Ayuntamiento de Manresa

La promotora de la queja exponía que su hija sufre una alergia alimentaria y que al solicitar el acceso a una plaza en una guardería aportó un informe médico para poder optar a los 10 puntos por enfermedad crónica. Sin embargo, posteriormente constató que no se le habían computado estos puntos. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le indicara los motivos por los que durante los tres días establecidos como período de reclamación no se informó a la promotora que el motivo de la denegación respondía al hecho de que el informe no especificaba el término *enfermedad crónica*, y los motivos que fundamenta que no se aplicaran los baremos de enfermedad crónica a la solicitud que presentó la promotora de la queja.

El Ayuntamiento ha indicado que durante los tres días del período de reclamación se informó a la promotora que habría podido presentar reclamación si el certificado médico que había adjuntado a la solicitud de preinscripción hubiera especificado que se trataba de una enfermedad crónica y qué enfermedad era. También se le explicó que no se habían contado los puntos de enfermedad crónica por este motivo, tal y como establece la Resolución ENS/406/2017, de 24 de febrero, en el sentido de que debe indicarse expresamente que el alumno tiene diagnosticada una enfermedad crónica que le afecta el sistema digestivo, endocrino o metabólico, incluidos los celíacos, y se indique de qué enfermedad se trata. No obstante, el Ayuntamiento ha informado que finalmente la hija de la promotora ha podido matricularse en la guardería escogida, puesto que se produjeron renunciaciones de familias admitidas y pudieron entrar hasta siete niños de los que habían quedado en lista de espera, siempre de acuerdo con el orden de puntuación.

Q 08344/2017

**Queja relativa a la situación de necesidad urgente en la que se encuentra una persona usuaria de los servicios sociales municipales de Manresa de acceder a una vivienda por razón de un procedimiento judicial de desahucio**Agencia de la Vivienda de Cataluña  
Ayuntamiento de Manresa

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe del seguimiento que realizan los servicios sociales municipales de la situación socioeconómica de esta persona, de las gestiones que se estén llevando a cabo para facilitar si acceso a una vivienda asequible y de si se ha trasladado el caso a la Mesa de emergencias sociales y económicas de Cataluña.

El Ayuntamiento ha informado de que los servicios sociales municipales están realizando un seguimiento de la situación socioeconómica de la persona interesada y están llevando a cabo diferentes actuaciones para facilitar su acceso a una vivienda asequible. En concreto, se indica que se trasladó el caso a la Mesa de emergencias sociales y económicas de Cataluña, la cual ha emitido una valoración favorable. Esto implica que la Administración facilitará a esta persona el acceso a una vivienda social, de acuerdo con la disponibilidad actual.

### 3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 01991/2015

**Impago de una parte de la subvención otorgada a una empresa por parte del Servicio de Ocupación de Cataluña, que la empresa tiene que recibir a través del Ayuntamiento de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa  
Departamento de Empresa y Ocupación  
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias

---

El Ayuntamiento informó de que no había recibido aún una parte de la ayuda del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC), para transferirlo a las entidades que habían participado en el proyecto Fomento de la ocupación mediante la innovación y la cohesión en la producción ecológica en Cataluña, relativo a la convocatoria TRE/293/2010 del Servicio de Ocupación

de Cataluña (SOC). Por este motivo aún no se había completado el pago. En consecuencia, el Síndic solicitó al SOC que agilizará la tramitación de aquella ayuda. La última información recibida del SOC señala que se acordó la revocación parcial de la subvención otorgada en su momento, por renuncia del beneficiario.

Q 09808/2015

**Disconformidad con una sanción de tráfico impuesto por una presunta infracción consistente a estacionar el vehículo en una zona o isla reservada a peatones**

Ayuntamiento de Manresa

---

El Síndic constató que los hechos constitutivos de infracción se modificaron durante la tramitación del expediente y a partir de las alegaciones del denunciado. Así, si inicialmente el agente había considerado que la tarjeta de residente autorizaba a circular pero no a estacionar, ante la evidencia que autorizaba también a estacionar, la resolución que desestimó el recurso establecía que se excedió el tiempo autorizado para estacionar. Además, cabe destacar que no se ha concretado normativamente el plazo en el que el vehículo puede estar estacionado. La autorización establece que el plazo en el que el vehículo puede estar estacionado es el indispensable para las operaciones de carga y descarga, de modo que se entiende que el vehículo puede permanecer estacionado mientras se verifique que efectivamente se lleva a cabo esta actividad.

Pero hay que tener en cuenta que la autorización se otorga también a residentes, y esta circunstancia puede generar confusión si se considera que la actividad de carga y descarga es propia de profesionales y no de vecinos residentes. En el caso de los residentes, como el promotor de la queja, la falta de una referencia temporal clara dificulta el cumplimiento de la limitación. A la vista de estas consideraciones, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Manresa que iniciara las actuaciones oportunas para regular la duración máxima del estacionamiento autorizado a residentes en zona de peatones. Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado de que se está valorando técnicamente la recomendación del Síndic y su incidencia en el funcionamiento de las zonas de peatones.

Q 01894/2016

**Queja relativa a la actuación del Ayuntamiento de Manresa en relación con la comunicación y autorización de unas obras en un aparcamiento y con la demora en la finalización de unas obras en unos pisos del mismo bloque**

Ayuntamiento de Manresa

La persona interesada está afectada de sensibilidad química múltiple, y planteaba su disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de Manresa no le hubiera informado con antelación suficiente sobre las obras que se llevaban a cabo en el aparcamiento ubicado en el edificio donde vive, ya que había solicitado que se le avisara sobre las obras y otras actuaciones de este tipo.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento, por un lado, que evaluara la solicitud presentada por la persona interesada referente a un preaviso frente determinadas actuaciones y que le diera respuesta expresa, en la que se establecieran las medidas adecuadas para atender su petición y, en su caso, se indicara de forma expresa y de forma motivada las actuaciones que no fuera posible llevar a cabo; y por el otro, que evaluara la situación y las necesidades de la familia en cuanto a la situación de la vivienda, y le informara sobre el procedimiento que hay que seguir para gestionar la demanda de una vivienda adecuada a sus necesidades. De la respuesta del Ayuntamiento se desprende que en cuanto a la cuestión de la vivienda, los servicios sociales municipales no disponen de la información necesaria para evaluar la situación y las necesidades de la familia.

En cuanto a la otra cuestión, se señala que se informó a la persona interesada que el Ayuntamiento únicamente podría incidir en las molestias derivadas de solicitudes de licencias de terceros para realizar obras o actividades vinculadas alrededor de su edificio. También se expone que desde el 13 de agosto de 2016, como consecuencia del régimen derivado de la Ley 16/2015, de 21 de julio, de simplificación de la actividad administrativa en referencia a las comunicaciones previas, los particulares pueden realizar obras y/o instalaciones sin que sea necesario cumplir con los plazos de preaviso, si bien los servicios de la Oficina de Actividad Económica se comprometen a efectuar un preaviso con la máxima antelación siempre y cuando tengan conocimiento de ello. A pesar de esto, hay que tener en cuenta el derecho de las personas interesadas de obtener una respuesta expresa a las solicitudes que plantean a la Administración. En consecuencia, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Manresa que tomara las medidas oportunas para dar respuesta a la solicitud presentada por la persona interesada, en la que se la informara de forma expresa, concreta y motivada sobre las peticiones que planteaba y la posibilidad o no de atenderlas. Por último, el Ayuntamiento ha informado de que ha dado respuesta a la solicitud de la persona interesada.

Q 03665/2017

**Queja relativa a las molestias por ruidos que ocasiona la maquinaria de un supermercado de Manresa**

Ayuntamiento de Manresa

Puesto que ya hace un año que la persona interesada sufre las molestias y que a pesar de las actuaciones efectuadas hasta ahora no se ha resuelto la situación, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Manresa que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 16/2002, de 16 de junio, de protección contra la contaminación acústica, hiciera adoptar inmediatamente las medidas provisionales necesarias para eliminar los ruidos, como, por ejemplo, el precinto de los focos emisores, además de la incoación del expediente sancionador oportuno. En respuesta a estas consideraciones, el Ayuntamiento informó que había incoado un expediente sancionador al establecimiento por incumplimiento de los valores

límite de inmisión establecidos en el anexo 4 del Decreto 176/2009, y que, en fecha 8 de agosto de 2017 (fecha en la que finalizaba el plazo otorgado a la actividad para adoptar medidas correctoras) se realizaría una inspección técnica para comprobar si se habían adoptado o no las medidas correctoras ordenadas, de modo que en el caso de que no hubiera sido así, se propondría inmediatamente la medida provisional de precinto del foco emisor. En su informe, el Ayuntamiento se compromete a informar al Síndic sobre la resolución de incoación del expediente y la adopción, en su caso, de la medida cautelar, o, si procede, sobre la constatación de que se ha cumplido la orden municipal.



**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](mailto:sindic@sindic.cat)  
[www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)

