



# INFORME DE SANT SADURNÍ D'ANOIA 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia durante el año 2017 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Sant Sadurní d'Anoia .....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	13
3.1. Resoluciones cumplidas .....	13
3.2. Resoluciones aceptadas .....	16



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, 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 4 de diciembre de 2008.

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 Sant Sadurní d'Anoia 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 Sant Sadurní d'Anoia ha sido la administración afectada en un total de 9 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 o cumplimiento de la legalidad urbanística). En relación con la población de municipios similares, se observa una diferencia de quejas en que la administración afectada es la administración local del municipio superior.

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, alcanzando los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio

firmado en el año 2008 (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 lo concerniente al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, durante 2017 se han finalizado 12 actuaciones (80%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 66,7% de los casos en 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 función pública, el Ayuntamiento ha aprobado un protocolo de acoso laboral o, en el ámbito de medio ambiente y urbanismo, la Administración local ha tomado medidas para reducir el ruido que generan determinadas actividades o para reducir el efecto de las inundaciones en determinadas calles cuando llueve.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Sant Sadurní d'Anoia muestra la tendencia a incrementar el número de quejas provenientes de Sant Sadurní d'Anoia.

La mayoría de las quejas y consultas se centran en políticas sociales (27,5%), seguidas de administración pública y tributos (21,7%).

En cuanto a la distribución de quejas por sexo, cabe señalar que en el municipio de Sant Sadurní d'Anoia 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 Sant Sadurní d'Anoia el 55,4% de las quejas han sido presentadas por hombres.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Sant Sadurní d'Anoia, predominan las referidas a la Administración local (11 quejas), 7 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (4 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total 23 visitas en sus desplazamientos a Sant Sadurní d'Anoia del 31 de enero y del 10 de julio de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic al Casal de Entidades han presentado 14 quejas y 10 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (agua, electricidad), urbanismo, enseñanza, etc. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas municipales 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 SANT SADURNÍ D'ANOIA EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE SANT SADURNÍ D'ANOIA DURANTE EL AÑO 2017

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	3	23,1	-	0,00	1	8,33	1	25,00	3	33,33
Discriminación	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infancia y adolescencia	3	23,1	-	0,00	-	0,00	-	0,00	2	22,22
Salud	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	-	0,0	-	0,00	1	8,33	1	25,00	1	11,11
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	5	38,5	2	50,00	4	33,33	-	0,00	1	11,11
Administración pública y derechos	5	38,5	1	25,00	4	33,33	-	0,00	1	11,11
Tributos	-	0,0	1	25,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Políticas territoriales</b>	1	7,7	2	50,00	5	41,67	3	75,00	4	44,44
Medio ambiente	-	0,0	1	25,00	2	16,67	2	50,00	1	11,11
Urbanismo y vivienda	1	7,7	1	25,00	3	25,00	1	25,00	3	33,33
<b>Consumo</b>	4	30,8	-	0,00	-	0,00	-	0,00	1	11,11
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,0	-	0,00	2	16,67	-	0,00	-	0,00
Cultura y lengua	-	0,0	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Total</b>	13	100	4	100	12	100	4	100	9	100

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Castellbisbal*	12.297	4
Vilanova del Camí	12.332	5
Abrera	12.363	3
<b>Sant Sadurní d'Anoia</b>	<b>12.749</b>	<b>9</b>
Santa Coloma de Farners	12.854	4
Llagosta, la	13.343	4
Badia del Vallès	13.466	5
<b>Media</b>	<b>12.772</b>	<b>4,86</b>

\* Tiene convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, 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 Sant Sadurní d'Anoia	124,34	66,5	86,9	108,6	25,1
Síndic	67,98	60,7	51,7	55,9	38,3
Persona interesada	16,33	25,4	28,2	34,6	8,7

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

	N	%
Quejas en tramitación	3	20
Quejas finalizadas	12	80
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

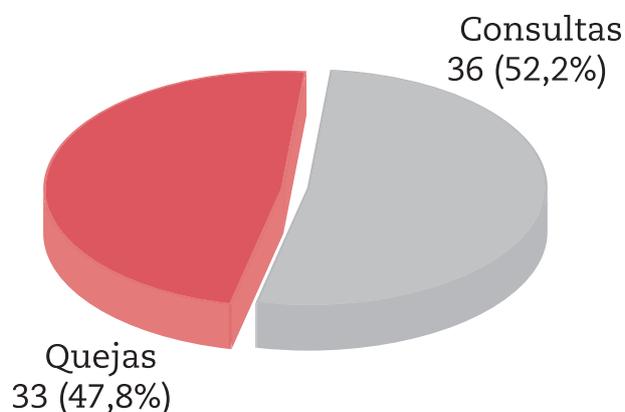
### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>8</b>	<b>66,67</b>
Se resuelve el problema	4	33,33
Resoluciones aceptadas	4	33,33
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,00
Resoluciones no aceptadas	-	0,00
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>3</b>	<b>25,00</b>
La persona interesada desiste	-	0,00
Quejas no admitidas a trámite	1	8,33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2017 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN SANT SADURNÍ D'ANOIA

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

	N	%
■ Quejas	33	47,83
■ Consultas	36	52,17
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

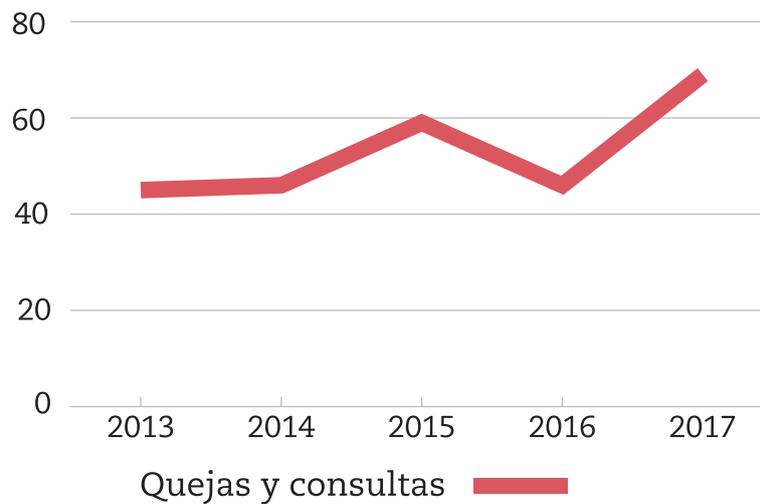


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>5</b>	<b>15,15</b>	<b>14</b>	<b>38,89</b>	<b>19</b>	<b>27,54</b>
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	1	3,03	2	5,56	3	4,35
Infancia y adolescencia	3	9,09	3	8,33	6	8,70
Salud	1	3,03	1	2,78	2	2,90
Servicios sociales	-	0,00	5	13,89	5	7,25
Trabajo y pensiones	-	0,00	3	8,33	3	4,35
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>9</b>	<b>27,27</b>	<b>6</b>	<b>16,67</b>	<b>15</b>	<b>21,74</b>
Administración pública y derechos	4	12,12	4	11,11	8	11,59
Tributos	5	15,15	2	5,56	7	10,14
<b>Políticas territoriales</b>	<b>9</b>	<b>27,27</b>	<b>5</b>	<b>13,89</b>	<b>14</b>	<b>20,29</b>
Medio ambiente	1	3,03	3	8,33	4	5,80
Urbanismo y vivienda	8	24,24	2	5,56	10	14,49
<b>Consumo</b>	<b>7</b>	<b>21,21</b>	<b>6</b>	<b>16,67</b>	<b>13</b>	<b>18,84</b>
Seguridad ciudadana y justicia	3	9,09	2	5,56	5	7,25
Cultura y lengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Otras	-	0,00	3	8,33	3	4,35
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	29	16	45
2014	15	31	46
2015	29	30	59
2016	21	25	46
2017	33	36	69

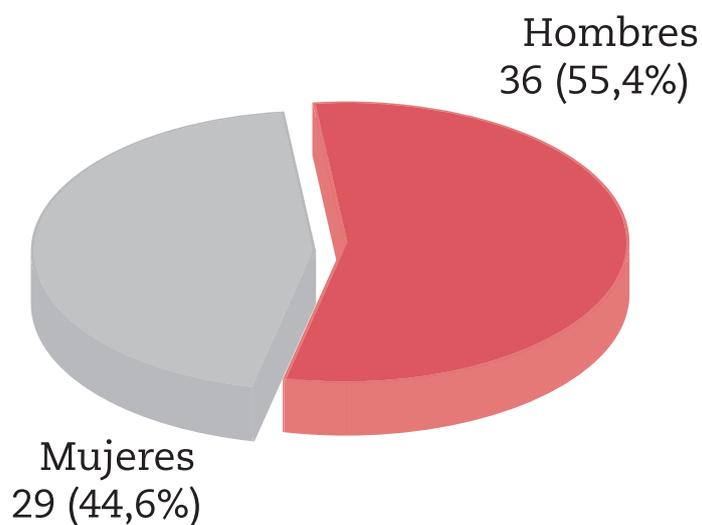


## 9. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia por tipo de personas

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>29</b>	<b>87,9</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>65</b>	<b>94,2</b>
Mujer	10	30,3	19	52,8	29	42,0
Hombre	19	57,6	17	47,2	36	52,2
<b>Persona jurídica</b>	<b>4</b>	<b>12,1</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>4</b>	<b>5,8</b>
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>

## 10. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia por género y materia

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	11	57,89	8	42,11	19	100,00
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	2	66,67	1	33,33	3	100,00
Infancia y adolescencia	3	50,00	3	50,00	6	100,00
Salud	1	50,00	1	50,00	2	100,00
Servicios sociales	3	60,00	2	40,00	5	100,00
Trabajo y pensiones	2	66,67	1	33,33	3	100,00
<b>Administración pública y tributos</b>	4	30,77	9	69,23	13	100,00
Administración pública y derechos	2	33,33	4	66,67	6	100,00
Tributos	2	28,57	5	71,43	7	100,00
<b>Políticas territoriales</b>	4	30,77	9	69,23	13	100,00
Medio ambiente	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Urbanismo y vivienda	3	33,33	6	66,67	9	100,00
<b>Consumo</b>	6	50,00	6	50,00	12	100,00
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	2	40,00	3	60,00	5	100,00
<b>Cultura y lengua</b>	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Otras</b>	2	66,67	1	33,33	3	100,00
<b>Total</b>	29	44,62	36	55,38	65	100,00



### 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	29	23	37	21	33
Número de personas afectadas en las consultas	16	31	30	25	36
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>67</b>	<b>46</b>	<b>69</b>

### 12. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia

	Queixes	%
<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 Territorio y Sostenibilidad	1	5,6
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	1	5,6
<b>Administración local</b>	<b>11</b>	<b>61,1</b>
Ayuntamiento de Barcelona	1	5,6
Ayuntamiento de Piera	1	5,6
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	7	38,9
Ayuntamiento de Torrelavit	2	11,1
<b>Administración de justicia</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	1	5,6
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>
ENDESA	1	5,6
<b>Compañías de telefonía</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>
Movistar	1	5,6
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>

### 13. Quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Quejas	Consultas	Total
Castellbisbal*	12.297	14	9	23
Vilanova del Camí	12.332	12	13	25
Abrera	12.363	10	13	23
<b>Sant Sadurní d'Anoia</b>	<b>12.749</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>69</b>
Santa Coloma de Farners	12.854	6	3	9
Llagosta, la	13.343	9	9	18
Badia del Vallès	13.466	10	9	19
<b>Media</b>	<b>12.772</b>	<b>13,43</b>	<b>13,14</b>	<b>26,57</b>

\* Tiene convenio de visión singular de supervisión

### 14. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Sant Sadurní d'Anoia en los desplazamientos al municipio

	Quejas	Consultas	Total
2010	16	17	33
2011	2	8	10
2012	4	1	5
2013	8	1	9
2014	2	4	6
2015	5	5	10
2016	3	7	10
2017	14	10	24



### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 04211/2015

**Queja referida al paso de vehículos de gran tonelaje por un camino rural del término municipal de Sant Sadurní d'Anoia en el que hay una señal de tráfico que lo prohíbe expresamente**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que llevara a cabo las actuaciones administrativas pertinentes para sancionar las conductas que el Reglamento de circulación tipifica como infracciones, con un grado de tolerancia cero frente a estas conductas infractoras, especialmente cuando llevan asociadas un riesgo para la seguridad de las personas y los bienes o molestias a terceras personas. También le sugirió que si consideraba que la señalización existente era errónea, realizara las correcciones y modificaciones normativas oportunas a fin de garantizar la coherencia y la seguridad jurídica.

El Ayuntamiento ha indicado que se ha retirado la señalización de prohibición de entrada de camiones, por lo que el Síndic da por cerradas sus actuaciones en este asunto. No obstante, ha recordado al Ayuntamiento que más allá de la existencia de señalización explícita de prohibición de circulación de vehículos por el camino, la Ordenanza municipal de circulación de vehículos y peatones restringe la circulación por el mismo a ciertos vehículos, normas que son de obligado cumplimiento por los ciudadanos y los poderes públicos.

Q 04779/2015

**Disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia a un escrito presentado por la Asociación de Víctimas de Acoso Laboral de Cataluña relativo a la situación laboral que afecta a una persona**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic señaló la conveniencia de activar la redacción y aprobación de un protocolo de acoso laboral, puesto que es una medida que tiene encaje dentro de las funciones de prevención y de intervención que las administraciones están obligadas a realizar de acuerdo con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Puesto que parece que la elaboración del protocolo ya se había iniciado pero estaba parada, el Síndic recomendó al Ayuntamiento que reanudara sus actuaciones dirigidas a la redacción y la aprobación del protocolo en materia de acoso laboral.

En 2016 el Ayuntamiento informó, por un lado, que había encargado un estudio de riesgos psicosociales a través del servicio de prevención de riesgos que tenía contratado; y, por el otro, que había iniciado un procedimiento para redactar el protocolo para la prevención, detección y actuación en situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo. Posteriormente, a mediados de 2017, envió al Síndic una copia del Protocolo de acoso laboral aprobado por el Pleno de la corporación el 28 de febrero de 2017.

Q 00678/2016

**Queja relativa al deber del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia de empadronar a los vecinos que residen efectivamente en el municipio**Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

---

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, por un lado, que llevara a cabo, sin más demora, las gestiones que considerara oportunas para verificar que la promotora de la queja y sus hijas residían efectivamente en el domicilio que habían consignado en la solicitud de empadronamiento, con independencia de que pudieran demostrar o no un título legítimo de ocupación del inmueble; y por el otro, que, en el caso de confirmarse el lugar de residencia efectiva en la dirección manifestada por la promotora, le inscribiera tanto a ella como a sus hijas en la dirección que ellas declaran que es su domicilio efectivo.

El Ayuntamiento ha expuesto que la Policía Local intentó comprobar si la promotora residía en la vivienda en la que solicitaba ser empadronada, pero que ésta no permitió el acceso de los agentes a la vivienda. Por lo tanto, el Ayuntamiento ha decidido no empadronarla porque ni ha podido comprobar la residencia en el domicilio ni si este domicilio está habitado normalmente.

Q 06037/2016

**Queja relativa a las molestias por ruido que ocasiona la terraza de un bar de Sant Sadurní d'Anoia**Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

---

Aunque el horario de cierre de las terrazas se haya reducido en referencia al horario de la actividad, si las quejas de los vecinos continúan produciéndose el Ayuntamiento debe valorar la posibilidad de adoptar otras medidas complementarias para resolver de forma definitiva los problemas de ruido que ocasiona la actividad. En este sentido, puede valorar incrementar las actuaciones municipales o reducir el horario de apertura de la actividad y de su terraza para hacer compatible la actividad con el derecho al descanso de los vecinos.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado de que resolvió imponer al titular de la actividad una reducción horaria excepcional de dos horas en referencia a los horarios previstos por la Orden INT/358/2011, de 19 de diciembre, de aplicación al bar y a la terraza. Esta medida ha sido complementada con la supervisión y el control diarios del cumplimiento del nuevo horario por parte de la Policía Local y, una vez realizados estos controles, se han llevado a cabo los controles ordinarios. El Ayuntamiento concluye que no se han generado molestias a los vecinos desde que ha empezado a aplicarse esta medida.

Q 00958/2017

**Queja relativa a las inundaciones que sufre una calle de Sant Sadurní d'Anoia y los bajos de un edificio cada vez que llueve**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre las actuaciones que ha llevado a cabo para comprobar la situación denunciada por la persona interesada, sobre las medidas que considera que deberían tomarse para solucionar el problema definitivamente y sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa a la instancia de la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que para reducir el riesgo de inundaciones en aquel punto se colocaron cuatro sumideros de buzón y una reja de dos metros de largo por un metro de ancho que desemboca directamente a la red de alcantarillado. Además, se limpiarán los sumideros de buzón cada seis meses. En la reunión mantenida con la persona interesada, se acordó realizar nuevas comprobaciones en un momento de lluvia intensa para valorar qué medidas deben adoptarse para eliminar o minimizar al máximo el riesgo de inundación. A raíz de estas comprobaciones, se acordó ampliar el diámetro del tubo del sumidero.

Q 00959/2017

**Queja por deficiencias en el servicio de teleasistencia del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia**Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia  
Telefónica España, SAU

La persona interesada exponía que tenía contratado el servicio de teleasistencia "SOS asistencia" del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia con Movistar, pero que no funcionaba de forma correcta. Los hijos de esta persona plantearon dos cuestiones en relación con la actuación del Ayuntamiento: En primer lugar, puesto que no tienen autorización de los vecinos para hacer pasar los cables por fachadas privadas, el Ayuntamiento se comprometió a realizar las gestiones necesarias para poder pasar los cables por el suelo y poder garantizar así el servicio a la persona interesada. Esta actuación, sin embargo, no se ha llevado a cabo. En segundo lugar, en 2016 se presentó una instancia al Ayuntamiento a nombre de la persona interesada en relación con esta cuestión, pero aún no se ha recibido respuesta alguna. El Síndic solicitó información al Ayuntamiento sobre estas cuestiones.

Una vez recibidas las respuestas del Ayuntamiento y de Telefónica, se ha comprobado que el problema ya ha sido resuelto. El Ayuntamiento ha aclarado que el suministro se realiza, efectivamente, por vía aérea (radio). El ingeniero del Ayuntamiento y un coordinador de la compañía realizaron una visita al domicilio de la persona interesada para buscar una solución, y Telefónica ofreció un cambio de tecnología, que fue aceptado por la persona interesada.

Q 07715/2017

**Queja relativa al proceso de inscripción en los cursillos de natación infantil en Sant Sadurní d'Anoia**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

La persona interesada se quejaba de que el procedimiento en línea utilizado por el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia para que las familias inscriban a sus hijos en los cursos de natación tiene muchos errores, y que en varias ocasiones se ha quedado sin plaza porque la web no funcionaba correctamente. El Síndic trasladó el escrito de queja al Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia y le solicitó que diera una respuesta directamente a la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado de que los problemas en las inscripciones en línea y presenciales se produjeron por causas ajenas a su voluntad y que el proceso se retrasó quince minutos respecto de la hora prevista. Aun así, asegura que durante el proceso se garantizó la igualdad de oportunidades a todo el mundo, puesto que se activaron las dos modalidades de inscripción en el mismo momento, tal y como estaba previsto.

**3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS**

Q 00956/2017

**Queja relativa a las molestias que generan los equipos de refrigeración de las oficinas de una empresa de Sant Sadurní d'Anoia**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

El promotor de la queja exponía que en 2013 técnicos de la Diputación de Barcelona elaboraron un estudio acústico que demostraba que el ruido de los aparatos superaba los límites máximos de la zona. A pesar de ello, años después las molestias continúan. Por lo tanto, dado el tiempo transcurrido desde que se realizó la sonometría, y teniendo en cuenta que durante este tiempo puede haber habido algún cambio en las torres de climatización objeto de queja, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que solicitara de nuevo a la Di-

putación de Barcelona que realizara una sonometría de las torres en los períodos de día y de noche. Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado de que la empresa presentó una solicitud de licencia de obras menores para la adecuación del local y, entre otras actuaciones, ha incorporado en el proyecto medidas correctoras para atenuar los niveles acústicos que provocan los aparatos de climatización situados en la cubierta del edificio y que generan las molestias denunciadas por el promotor.



**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

