



# INFORME DE TARRAGONA 2017

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....	3
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN TARRAGONA EN DATOS</b> .....	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Tarragona durante el año 2017 .....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2017 en que la persona interesada reside en Tarragona.....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....	13
3.1. Resoluciones cumplidas.....	13
3.2. Resoluciones aceptadas .....	24



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Los informes de Convenio de visión singular de supervisión tienen como objetivo resumir la actuación del Ayuntamiento de Tarragona, 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 2 de mayo de 2013.

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 Tarragona 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 se encuentra bien recogida.

El Ayuntamiento de Tarragona ha sido la administración afectada en un total de 40 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, 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, aproximándose a los datos que ambas instituciones habían acordado en el convenio firmado en el año 2013 (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 Tarragona, durante 2017 se han finalizado 44 actuaciones (52,4%), cuya mayoría provenían de 2016. Del conjunto de quejas finalizadas, en el 61,4% 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 urbanismo y medio ambiente, entre otros, el Ayuntamiento ha tomado medidas para reducir los ruidos y las molestias al vecindario, ha ejecutado obras y ha ordenado la limpieza de solares.

En materia de administración pública y tributos, el Ayuntamiento ha revocado dos sanciones y ha devuelto los importes indebidamente ingresados, ha dado acceso a la información de acuerdo con la normativa de transparencia o, entre otros, ha dado respuesta a las solicitudes de información que las personas interesadas le han formulado. En el ámbito de educación, ha reparado algunas infraestructuras de centros de enseñanza o ha gestionado una admisión en la guardería.

Por último, el Ayuntamiento y el Síndic velan por el cumplimiento de resoluciones aceptadas por la Administración local en materia de medio ambiente, especialmente en cuanto a la contaminación acústica y el civismo.

El análisis de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Tarragona muestra la tendencia a disminuir el número de quejas provenientes de Tarragona 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 (32,3%), seguidas de políticas territoriales (22%). Por otra parte, conviene destacar que, por primera vez, una persona residente en Tarragona ha presentado una queja 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 Tarragona 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, y en Tarragona el 62,02% de las quejas han sido presentadas por mujeres, y en el ámbito de políticas sociales, el 72,1%.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de personas residentes en Tarragona, predominan las referidas a la Administración local (44 quejas), 34 de las cuales se han tramitado con el Ayuntamiento de Tarragona. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (23 quejas).

En cuanto a los desplazamientos por el territorio, el Síndic ha recibido un total de 21 visitas en sus desplazamientos a Tarragona del 11 de mayo y del 13 de noviembre de 2017. Las personas atendidas por el equipo del Síndic han presentado 18 quejas y 6 consultas. Los problemas planteados han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (electricidad y gas), tributos, medio ambiente, etc. Todas las visitas atendidas, excepto cinco, 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 TARRAGONA EN DATOS

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

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

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>20</b>	<b>28,57</b>	<b>11</b>	<b>7,38</b>	<b>7</b>	<b>20,00</b>	<b>8</b>	<b>14,55</b>	<b>4</b>	<b>10,00</b>
Discriminación	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educación e investigación	8	11,43	2	1,34	1	2,86	3	5,45	-	0,00
Infancia y adolescencia	9	12,86	4	2,68	2	5,71	1	1,82	1	2,50
Salud	-	0,00	2	1,34	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Servicios sociales	3	4,29	3	2,01	4	11,43	4	7,27	3	7,50
Trabajo y pensiones	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>24</b>	<b>34,29</b>	<b>17</b>	<b>11,41</b>	<b>11</b>	<b>31,43</b>	<b>11</b>	<b>20,00</b>	<b>7</b>	<b>17,50</b>
Administración pública y derechos	21	30,00	8	5,37	11	31,43	9	16,36	4	10,00
Tributos	3	4,29	9	6,04	-	0,00	2	3,64	3	7,50
<b>Políticas territoriales</b>	<b>20</b>	<b>28,57</b>	<b>113</b>	<b>75,84</b>	<b>12</b>	<b>34,29</b>	<b>29</b>	<b>52,73</b>	<b>24</b>	<b>60,00</b>
Medio ambiente	13	18,57	106	71,14	8	22,86	22	40,00	13	32,50
Urbanismo y vivienda	7	10,00	7	4,70	4	11,43	7	12,73	11	27,50
Consumo	6	8,57	3	2,01	1	2,86	4	7,27	2	5,00
Seguridad ciudadana y justicia	-	0,00	4	2,68	3	8,57	3	5,45	2	5,00
Cultura y lengua	-	0,00	1	0,67	1	2,86	-	0,00	1	2,50
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>149</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

#### 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	103.123	10
Santa Coloma de Gramenet	117.597	23
Mataró	126.127	25
<b>Tarragona</b>	<b>131.507</b>	<b>40</b>
Lleida	137.327	22
Sabadell	209.931	23
Badalona	215.848	45
<b>Media</b>	<b>148.780</b>	<b>26,9</b>

### 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 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Ayuntamiento de Tarragona	115,59	97,9	72,7	53,25	40,9
Síndic	65,86	69	53,5	59,64	31,3
Persona interesada	41,97	46,2	37,6	11,8	4,9

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

	N	%
Quejas en tramitación	40	47,62
Quejas finalizadas	44	52,38
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

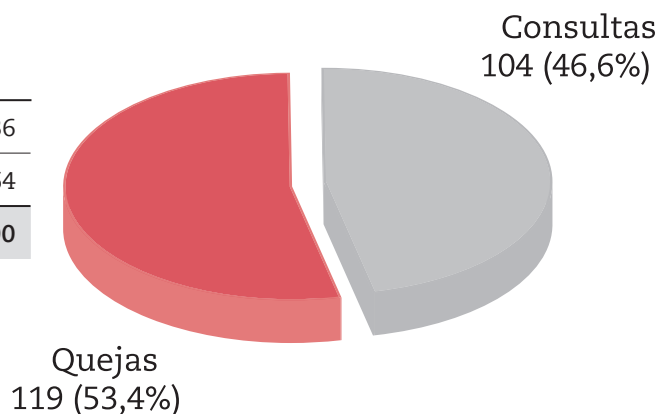
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>27</b>	<b>61,36</b>
Se resuelve el problema	11	25,00
Resoluciones aceptadas	16	36,36
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,00
Resoluciones no aceptadas	-	0,00
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>17</b>	<b>38,64</b>
La persona interesada desiste	-	0,00
Quejas no admitidas a trámite	-	0,00
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>



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

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

	N	%
■ Quejas	119	53,36
■ Consultas	104	46,64
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100</b>

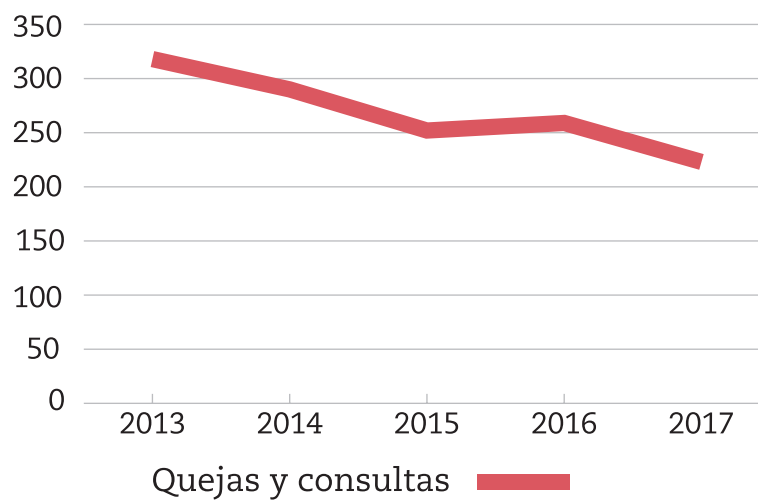


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>33</b>	<b>27,73</b>	<b>39</b>	<b>37,50</b>	<b>72</b>	<b>32,29</b>
Discriminación	2	1,68	1	0,96	3	1,35
Educación e investigación	5	4,20	7	6,73	12	5,38
Infancia y adolescencia	5	4,20	9	8,65	14	6,28
Salud	7	5,88	9	8,65	16	7,17
Servicios sociales	12	10,08	10	9,62	22	9,87
Trabajo y pensiones	2	1,68	3	2,88	5	2,24
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>21</b>	<b>17,65</b>	<b>14</b>	<b>13,46</b>	<b>35</b>	<b>15,70</b>
Administración pública y derechos	15	12,61	9	8,65	24	10,76
Tributos	6	5,04	5	4,81	11	4,93
<b>Políticas territoriales</b>	<b>37</b>	<b>31,09</b>	<b>12</b>	<b>11,54</b>	<b>49</b>	<b>21,97</b>
Medio ambiente	19	15,97	4	3,85	23	10,31
Urbanismo y vivienda	18	15,13	8	7,69	26	11,66
<b>Consumo</b>	<b>20</b>	<b>16,81</b>	<b>18</b>	<b>17,31</b>	<b>38</b>	<b>17,04</b>
Seguridad ciudadana y justicia	7	5,88	7	6,73	14	6,28
Cultura y lengua	1	0,84	-	0,00	1	0,45
Otras	-	0,00	14	13,46	14	6,28
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>100,0</b>

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

	Quejas	Consultas	Total
2013	169	149	318
2014	162	128	290
2015	112	140	252
2016	120	139	259
2017	119	104	223

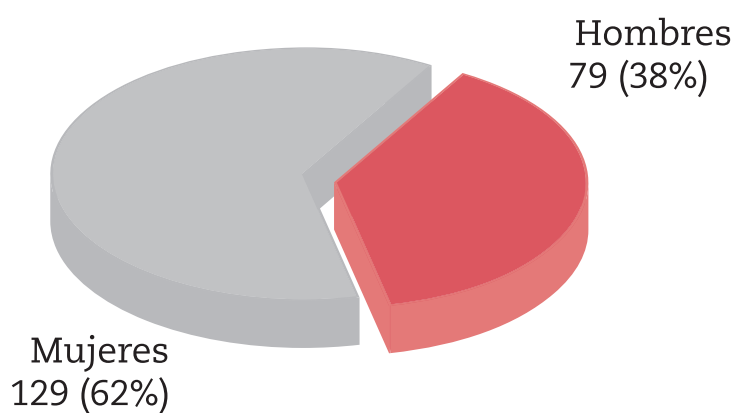


## 9. Quejas y consultas procedentes de Tarragona por tipo de persona

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>107</b>	<b>89,9</b>	<b>101</b>	<b>97,1</b>	<b>208</b>	<b>93,3</b>
Mujer	61	51,3	68	65,4	129	57,8
Hombre	46	38,7	33	31,7	79	35,4
<b>Persona jurídica</b>	<b>12</b>	<b>10,1</b>	<b>3</b>	<b>2,9</b>	<b>15</b>	<b>6,7</b>
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>	<b>223</b>	<b>100,0</b>

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

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>49</b>	<b>72,06</b>	<b>19</b>	<b>27,94</b>	<b>68</b>	<b>100,00</b>
Discriminación	3	100,00	-	0,00	3	100,00
Educación e investigación	10	90,91	1	9,09	11	100,00
Infancia y adolescencia	10	90,91	1	9,09	11	100,00
Salud	9	56,25	7	43,75	16	100,00
Servicios sociales	15	68,18	7	31,82	22	100,00
Trabajo y pensiones	2	40,00	3	60,00	5	100,00
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>20</b>	<b>60,61</b>	<b>13</b>	<b>39,39</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>
Administración pública y derechos	13	59,09	9	40,91	22	100,00
Tributos	7	63,64	4	36,36	11	100,00
<b>Políticas territoriales</b>	<b>25</b>	<b>60,98</b>	<b>16</b>	<b>39,02</b>	<b>41</b>	<b>100,00</b>
Medio ambiente	12	63,16	7	36,84	19	100,00
Urbanismo y vivienda	13	59,09	9	40,91	22	100,00
<b>Consumo</b>	<b>20</b>	<b>52,63</b>	<b>18</b>	<b>47,37</b>	<b>38</b>	<b>100,00</b>
<b>Seguridad ciudadana y justicia</b>	<b>7</b>	<b>53,85</b>	<b>6</b>	<b>46,15</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>Cultura y lengua</b>	<b>-</b>	<b>0,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>
<b>Otras</b>	<b>8</b>	<b>57,14</b>	<b>6</b>	<b>42,86</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>62,02</b>	<b>79</b>	<b>37,98</b>	<b>208</b>	<b>100,00</b>



## 11. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Tarragona

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>23</b>	<b>29,49</b>
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	1	1,28
Departamento de Empresa y Conocimiento	2	2,56
Departamento de Enseñanza	2	2,56
Departamento de Interior	1	1,28
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	4	5,13
Departamento de Justicia	1	1,28
Departamento de Salud	8	10,26
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	2	2,56
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	2	2,56
<b>Administración local</b>	<b>44</b>	<b>56,41</b>
Ayuntamiento de Barcelona	2	2,56
Ayuntamiento de Cambrils	1	1,28
Ayuntamiento de la Pobla de Mafumet	1	1,28
Ayuntamiento de Salou	1	1,28
Ayuntamiento de Tarragona	34	43,59
Ayuntamiento de Torredembarra	1	1,28
Ayuntamiento de Valls	1	1,28
Ayuntamiento de Vespella de Gaià	1	1,28
Ayuntamiento del Morell	2	2,56
<b>Administración de justicia</b>	<b>1</b>	<b>1,28</b>
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	1	1,28
<b>Otras administraciones</b>	<b>1</b>	<b>1,28</b>
Junta Electoral Central	1	1,28
<b>Empresas privadas</b>	<b>1</b>	<b>1,28</b>
<b>Compañías de gas</b>	<b>2</b>	<b>2,56</b>
Gas Natural Fenosa	2	2,56
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>3</b>	<b>3,85</b>
Jazztel	1	1,28
Orange	2	2,56
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>2</b>	<b>2,56</b>
ENDESA	2	2,56
<b>Compañías de agua</b>	<b>1</b>	<b>1,28</b>
Aigües de Barcelona	1	1,28
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

## 12. Número de personas 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	164	4187	4190	152	120
Número de personas afectadas en las consultas	149	128	140	139	104
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>4315</b>	<b>4330</b>	<b>291</b>	<b>224</b>

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

	Población	Quejas	Consultas	Total
Reus	103.123	228	46	274
Santa Coloma de Gramenet	117.597	71	94	165
Mataró	126.127	105	76	181
<b>Tarragona</b>	<b>131.507</b>	<b>119</b>	<b>104</b>	<b>223</b>
Lleida	137.327	165	80	245
Sabadell	209.931	149	130	279
Badalona	215.848	163	188	351
<b>Media</b>	<b>148.780</b>	<b>142,9</b>	<b>102,57</b>	<b>245,43</b>

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

	Quejas	Consultas	Total
2011	37	60	97
2012	-	-	-
2013	7	13	20
2014	6	4	10
2015	3	1	4
2016	25	9	34
2017	18	6	24



### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 01519/2014

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a varias cuestiones planteadas por una entidad del municipio**

Ayuntamiento de Tarragona

La entidad promotora de la queja exponía que el Ayuntamiento de Tarragona no le permite participar en las fiestas del municipio ni le concede un local social, como sí pasa con las demás entidades de la ciudad. En cuanto a la primera cuestión, el Síndic puso de manifiesto que, por lo que se refiere a las actividades de fuego organizadas por el Ayuntamiento, es éste quien tiene que autorizar la participación a dichas actividades y determinar en qué términos debe concretarse dicha participación, o desestimar la solicitud e indicar los motivos de la desestimación. En cuanto a la segunda cuestión, el Síndic recordó al Ayuntamiento que la falta de espacios adecuados disponibles no puede conllevar que la petición de esta entidad quede indefinidamente postergada, a la espera de que otra entidad libere voluntariamente un espacio adecuado. Tampoco la ausencia de regulación debería retrasar significativamente esta convocatoria si el Ayuntamiento tiene cedido el uso de dependencias municipales a particulares por un período prolongado, en la medida en que los principios de objetividad, publicidad y libre concurrencia y el carácter temporal de las autorizaciones de uso privativo derivan directamente de las normas estatales y autonómicas aplicables.

En la última comunicación del Ayuntamiento se indica que, en cuanto a la disponibilidad de instalaciones municipales, se ha optado por adjudicar directamente espacios únicamente a asociaciones de vecinos y a algunas entidades que tienen por objeto social actividades que afectan a un mayor número de población. Dichas adjudicaciones se han llevado a cabo de forma restrictiva, con información pública previa, y por resolución motivada, de acuerdo con lo establecido normativamente. Asimismo, se indica también que está previsto regular específicamente las cesiones de uso de espacios municipales, en la línea de las sugerencias del Síndic. Sin embargo, el Ayuntamiento no ha dado respuesta a la solicitud de participar en las actividades de fuego de Tarragona, por cuyo motivo el Síndic le ha vuelto a solicitar que le indique si ha contestado aquella petición y en qué términos.

Q 08872/2015  
Q 10594/2015  
Q 07663/2016  
Q 07671/2016  
Q 07776/2016  
Q 07856/2016  
Q 08008/2016  
Q 08279/2016  
Q 08963/2016

**Quejas relativas a las molestias por ruidos que sufren los vecinos de Tarragona durante las celebraciones de las fiestas de Santa Tecla y de Sant Magí**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento de Tarragona que analizara cuidadosamente el impacto acústico de las actividades extraordinarias que autoriza en esta zona y que informara a la institución sobre las actuaciones concretas que finalmente lleve a cabo para minimizar las molestias a los vecinos y sobre su resultado.

El Ayuntamiento ha indicado que está trabajando, y que lo seguirá haciendo, para minimizar las molestias de los vecinos de Tarragona.

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 valora positivamente la intervención de un equipo de mediación para apoyar al promotor en relación con la gestión de las denuncias que formula, con independencia de las actuaciones que la Guardia Urbana pueda realizar cuando se requiera su intervención. En consecuencia, sugirió al Ayuntamiento la posibilidad de llevar a cabo también una mediación en relación con las molestias que ocasiona el perro de los vecinos durante el día.

El Ayuntamiento ha señalado que, teniendo en cuenta la sugerencia del Síndic, adoptará las medidas necesarias para que la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Guardia Urbana continúe realizando las labores de mediación pertinentes, en relación con la gestión de las denuncias formuladas por el promotor de la queja. También ha expuesto que llevará a cabo la mediación que el Síndic ha sugerido, con independencia de las actuaciones que se puedan llevar a cabo cuando el promotor requiera la intervención de la Guardia Urbana.

Q 03635/2016

**Queja relativa a los déficits que presenta un barrio de Tarragona en materia de educación**Ayuntamiento de Tarragona  
Departamento de Enseñanza

El promotor de la queja exponía que el barrio de Torreforta de Tarragona no dispone de guardería pública, que los barracones de la escuela Ponent han pasado de ser una solución provisional a ser permanente y que la escuela Torreforta presenta deficiencias estructurales, por lo que la estructura está apuntalada. El Síndic solicitó información sobre estas cuestiones al Ayuntamiento.

En relación con la guardería, el Ayuntamiento ha señalado que en el conjunto de los barrios Torreforta-Ponent existen tres guarderías públicas, una de la Generalitat y dos municipales, y que todas tenían plazas vacantes suficientes para atender una posible demanda con anterioridad al inicio del curso escolar 2016-2017. En relación con la escuela Torreforta, se ha informado que en marzo de 2016 se detectaron anomalías en la infraestructura y que durante el verano se harían las obras necesarias para resolverlas. Por último, en cuanto a las instalaciones de la escuela Ponent, se ha señalado que el Ayuntamiento ha mantenido reuniones con el Departamento de Enseñanza para solicitar que a la mayor brevedad se construya el nuevo centro escolar, al lado justamente de la ubicación actual de los módulos prefabricados.



Q 03666/2016

**Queja relativa al mal estado de conservación de los Jardines Vapor de Tarragona, que incluyen unos restos arqueológicos**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que informara a la persona interesada sobre las gestiones que ha llevado a cabo a raíz de su queja. También le solicitó que adoptara las medidas oportunas para corregir las deficiencias que se han detectado en los Jardines Vapor. Concretamente, le sugirió, por un lado, que buscara soluciones para limitar el acceso de los perros a ciertos espacios del recinto y que valorara la posibilidad de habilitar un parque para perros en la zona o informar de los parques más próximos; y por el otro, que diera

las órdenes oportunas para que se ejecutaran las medidas que la Consejería de Patrimonio Histórico recoge en su informe de 21 de julio de 2016.

El Ayuntamiento ha explicado al Síndic qué medidas se adoptarán en referencia a los problemas detectados en los Jardines Vapor, y ha indicado que ha trasladado esta información por escrito a la persona interesada.

Q 04527/2016

Q 07155/2017

**Quejas relativas al mal estado de dos parcelas del municipio de Tarragona, que concentran suciedad y son un foco de plagas de animales**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre el estado de tramitación de los expedientes incoados a raíz de las quejas de la persona interesada contra los titulares de las parcelas para que ejecutaran los trabajos correspondientes de limpieza y mantenimiento, y que le informara también sobre las últimas actuaciones que se han realizado en los mencionados solares.

El Ayuntamiento ha informado que la empresa titular de la primera parcela solicitó una licencia urbanística para reparar todo el edificio, y que una vez haya sido concedida se comprobará la ejecución efectiva de las obras ordenadas para poder cerrar el expediente. Sin embargo, en el caso de que se conceda la licencia pero la empresa no lleve a cabo las obras, se iniciará el procedimiento de ejecución forzosa, con la imposición de nuevas multas coercitivas. En cuanto a la segunda parcela, el Ayuntamiento ha informado que la Unidad Técnica de Salud Pública llevó a cabo diversas inspecciones hasta que la propiedad limpió y desinfectó el inmueble.

Q 04943/2016

**Queja relativa a las molestias que ocasiona desde hace tiempo a un establecimiento el mercado que se celebra todos los domingos en el barrio de Bonavista de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic puso de manifiesto que la concesión de una licencia de actividad implica la facultad del titular de poder desarrollar la actividad en condiciones adecuadas, de forma que el Ayuntamiento debe buscar una solución si una actividad de gestión municipal como es el mercado de Bonavista limita o impide el acceso a un local y, por lo tanto, condiciona la actividad. En este sentido, el Ayuntamiento debería buscar la compatibilidad de ambas actividades. Hay que señalar también que, según el promotor de la queja, lo que impide el acceso al local no son las paradas, sino las furgonetas de los titulares de las paradas. En este caso, debería valorarse la posibilidad de obligar a los concesionarios a situar sus furgonetas en un emplazamiento alternativo, sin alterar los espacios de parada asignados. El promotor también se quejaba de que algunos paradistas depositan cajas y restos

frente al acceso a su local, lo que impide o dificulta el acceso de los clientes por dicho espacio. Sobre esta cuestión, el Síndic recordó que debía instarse la empresa gestora del mercado para que verificara estas situaciones irregulares y adoptara las medidas necesarias para evitarlas.

El Ayuntamiento ha indicado que se acordó el desplazamiento de medio metro de una de las paradas para facilitar el acceso a la puerta del local de la persona interesada. En cuanto al depósito de materiales en el espacio de paso hacia el local del promotor, ha indicado que se ha recordado a los paradistas que tienen que dejar libres las zonas de paso durante el funcionamiento del mercado.

Q 04981/2016

**Queja relativa a la actuación del Centro de Servicios Sociales Sant Salvador del Ayuntamiento de Tarragona por denegar una ayuda de alimentos a una familia aduciendo que la madre no estaba llevando a cabo un proceso de integración y no hablaba la lengua castellana**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Tarragona que adoptara las medidas oportunas para que los servicios sociales básicos se pusieran en contacto con el promotor de la queja para realizar una nueva evaluación de la situación familiar y de la posibilidad de concederle la ayuda de alimentación; que se efectuara un diagnóstico del caso y de las necesidades asistenciales, y que, en su caso, se elaborara un plan de trabajo con el objetivo de mejorar la situación de la familia, tendiendo muy en cuenta la existencia de niños y sus necesidades.

El Ayuntamiento ha informado que los servicios sociales básicos municipales han llevado a cabo actuaciones de coordinación con los servicios sanitarios y educativos que intervienen con referencia a los hijos del promotor, sin que se haya detectado una situación de riesgo, y que se ha acordado mantener un seguimiento indirecto de la situación familiar.

Q 05900/2016

**Disconformidad con la falta de desarrollo urbanístico de una urbanización de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

De acuerdo con la queja presentada, en 2014 el 86,46% de los vecinos de una urbanización de Tarragona adoptaron el acuerdo para que se iniciaran con la mayor brevedad posible los trámites de desarrollo urbanístico de la zona. La redacción del proyecto de reparcelación tenía que estar finalizado en el mes de abril de 2015. En el BOPT de fecha 13 de julio de 2015 se anunciaba que el Ayuntamiento había resuelto incoar el expediente de reparcelación del polígono. A pesar de ello, cuando presentaron la queja al Síndic aún no se había aprobado inicialmente el proyecto de

reparcelación. A la vista de esta información, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que actuara con diligencia y celeridad en los trabajos necesarios para finalizar la redacción del proyecto de reparcelación.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 25 de enero de 2017 el proyecto de reparcelación fue presentado a trámite, y que se detectaron algunas deficiencias que se están subsanando.

Q 05920/2016

**Queja relativa a la tramitación de un procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho de acceso a los servicios y a las prestaciones vinculadas**Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias  
Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre las actuaciones de los servicios sociales de referencia de la persona interesada en relación con este expediente de dependencia; que verificara si le consta que efectivamente la persona interesada tiene reconocido un grado I de dependencia, y que le indicara los motivos que justifican que aún no se haya elaborado el acuerdo PIA correspondiente, lo que implica que la persona dependiente no esté disfrutando de ningún servicio o prestación vinculada a su situación de dependencia.

Recientemente, el promotor de la queja ha informado que la Administración ya ha resuelto la revisión de grado de dependencia (se ha confirmado el grado I) y que desde hace unos meses la persona interesada ya disfruta del servicio de ayuda a domicilio (SAD).

Q 06097/2016

**Queja relativa a un procedimiento sancionador por infracción de la Ordenanza general de convivencia ciudadana del Ayuntamiento de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

La promotora de la queja exponía que había sido denunciada por las molestias producidas por su perro. Presentó escrito de alegaciones según el cual entendía que, como había pasado con anterioridad, se habían confundido los ladridos de otros perros con los del suyo. Estas alegaciones, sin embargo, fueron desestimadas, como también lo fue el recurso que la promotora presentó más adelante. Así, la promotora pagó la sanción, pero consideraba que en la tramitación del expediente sancionador se le había causado indefensión. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre esta cuestión y le remitiera determinada documentación.

Una vez examinado el contenido de la documentación enviada, el Síndic ha constatado que se determinó la caducidad del procedimiento y la prescripción de la infracción presuntamente cometida y que, en consecuencia, se dictó el acuerdo de revocación del acto administrativo sancionador y la devolución a la promotora de la queja de las cantidades indebidamente ingresadas en virtud de la resolución sancionadora.

Q 06217/2016

**Queja relativa a la actuación del Ayuntamiento de Tarragona en un conflicto entre dos clubes de fútbol por el uso del campo municipal del barrio de Bonavista**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Tarragona que adoptara las medidas oportunas para que la dirección del club que representa el promotor tuviera la oportunidad de tratar las diferentes cuestiones objeto de queja con los responsables municipales del Área de Deportes, y para que se adoptaran, en su caso, las medidas oportunas para reconducir la situación de desacuerdo entre ambos clubes. Sin perjuicio de ello, cabe señalar también la necesidad de regularizar la situación de gestión del equipamiento y la explotación del bar. En este sentido, la situación inicial en la que el club que utilizaba el equipamiento tenía cedida la gestión era anómala, y pasó a ser conflictiva en el momento en el que otro club deportivo aspiró legítimamente a hacer uso del equipamiento en condiciones de igualdad. El mantenimiento de la gestión atribuida a uno de los equipos en conflicto era una situación de privilegio que había que corregir sin demora.

De acuerdo con la información facilitada por el Ayuntamiento, próximamente se publicará la ordenanza que deberá regularizar la situación de gestión de los equipamientos municipales de fútbol, la cual permitirá fijar las reglas de gestión y uso de estos equipamientos y controlar su cumplimiento por parte de los responsables municipales.

Q 07430/2016

**Queja relativa al procedimiento de admisión a una guardería municipal de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

Puesto que la promotora de la queja exponía que no se respetaba el orden de la lista de espera en el procedimiento de admisión a una guardería municipal, a pesar de que la escuela lo ha desmentido, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le facilitara la relación de alumnado matriculado en este centro el 30 de septiembre de 2016 y la relación de alumnado preinscrito y en lista de espera. También le solicitó que efectuara una valoración del hecho de que se haya matriculado alumnado sin respetar la lista de espera

El Ayuntamiento ha informado que la familia matriculó al niño en otro centro del municipio, donde inició el curso 2016/2017. No obstante, ha añadido que puesto que la familia necesitaba llevar al niño a la guardería en la que estuvo preinscrito, el Departamento de Enseñanza autorizó el incremento de una plaza en este centro, donde el niño accedió el 2 de noviembre de 2016.

Q 07470/2016

**Disconformidad con un expediente sancionador del Ayuntamiento de Tarragona incoado contra el titular de un negocio por no disponer, presuntamente, de seguro de responsabilidad civil**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre las circunstancias que motivaron la denuncia y posterior incoación del expediente sancionador, y sobre las actas de instrucción que se llevaron a cabo durante la tramitación del expediente. Además, puesto que la última resolución de la que se tiene constancia no explicita los motivos de desestimación del recurso presentado por la persona interesada y se limita a ratificar la resolución previa, el Síndic solicitó que se le informara sobre cómo se valoraron las pruebas aportadas por la persona interesada, entre las que se incluía el recibo de la póliza de seguro contratada para su establecimiento.

Finalmente, el órgano competente ha determinado la revocación y la anulación del acto, y ha reconocido el derecho de la persona interesada a la devolución de las cantidades que en virtud de la resolución sancionadora se hubieran ingresado.

Q 08097/2016

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a una queja relativa a las molestias por vibraciones que produce la maquinaria de un bar de Tarragona desde las 6 de la mañana**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre la tramitación que se dio al escrito de queja presentado por la persona interesada y sobre las actuaciones que se llevaron a cabo para objetivar las molestias.

El Ayuntamiento ha informado que los servicios técnicos realizaron una inspección en el domicilio afectado y no se detectó ningún ruido ni vibración. También se efectuó una inspección en el establecimiento y se comprobó que la molestia se originaba en un compresor instalado en la pared común con el piso de la persona interesada, pero que ya se habían tomado medidas para resolver el problema. A la vista de esta información, los servicios técnicos recomendaban archivar el expediente.

Q 08487/2016

**Falta de actuación del Ayuntamiento de Tarragona ante una queja relativa a las molestias por ruido que provoca el camión de recogida de basura durante la noche**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre la cuestión de fondo que planteaba la persona interesada y sobre el contenido de la respuesta que se le haya facilitado.

El Ayuntamiento ha informado que ya dio respuesta fundamentada a la instancia presentada por la persona interesada. En concreto, se le indicaba que a pesar de que la Ordenanza de convivencia ciudadana y uso de los espacios públicos de Tarragona determina que los trabajos deben hacerse en horario diurno, se establece una excepción para los casos en los que hacerlos en este horario genere inconvenientes. Hay que tener en cuenta, además, que la fracción del cristal, que es la más ruidosa, sí se recoge durante el día.

Q 08932/2016

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a una solicitud de devolución del importe del mes de abril de la tasa de la tarjeta de estacionamiento para residentes del municipio**

Ayuntamiento de Tarragona

La promotora de la queja exponía que había solicitado la devolución en el mes de mayo de 2016 y se le había comunicado que tenía que abonar el trimestre entero (de abril a junio). A pesar de esto, cuando presentó la queja aún no había recibido respuesta a su solicitud. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre la respuesta que se había dado a la solicitud de la promotora y que le enviara copia de la Ordenanza fiscal que regula este hecho imponible.

El Ayuntamiento ha acreditado que ha dado respuesta a la promotora, indicando que, de acuerdo con la Ordenanza fiscal núm. 15, reguladora del estacionamiento regulado de vehículos en la vía pública, los sistemas de pago del estacionamiento regulado para los residentes están previstos en las modalidades de tarifa diaria, cuota trimestral y cuota anual. La Ordenanza no prevé el prorrateo en los sistemas de pago escogidos.

Q 08964/2016

**Queja relativa a la ausencia de áreas de carga y descarga en una zona de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

El promotor de la queja solicitó al Ayuntamiento que diera respuesta a la persona interesada y que informara a la institución de las actuaciones que hubiera llevado a cabo.

El Ayuntamiento ha informado de que envió un escrito a la persona interesada indicándole los lugares y los horarios en los que pueden realizarse las operaciones de carga y descarga.

Q 09164/2016

**Queja relativa a las molestias que ocasionan los humos de la barbacoa de un restaurante de Tarragona, ubicado en los bajos de un edificio**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que diera respuesta a la persona interesada y que informara a la institución de las actuaciones que hubiera llevado a cabo.

El Ayuntamiento ha informado que en enero de 2017 se dictó una resolución ordenando el precinto inmediato del asador de pollos y de la zona de cocina situada en el fondo del establecimiento.

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 Tarragona ha informado sobre las medidas que ha adoptado cuando ha tenido conocimiento que en otros municipios determinadas familias con pocos ingresos que no estaban obligadas a presentar la declaración de la renta y habían percibido ayudas municipales para abonar el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, habían sido sancionadas por la Agencia Tributaria por no haber presentado la declaración correspondiente.

Q 01743/2017

**Disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Tarragona ante las iniciativas que ha puesto en marcha una asociación de vecinos para mejorar la gestión del núcleo separado de población de la Mora-Tamarit y la participación ciudadana en los asuntos municipales**

Ayuntamiento de Tarragona

El promotor de la queja manifestaba que no se ha llevado a cabo ninguna actuación para formalizar la creación del núcleo separado de población de la Mora-Tamarit a pesar del acuerdo adoptado en este sentido por el Pleno del Ayuntamiento celebrado el 6 de junio de 2014, y que no se ha dado respuesta al escrito que la asociación de vecinos presentó en noviembre de 2016, en el que solicitaba varios datos para continuar valorando la posibilidad de crear una entidad municipal descentralizada. De acuerdo con esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento

que a la mayor brevedad diera respuesta por escrito a la solicitud presentada por la asociación promotora de la queja en noviembre de 2016.

El Ayuntamiento ha informado de que ya dio respuesta a la petición de la asociación de vecinos, a la que envió la resolución dictada por el teniente de alcalde en relación con su demanda de acceso a la información.

Q 01765/2017

**Queja relativa a una instalación que ejecutó la empresa Telefónica en la fachada de un inmueble de Tarragona**Ayuntamiento de Tarragona  
Telefónica España, SAU

El promotor de la queja exponía que en cuanto tuvo conocimiento de las obras las denunció al Ayuntamiento, que incoó expediente de protección de la legalidad urbanística a Telefónica por la instalación del cableado en la fachada sin disponer de la licencia preceptiva. No obstante, el promotor afirmaba que los cables seguían instalados. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre el estado de tramitación del expediente de

protección de la legalidad urbanística incoada a Telefónica y sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa a las instancias presentadas por el promotor.

Según ha comunicado el Ayuntamiento, en mayo de 2017 ordenó a la empresa que en el plazo de un mes retirara los cables que se habían instalado en la fachada del edificio del promotor.

Q 05195/2017

**Disconformidad con la falta de resolución de una solicitud de licencia de obras por la instalación de un ascensor en una finca de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

Teniendo en cuenta los perjuicios que el retraso en la resolución causa a la comunidad de vecinos promotora de la queja, ya que se trata de una finca con personas mayores y personas con discapacidad, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre este asunto y, concretamente, sobre el estado de tramitación de la licencia solicitada.

El Ayuntamiento ha informado que, de acuerdo con el artículo 24.4 del Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, que aprueba el Texto refundido de la Ley del suelo y rehabilitación urbana, los servicios técnicos municipales informaron favorablemente sobre la ocupación de superficie de espacio de dominio público donde ubicar el ascensor. También ha informado que ya ha dado instrucciones para que se inicie la modificación puntual del planeamiento urbanístico para posibilitar la instalación del ascensor, y que se está tramitando también la concesión para el uso privativo del dominio público.



Q 05426/2017

**Disconformidad con la tramitación de un expediente de dominio público instruido a raíz de una solicitud de ocupación de la vía pública para instalar una terraza frente a un establecimiento de bar de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

La persona interesada exponía que en julio de 2016 solicitó al Ayuntamiento la ocupación de la vía pública para poder instalar una terraza frente a su establecimiento, y que se le comunicó que la tramitación de la solicitud había quedado temporalmente suspendida en virtud del acuerdo para suspender la tramitación de nuevas licencias relacionadas con los usos de restauración, recreativo, musical y de ocio en el ámbito de la Part Alta de Tarragona mientras se formulaba la modificación puntual del POUM, que se encontraba entonces en fase de elaboración. A la vista del tiempo transcurrido desde que la persona interesada presentó su solicitud, el Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre este caso y, en particular, sobre la previsión del Ayuntamiento en cuanto al reinicio de la tramitación de nuevas licencias en el ámbito de la Parte Alta de Tarragona.

También le solicitó que, a la vista de las manifestaciones de la persona interesada sobre la instalación de nuevas terrazas en esa zona los últimos meses, confirmara si se había concedido alguna licencia de este tipo con posterioridad a la suspensión.

De acuerdo con la información recibida en referencia a este caso, por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 7 de septiembre de 2017, se permite que los establecimientos que dispongan de licencia de actividad o comunicación previa puedan solicitar autorización para instalar una terraza, a pesar del plazo de suspensión temporal en el ámbito de la Part Alta, acordado por el Consejo Plenario.

Q 07629/2017

**Queja relativa a la negativa de los Servicios Sociales de Tarragona a tramitar una prestación de la renta mínima de inserción**Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias  
Ayuntamiento de Tarragona

El Ayuntamiento de Tarragona informó que el Centro de Servicios Sociales de la Part Alta se había puesto en contacto con la promotora de la queja para informarle del cambio de su profesional de referencia, tal y como ella había solicitado. Sin embargo, la promotora manifestó que no había recibido ninguna comunicación sobre este cambio. A la vista de esta información, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que atendiera la solicitud de cambio de trabajador social de referencia presentada por la promotora y que le hiciera llegar una respuesta expresa y por escrito.

La información facilitada por el Ayuntamiento pone de manifiesto que en septiembre de 2017 se envió un escrito a la promotora comunicándole el cambio de profesional de referencia y se la citaba para una entrevista con la nueva referente asignada, entrevista que ya se ha llevado a cabo.

Q 08067/2017

**Queja relativa a la situación de necesidad urgente de una familia de acceder a una vivienda asequible, dada la inminente pérdida de la vivienda habitual por razón de un procedimiento judicial de desahucio**Departamento de Justicia  
Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre este asunto, y en concreto sobre el seguimiento social que llevaban a cabo los servicios sociales municipales en referencia a esta unidad de convivencia, con indicación de si se había valorado la posible existencia de una situación de emergencia social y económica. Además, dada la inminente pérdida de la vivienda habitual y la falta de recursos económicos alegados por la persona interesada, el Síndic solicitó que se le informara sobre las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento para facilitar el acceso de la familia a una vivienda asequible, indicando si se había valorado el traslado de su caso a la Mesa de Emergencias.

El Síndic ha comprobado que los servicios sociales municipales llevan a cabo un seguimiento de la situación socioeconómica en la que se encuentra la familia, en cuyo marco se le ha facilitado el acceso a diferentes ayudas y prestaciones sociales. Asimismo, en cuanto a su situación de exclusión residencial, se ha constatado que tanto el Ayuntamiento de Tarragona como la Agencia de la Vivienda de Cataluña están llevando a cabo las actuaciones necesarias para dar respuesta a la situación de emergencia residencial en la que se encuentra la familia y que, con este objetivo, se están considerando varias alternativas para garantizar que pueda acceder a una vivienda asequible.

**3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS**

Q 03321/2013

**Desacuerdo con un procedimiento de expropiación de un nicho del cementerio de Tarragona por caducidad del derecho funerario**

Ayuntamiento de Tarragona

El promotor de la queja exponía que no tuvo constancia del trámite de expropiación porque no recibió las notificaciones del Ayuntamiento, que parece ser que se enviaron a una dirección errónea. Solicitó la anulación del expediente por defectos en la notificación, pero su solicitud fue desestimada. A la vista de esta información, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que valorara la posibilidad de incorporar en el Reglamento del cementerio, 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 que consta que el Ayuntamiento de Tarragona es usuario, y que se intente practicar la notificación personal en este domicilio. Posteriormente, el Ayuntamiento ha comunicado que ha aceptado esta sugerencia y que incorporará al reglamento del cementerio la posibilidad de realizar actuaciones adicionales para averiguar el domicilio real del titular si la notificación personal en el 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. Esta modificación, sin embargo, no tiene incidencia en el caso de la persona interesada.

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**

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

En los últimos años, el Síndic ha recibido numerosas quejas relacionadas con los procesos de desahucio de familias con niños a cargo y con las dificultades de acceder a viviendas de emergencia social en casos de necesidad. La disponibilidad de viviendas titularidad de las administraciones públicas es insuficiente para atender las situaciones de exclusión residencial existentes, y esta insuficiencia provoca que las respuestas no sean inmediatas y no cubran el conjunto de familias con hijos que solicitan una vivienda. Una vez estudiado a fondo este asunto, el Síndic solicitó al Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda y a diferentes ayuntamientos que disponen de mesa

propia de valoración de situaciones de emergencias económicas y sociales (Badalona, Barcelona, L'Hospitalet de Llobregat, Lleida, Mataró, Reus, Sabadell, Tarragona y Terrassa) que revisaran los reglamentos de adjudicación de las viviendas de emergencia social para mejorar la protección de los niños (y sus familias) que se encuentran en riesgo de exclusión residencial. En el caso de Tarragona, el Ayuntamiento ha recordado 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 02685/2016

**Disconformidad con la retirada de un vehículo en Tarragona por la grúa municipal y con la incoación del procedimiento sancionador de tráfico correspondiente**

Ayuntamiento de Tarragona  
 Diputación de Tarragona

La promotora de la queja manifestaba que en el momento en el que estacionó el vehículo no había ninguna señal que prohibiera el estacionamiento, por lo que consideraba que la retirada del vehículo y la denuncia de tráfico no estaban justificadas. A la vista de esta información, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Tarragona que diera las órdenes oportunas para que en el protocolo de actuación de la Policía Local se introdujera la práctica de hacer fotografías o grabaciones de video de los vehículos estacionados en el lugar y en el momento en el que se llevara a cabo la instalación de las señales, para que hubiera constancia fehaciente de esta circunstancia, y que se incorporara en el expediente para que las personas interesadas que lo solicitaran pudieran tener acceso a dichas pruebas. También le solicitó 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, con el fin de que los conductores puedan tener conocimiento de la misma con la antelación suficiente. Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado de que la Guardia Urbana adoptará las medidas necesarias para cumplir con la recomendación del Síndic e introducirá la práctica de realizar fotografías o grabaciones de video de los vehículos estacionados cuando se instalen las señales. Igualmente, en relación con la recomendación referida a una eventual modificación de la ordenanza municipal sobre el plazo mínimo de tiempo que debe transcurrir entre la colocación de las señales provisionales de tráfico y su efectividad, el Ayuntamiento ha manifestado de forma expresa que considera acertada la medida y que cuando corresponda iniciará los trámites adecuados para hacerla efectiva.

Q 03637/2016

**Queja relativa a las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas existentes en el barrio de Torreforta de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

El Ayuntamiento informó que se estaba elaborando el Plan municipal de accesibilidad universal de Tarragona, en cuyo marco se programarían las actuaciones de supresión de barreras que se desarrollarían a partir del año siguiente, puesto que tenían que incluirse en el presupuesto anual municipal. Una vez estudiada toda la documentación de la que se dispone, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que incorporara en el Plan municipal de accesibilidad universal de Tarragona las actuaciones necesarias para eliminar las barreras arquitectónicas en los espacios urbanos del barrio de Torreforta a las que hacía referencia el promotor de la queja. El Ayuntamiento aceptó estas recomendaciones del Síndic. Sin embargo, en lo que concierne a los obstáculos de las aceras, en el informe se hace referencia exclusivamente a los postes de madera que corresponden a la red de distribución eléctrica y de comunicaciones, y se indica que en la actualidad no se dispone de consignación presupuestaria para retirarlos. No

obstante, el promotor mencionaba, además, otros obstáculos como árboles. Posteriormente, el Ayuntamiento ha señalado que incorporará en el Plan de accesibilidad universal de Tarragona las actuaciones necesarias para eliminar también estas barreras arquitectónicas, y que se han incluido en el programa anual de mantenimiento de la señalización vial las deficiencias en la señalización y en el mantenimiento de los pasos de peatones. En cuanto a los postes de madera del alumbrado y de telefonía en las aceras, el Ayuntamiento ha indicado que la retirada de estos elementos requiere la redacción de un proyecto y su ejecución por parte de las empresas suministradoras, si bien el coste tiene que ser asumido por el Ayuntamiento, y que en la actualidad no se dispone de consignación presupuestaria para esta finalidad. Así pues, el Síndic concluye que el Ayuntamiento ha aceptado de forma parcial las recomendaciones que le trasladó.

Q 09103/2016

**Queja relativa a las molestias que generan las concentraciones de personas, tanto de día como de noche, en unas escaleras junto a una finca de Tarragona**Ayuntamiento de Tarragona  
Diputación de Tarragona

La promotora de la queja exponía que llevaba meses quejándose al Ayuntamiento por las personas que se concentraban en unas escaleras próximas a su domicilio, y que con posterioridad a la campaña que el Ayuntamiento había llevado a cabo durante el mes de noviembre de 2016, las molestias se habían intensificado. Puesto que en el informe de la Guardia Urbana de 11 de mayo de 2017 se indicaba que se darían instrucciones para seguir y, en su caso, intensificar la vigilancia y el

control de la zona, el Síndic solicitó al Ayuntamiento de Tarragona que revisara los servicios de vigilancia por si era necesario reajustarlos en los momentos en los que las molestias eran más intensas. Posteriormente, el Ayuntamiento ha comunicado que se ha solicitado la valoración de la Guardia Urbana sobre la posibilidad de ajustar la vigilancia en este espacio durante los momentos de más molestias, y que la Guardia Urbana ha aceptado esta sugerencia.

Q 00449/2017

**Queja relativa a las molestias que ocasionan los altavoces de una escuela de Tarragona**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que tomara las medidas oportunas para que la escuela hiciera un uso racional de la megafonía y ésta únicamente se escuchara dentro del recinto, y que elaborara y aprobara el mapa de capacidad acústica de Tarragona, en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 16/2002, de 28 de junio, de protección contra la contaminación acústica.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha comunicado, por un lado, que solicitó a la dirección de la escuela que aplicara medidas para que se hiciera un uso racional de la megafonía; y, por el otro, que se llevaron a cabo labores y mediciones acústicas desde diferentes puntos de la ciudad, que sirven de base para elaborar el mapa de capacidad y el mapa de superaciones.

Q 07301/2017

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a una solicitud de edificación en una parcela del municipio**

Ayuntamiento de Tarragona

El Síndic solicitó al Ayuntamiento que le informara sobre este asunto y, en particular, sobre las actuaciones que hubiera llevado a cabo para la reparcelación del sector y, en su caso, sobre las razones de su retraso o falta de actuación. También le sugirió que, en caso de que no lo hubiera hecho, resolviera de forma expresa el escrito presentado por las personas interesadas, de acuerdo con el deber legal establecido en el

artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Posteriormente, el Ayuntamiento ha informado que el escrito de las personas interesadas fue incorporado en el expediente de licencia de obras para la construcción de una vivienda unifamiliar aislada con piscina, que está en trámite.

**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

