



# INFORME DE CASTELLBISBAL 2018

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CASTELLBISBAL EN DADES .....</b>	<b>3</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Castellbisbal durant el 2018 .....	3
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2018 en què la persona interessada resideix a Castellbisbal.....	6
<b>III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>10</b>
<b>IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....</b>	<b>10</b>
4.1. Resolucions complertes .....	10
4.2. Resolucions acceptades.....	11



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2018 amb relació a l'Ajuntament de Castellbisbal, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per la ciutadania d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 18 d'octubre de 2017 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Com cada any, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades per la ciutadania, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris.

Tot i això, aquest informe presenta algunes diferències respecte dels anys anteriors. En primer lloc, s'incorpora un apartat de dades estadístiques relatives al compliment de les resolucions del Síndic de Greuges de Catalunya en les queixes presentades per la ciutadania des de diferents àmbits. En segon lloc, es fa un breu esment tant dels àmbits de transparència, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, com, si s'escau, de les visites efectuades en el marc del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant la ciutadania com el mateix Ajuntament, a partir de les persones de contacte que ha autoritzat, poden accedir a les queixes en què ha intervingut cadascuna d'aquestes parts i, si s'escau, demanar l'accés a tot l'expedient.

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg de l'any 2018.

## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CASTELLBISBAL EN DADES

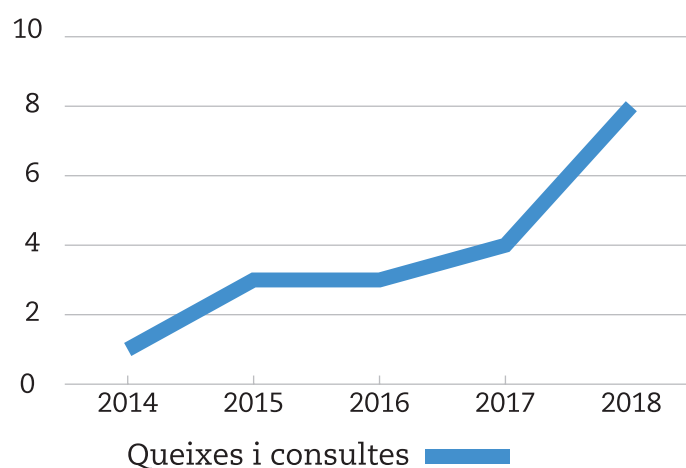
### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CASTELLBISBAL DURANT EL 2018

L'Ajuntament de Castellbisbal ha estat l'administració afectada en un total de 8 queixes, la qual cosa mostra que s'ha doblat el nombre de queixes respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit de consum, de polítiques territorials i d'administració pública. Pel que fa a l'àmbit de consum, totes les queixes han anat relacionades amb el subministrament d'aigua. Així mateix, s'han presentat queixes per la velocitat dels vehicles pel mal estat o la ubicació d'un cablejat elèctric.

Convé destacar, també, l'actuació d'ofici que s'ha traslladat a l'Ajuntament en relació amb l'estudi d'una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones.

## 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Castellbisbal

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	1	100,0	-	0,0	2	66,7	-	0,0	1	12,5
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	12,5
Educació i recerca	1	100,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	2	66,7	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	-	0,0	1	33,3	1	33,3	1	25,0	2	25,0
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	1	33,3	1	25,0	2	25,0
Tributs	-	0,0	1	33,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0	3	75,0	2	25,0
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	50,0	-	0,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	25,0	2	25,0
<b>Consum</b>	-	0,0	1	33,3	-	0,0	-	0,0	3	37,5
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	1	33,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	1	100	3	100	3	100	4	100	8	100



Pel que fa als terminis de tramitació, aquest any s'han incrementat significativament, especialment, en el cas de l'Ajuntament. Tal com ja s'ha manifestat en diverses ocasions, la reducció de terminis reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

## 2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Castellbisbal, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Ajuntament de Castellbisbal	15,0	53,3	143,8	28,8	82,3
Síndic	30,0	90,5	35,7	35,2	83,9
Persona interessada	27,9	-	2,1	0,7	24,1

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2018 s'han finalitzat 6 actuacions (50%). Del conjunt de queixes finalitzades, en la meitat no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració, i en el 50% restant o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració, o bé l'Administració ha acceptat el suggeriment o la recomanació formulats per la institució.

## 3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	6	50,0
Queixes finalitzades	6	50,0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

De fet, tal com es mostra en el capítol IV de l'Informe 2018, fruit d'aquest conveni, i davant les queixes de la ciutadania, l'Ajuntament ha donat resposta a diverses instàncies presentades per problemes de contaminació acústica.

L'Ajuntament també ha acceptat revisar la normativa d'ús de piscines públiques amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió o la incoació d'un procediment de responsabilitat patrimonial davant les conseqüències que ha generat la xarxa de clavegueram en un mur d'un habitatge.

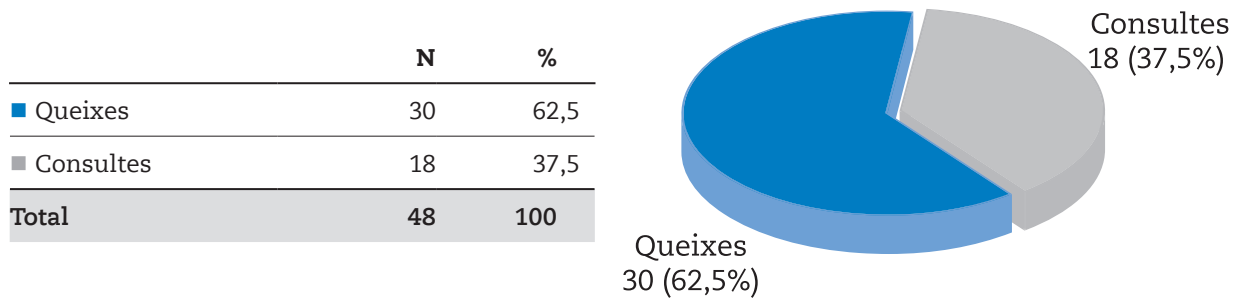
## 4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>50,0</b>
Es resol el problema	-	0,0
Resolucions acceptades	2	33,3
Resolucions parcialment acceptades	1	16,7
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>50,0</b>
<b>La persona interessada desisteix</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Queixes no admeses a tràmit</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

## 2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2018 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CASTELLBISBAL

L'any 2018 hi ha hagut un increment en el nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2017, si bé aquest increment ha estat desigual en la distribució entre queixes i consultes, i és més gran en el cas de les queixes.

### 5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi



La majoria de queixes i consultes de residents del municipi de Castellbisbal se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials i consum. Pel que fa a consum, se centren, fonamentalment, en problemes de facturació, permanència, portabilitat, etc. de companyies telefòniques, i també en el subministrament energètic. En relació amb les polítiques socials, se centren en l'educació –i, en concret, l'accés a determinats cursos– o l'afectació de l'infant davant dels problemes en les relacions familiars, normalment causats per un procés de separació o divorci conflictiu, que es tradueix en problemes en el règim de comunicació i visites, la guarda i custòdia o la mala relació entre les persones adultes, entre d'altres.

### 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

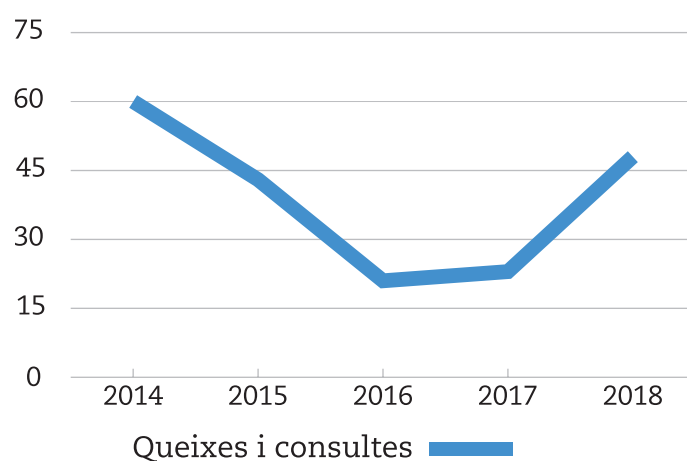
	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>6</b>	<b>20,0</b>	<b>7</b>	<b>38,9</b>	<b>13</b>	<b>27,1</b>
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	2	6,7	4	22,2	6	12,5
Infància i adolescència	3	10,0	2	11,1	5	10,4
Salut	1	3,3	-	0,0	1	2,1
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	1	5,6	1	2,1
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>8</b>	<b>26,7</b>	<b>2</b>	<b>11,1</b>	<b>10</b>	<b>20,8</b>
Administració pública i drets	8	26,7	2	11,1	10	20,8
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	<b>6</b>	<b>20,0</b>	<b>1</b>	<b>5,6</b>	<b>7</b>	<b>14,6</b>
Medi ambient	2	6,7	-	0,0	2	4,2
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	4	13,3	1	5,6	5	10,4



Consum	10	33,3	7	38,9	17	35,4
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	1	5,6	1	2,1
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

## 7. Evolució de les queixes i consultes iniciades durant els darrers cinc anys

	Queixes	Consultes	Total
2014	49	11	60
2015	28	15	43
2016	12	9	21
2017	14	9	23
2018	30	18	48



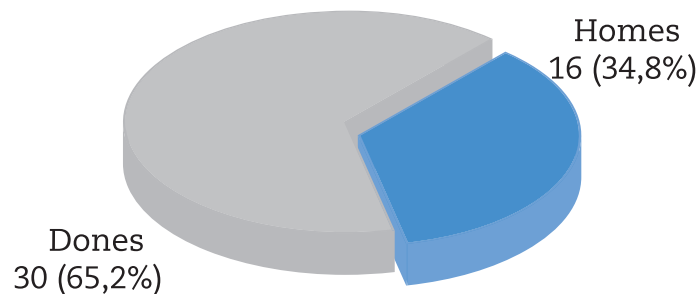
Les dades mostren que les dones presenten més queixes i consultes a Castellbisbal. De fet, les dones generalment presenten més queixes i consultes en l'àmbit de polítiques socials que els homes. Per tant, no és estrany que hi hagi una representació majoritària de dones en aquest cas.

## 8. Queixes i consultes procedents de Castellbisbal per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	<b>28</b>	<b>93,3</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>46</b>	<b>95,8</b>
Dona	16	53,3	14	77,8	30	62,5
Home	12	40,0	4	22,2	16	33,3
<b>Persona jurídica</b>	<b>2</b>	<b>6,7</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>4,2</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

## 9. Queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	12	92,3	1	7,7	13	100
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0
Educació i recerca	6	100,0	-	0,0	6	100
Infància i adolescència	4	80,0	1	20,0	5	100
Salut	1	100,0	-	0,0	1	100
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0
Treball i pensions	1	100,0	-	0,0	1	100
<b>Administració pública i tributs</b>	6	66,7	3	33,3	9	100
Administració pública i drets	6	66,7	3	33,3	9	100
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0
<b>Polítiques territorials</b>	5	71,4	2	28,6	7	100
Medi ambient	2	100,0	-	0,0	2	100
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0
Urbanisme i mobilitat	3	60,0	2	40,0	5	100
<b>Consum</b>	7	43,8	9	56,3	16	100
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	-	0,0	-	0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0
<b>Altres</b>	-	0,0	1	100,0	1	100
<b>Total</b>	30	65,2	16	34,8	46	100



## 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de persones afectades en les queixes	107	29	12	14	32
Nombre de persones afectades en les consultes	11	15	9	9	18
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>50</b>

Pel que fa a les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Castellbisbal, corresponen majoritàriament a l'Administració local –i, en concret, al mateix Ajuntament de Castellbisbal– i, en segon terme, a l'Administració autonòmica.

## 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Castellbisbal

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>7</b>	<b>36,8</b>
Departament d'Educació	2	10,5
Departament d'Empresa i Coneixement	1	5,3
Departament de Salut	1	5,3
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	3	15,8
<b>Administració local</b>	<b>10</b>	<b>52,6</b>
Ajuntament de Castellbisbal	7	36,8
Ajuntament de Terrassa	1	5,3
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	2	10,5
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>2</b>	<b>10,5</b>
Jazztel	1	5,3
Telefónica España, SAU	1	5,3
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

El Síndic de Greuges va rebre un total de 9 visites en el desplaçament a Castellbisbal del 24 de gener de 2018. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Escola Municipal de Música Miquel Blanch van presentar 10 queixes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, gas), urbanisme, medi ambient, procediment administratiu, etc. De les 10 queixes presentades, 3 anaven adreçades a l'Ajuntament de Castellbisbal. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament del 5 d'octubre de 2018, el Síndic de Greuges va rebre un total de 9 visites en el desplaçament a Castellbisbal del 5 d'octubre de 2018. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'Escola Municipal de Música Miquel Blanch van presentar 8 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (aigua, telefonia i electricitat), treball, multes de trànsit, etc. De les 8 queixes presentades, 3 anaven adreçades a l'Ajuntament de Castellbisbal. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

## 12. Evolució de les queixes i consultes procedents de Castellbisbal en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2018	27	4	31

### III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre a l'Ajuntament de Castellbisbal un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent.

En ambdós casos, l'Ajuntament de Castellbisbal va donar resposta a les sol·licituds efectuades, en compliment de la normativa vigent.

### IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 03949/2017**

**Queixa relativa a les molèsties de sorolls que pateixen els veïns d'una comunitat de Castellbisbal pels actes que s'organitzen a la plaça Folch i Torres i pel buc d'assaig que hi ha davant de la finca**

Ajuntament de Castellbisbal

En un informe de 2016 el Síndic va posar de manifest que “evidentment s’han de poder fer concerts a l’aire lliure amb motiu de festes majors, sempre que no col·lideixin frontalment amb el dret al descans, i sempre que aquests concerts es portin a terme complint totes les condicions tècniques necessàries per garantir que no se superen els límits d’immissió que estableix la normativa”.

En el cas concret d’aquesta queixa, el Síndic va concloure que els horaris d’algunes de les activitats que s’organitzen a la plaça són incompatibles amb el descans dels veïns, per la qual cosa va suggerir a l’Ajuntament que valorés una reducció de l’horari de finalització dels concerts que es porten a terme en aquest emplaçament. Respecte de les molèsties que ocasiona el buc d’assaig, l’Ajuntament ha informat de les possibles solucions que hi ha en estudi, entre les quals la de determinar el nivell sonor de les molèsties amb mesuraments tècnics. En aquest punt, el Síndic entén que és bàsic objectivar les molèsties que s’ocasionen a fi de poder buscar solucions efectives.

L’Ajuntament ha acceptat el suggeriment de reduir l’horari de finalització dels concerts que es porten a terme a la plaça amb motiu de festes o revetlles populars, suggeriment que ha traslladat a la resta de responsables polítics i tècnics perquè facin la seva valoració. També ha informat que no s’ha fet cap mesurament al voltant de la plaça, ja que de les inspeccions que s’han dut a terme no se’n desprèn que el soroll produït per l’activitat del buc d’assaig estigui generant un problema greu de contaminació acústica, i perquè els concerts de la Festa Major en queden exempts, d’acord amb l’ordenança municipal. En qualsevol cas, però, l’Ajuntament ha informat de les actuacions dutes a terme en relació amb les molèsties que provoca el buc d’assaig, com ara controls puntuals per part de personal de l’Ajuntament i de la Policia Local o la modificació del Reglament de l’ús i el funcionament dels bucs d’assaig musical de Castellbisbal.

## 4.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

AO 00116/2018

**Actuació d'ofici relativa a una possible discriminació de gènere com a conseqüència de les normes que regulen la vestimenta del bany a les piscines públiques i que només fan referència a les dones**

Ajuntament de Castellbisbal

---

El Síndic va rebre diverses queixes promogudes per la plataforma Mugrons Lliures segons les quals l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès preveia sotmetre a consulta popular la pràctica del topless als equipaments públics. Arran de l'anàlisi d'aquestes queixes, el Síndic ha tingut coneixement que hi ha diversos municipis a Catalunya que han aprovat normes sobre vestimenta de bany específica només per a les dones. En aquest sentit, hi ha municipis en què està prohibit el topless a les piscines municipals i d'altres en què s'estableix que les persones s'han de banyar en banyador, i que queda prohibit l'ús de qualsevol altra vestimenta que no estigui reglamentàriament establerta per a les dones (topless, biquini, etc.). Algunes normatives prohibeixen l'excés tèxtil (l'anomenat *burquini*), suposadament per raons d'higiene, mentre que d'altres no preveuen cap normativa diferenciada entre les indumentàries de bany de dones i homes.

El Síndic va recomanar a tots els municipis que disposaven de piscines municipals, entre els quals Castellbisbal, que en revisessin la normativa d'ús amb perspectiva de gènere i respectant la llibertat d'expressió de les persones usuàries.

Q 00510/2018

**Queixa relativa a la gestió que ha fet l'Ajuntament de Castellbisbal de diverses reclamacions presentades arran dels danys provocats al mur d'una finca per possibles deficiències de la xarxa de clavegueram**

Ajuntament de Castellbisbal

---

Atès que no consta que en aquest cas s'hagi tramitat la reclamació de la persona interessada d'acord amb el procediment establert legalment per a aquest tipus de reclamacions (que ha d'incloure, entre d'altres, l'informe preceptiu del servei afectat i l'audiència a la persona interessada), el Síndic va demanar a l'Ajuntament que iniciés aquesta tramitació i, abans de dur a terme els tràmits oportuns, inclosa l'audiència al promotor de la queixa, resolgués expressament i de manera motivada la reclamació. A més, atès el temps transcorregut des que el promotor va formular la reclamació, el Síndic també va demanar a l'Ajuntament que agilités al màxim possible la tramitació del procediment.

L'Ajuntament, però, ha informat que no pot instruir cap procediment de responsabilitat patrimonial perquè el promotor no va presentar cap reclamació formal de responsabilitat. El Síndic, per tant, ha de finalitzar les seves actuacions en aquest assumpte.

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

