



INFORME DE TARRAGONA 2018

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A TARRAGONA EN DADES	3
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Tarragona durant el 2018.....	3
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2018 en què la persona interessada resideix a Tarragona	6
III. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....	12
IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS.....	12
4.1. Resolucions complertes	12
4.2. Resolucions acceptades.....	19

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 Tarragona, 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 2 de maig de 2013 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 TARRAGONA EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADAES AMB L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA DURANT EL 2018

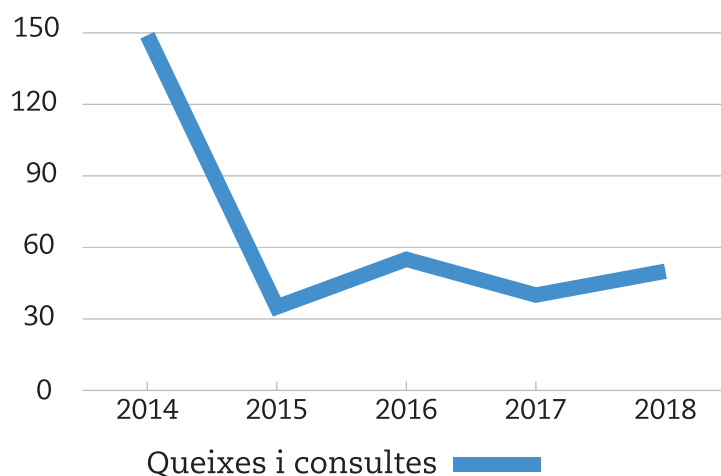
L'Ajuntament de Tarragona ha estat l'administració afectada en un total de 50 queixes, la qual cosa mostra un increment respecte de l'any anterior. La majoria de les queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i tributs, seguit del de polítiques territorials.

En l'àmbit d'administració pública i tributs, el principal motiu de queixa s'ha produït pel suport d'algunes persones davant el cessament d'un funcionari interí del Museu d'Història de l'Ajuntament de Tarragona.

Pel que fa a les polítiques territorials, la majoria de les queixes s'han centrat en les molèsties per sorolls generades per alguns establiments, la ubicació de contenidors o la necessitat de millorar alguns equipaments i espais públics.

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

	2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	11	7,4	7	20,0	8	14,5	4	10,0	9	22,5
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	5,0
Educació i recerca	2	1,3	1	2,9	3	5,5	-	0,0	1	2,5
Infància i adolescència	4	2,7	2	5,7	1	1,8	1	2,5	2	5,0
Salut	2	1,3	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	2,5
Serveis socials	3	2,0	4	11,4	4	7,3	3	7,5	3	7,5
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	17	11,4	11	31,4	11	20,0	7	17,5	20	50,0
Administració pública i drets	8	5,4	11	31,4	9	16,4	4	10,0	16	40,0
Tributs	9	6,0	-	0,0	2	3,6	3	7,5	4	10,0
Polítiques territorials	113	75,8	12	34,3	29	52,7	24	60,0	16	40,0
Medi ambient	106	71,1	8	22,9	22	40,0	13	32,5	12	30,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	7	4,7	4	11,4	7	12,7	11	27,5	4	10,0
Consum	3	2,0	1	2,9	4	7,3	2	5,0	4	10,0
Seguretat ciutadana i justícia	4	2,7	3	8,6	3	5,5	2	5,0	1	2,5
Cultura i llengua	1	0,7	1	2,9	-	0,0	1	2,5	-	0,0
Total	149	100	35	100	55	100	40	100	50	100



Pel que fa als terminis de tramitació, aquest any s'han incrementat lleugerament en el cas d'ambdues institucions. 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 Tarragona, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Ajuntament de Tarragona	97,9	72,7	53,3	40,9	62,8
Síndic	69	53,5	59,6	31,3	95,7
Persona interessada	46,2	37,6	11,8	4,9	31,7

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2018 s'han finalitzat 45 actuacions (58,4%). Del conjunt de queixes finalitzades, la majoria o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració, o bé l'Administració ha acceptat la resolució un cop s'ha formulat el suggeriment o la recomanació. Convé destacar, també, que en el 37,8% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat per part de l'Administració.

3. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	32	41,6
Queixes finalitzades	45	58,4
Total	77	100

De fet, tal com es mostra en el capítol IV de l'Informe 2018, fruit d'aquest conveni, i davant de les queixes de la ciutadania, l'Ajuntament de Tarragona:

- Està fent seguiment sobre la situació d'un infant.
- Ha resolt els problemes a la seu electrònica perquè les plataformes puguin presentar sol·licituds.
- Ha donat resposta a diverses peticions de persones interessades.
- Ha acceptat modificar el Reglament del cementiri per poder conèixer el domicili real de la persona titular del nínxol, tot respectant la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Ha modificat els horaris de les instal·lacions esportives de Bonavista per compensar el tancament durant l'estiu d'unes altres instal·lacions per manteniment.
- Ha acordat la devolució de l'import corresponent a la participació en una marató que es va ajornar per qüestions meteorològiques.
- Ha pres mesures perquè la persona propietària d'un establiment redueixi les molèsties generades per una xemeneia.
- Ha revisat la ubicació d'alguns contenidors.
- Ha iniciat una campanya de sensibilització per a la recollida de residus al mercat setmanal de Bonavista.
- Ha reduït les molèsties de soroll generades pels altaveus de dues escoles i també d'una antena de telefonia.

- Ha incrementat la neteja d'alguns equipaments i espais públics.
- Ha proposat suprimir l'estacionament de motocicletes que hi ha al final del carrer Salou.
- Ha augmentat la seguretat per evitar actes incívics on s'estableix el mercat setmanal de Bonavista.

L'Ajuntament també ha acceptat les mesures proposades en l'*Informe sobre comerç irregular a la via pública*, incloure en el Pla d'accessibilitat universal de Tarragona les actuacions necessàries per eliminar les barreres arquitectòniques o prendre mesures davant les molèsties per concentracions de persones a prop de l'habitatge de la persona interessada.

4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

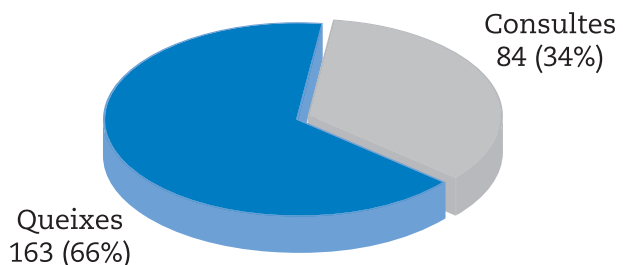
	N	%
Irregularitat de l'Administració	26	57,8
Es resol el problema	13	28,9
Resolucions acceptades	11	24,4
Resolucions parcialment acceptades	2	4,4
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	17	37,8
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	2	4,4
Total	45	100

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

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

	N	%
■ Queixes	163	66,0
■ Consultes	84	34,0
Total	247	100



La majoria de queixes i consultes de residents del municipi de Tarragona se circumscriuen als àmbits de consum i de polítiques socials.

De fet, el consum energètic i el consum d'aigua suposen un dels increments més significatius. En particular, les intervencions se centren en les dificultats per tramitar de manera ràpida

l'alta d'un subministrament, el cost i la facturació del servei, els problemes de pagament i les denegacions del bo social, la resposta davant avaries per part de les companyies o el canvi de comptador d'analògic a digital.

En relació amb les polítiques socials, les llistes d'espera en salut i la demora en la tramitació o la denegació de la renda garantida de ciutadania són alguns dels motius bàsics pels quals la ciutadania demana la intervenció del Síndic.

Cal assenyalar que la demora en la resolució de concessió d'ajuts de primera necessitat, de la renda garantida de ciutadania o d'altres prestacions agreuja encara més la situació de persones vulnerables i pot acabar generant conseqüències en altres àmbits, com ara l'habitatge, que dificultin la capacitat de recuperació i sortida d'aquesta situació de vulnerabilitat.

Finalment, pel que fa a les polítiques territorials, un dels motius de queixes que es presenta, i que està relacionat amb un problema en el conjunt del territori català, es basa en els problemes per accedir o mantenir l'habitatge per part de persones que es troben en risc d'exclusió social.

De fet, tal com s'assenyala en l'Informe anual de 2018, mai com fins ara el Síndic havia rebut tantes queixes en què una mateixa persona presenta diversos problemes davant l'Administració, tots relacionats entre si, que l'aboquen a una situació d'emergència social i greu vulnerabilitat de la qual cada cop és més difícil sortir. Especialment, la majoria d'aquestes queixes són presentades per dones, la qual cosa reflecteix que el gènere és una variable molt present davant del risc d'exclusió social.

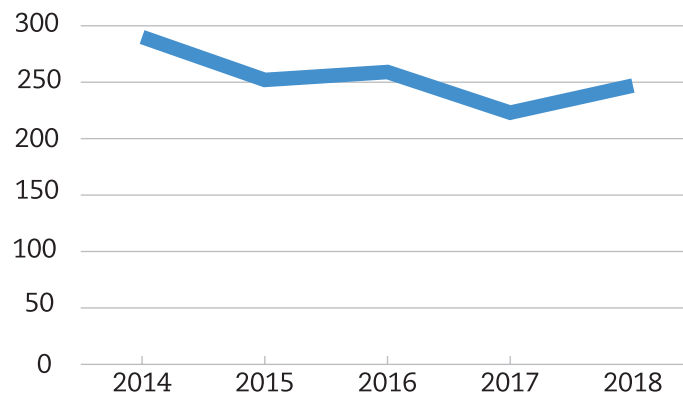
6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	44	27,0	27	32,1	71	28,7
Discriminació	1	0,6	1	1,2	2	0,8
Educació i recerca	4	2,5	4	4,8	8	3,2
Infància i adolescència	13	8,0	4	4,8	17	6,9
Salut	11	6,7	8	9,5	19	7,7
Serveis socials	13	8,0	5	6,0	18	7,3
Treball i pensions	2	1,2	5	6,0	7	2,8
Administració pública i tributs	30	18,4	14	16,7	44	17,8
Administració pública i drets	24	14,7	10	11,9	34	13,8
Tributs	6	3,7	4	4,8	10	4,0
Polítiques territorials	23	14,1	7	8,3	30	12,1
Medi ambient	13	8,0	1	1,2	14	5,7
Habitatge	5	3,1	2	2,4	7	2,8
Urbanisme i mobilitat	5	3,1	4	4,8	9	3,6
Consum	59	36,2	19	22,6	78	31,6

Seguretat ciutadana i justícia	6	3,7	8	9,5	14	5,7
Cultura i llengua	1	0,6	-	0,0	1	0,4
Altres	-	0,0	9	10,7	9	3,6
Total	163	100	84	100	247	100

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

	Queixes		Consultes		Total	
2014	162		128		290	
2015	112		140		252	
2016	120		139		259	
2017	119		104		223	
2018	163		84		247	



Queixes i consultes

Les dades mostren que al municipi de Tarragona les dones presenten més queixes i consultes que els homes.

8. Queixes i consultes procedents de Tarragona per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	137	84,0	83	98,8	220	89,1
Dona	74	45,4	55	65,5	129	52,2
Home	63	38,7	28	33,3	91	36,8
Persona jurídica	26	16,0	1	1,2	27	10,9
Total	163	100	84	100	247	100

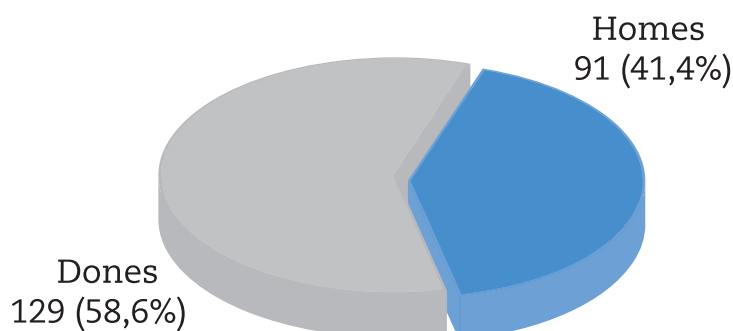
En termes generals, quan s'incrementa el nombre de queixes en polítiques socials, també hi ha un augment de queixes presentades per dones. En aquest àmbit, es produeix una doble

discriminació: pel fet de ser dona i pel fet de necessitar algun tipus d'ajut. En aquest sentit, les dones solen ser més vulnerables davant els problemes socials, i de manera més especial en temps de crisi i de polítiques d'austeritat.

En canvi, les queixes relatives a seguretat ciutadana, cultura i llengua o tributs solen ser presentades més per homes que per dones.

9. Queixes i consultes procedents de Tarragona per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	51	71,8	20	28,2	71	100
Discriminació	1	50,0	1	50,0	2	100
Educació i recerca	7	87,5	1	12,5	8	100
Infància i adolescència	13	76,5	4	23,5	17	100
Salut	12	63,2	7	36,8	19	100
Serveis socials	13	72,2	5	27,8	18	100
Treball i pensions	5	71,4	2	28,6	7	100
Administració pública i tributs	19	46,3	22	53,7	41	100
Administració pública i drets	16	50,0	16	50,0	32	100
Tributs	3	33,3	6	66,7	9	100
Polítiques territorials	15	53,6	13	46,4	28	100
Medi ambient	7	58,3	5	41,7	12	100
Habitatge	4	57,1	3	42,9	7	100
Urbanisme i mobilitat	4	44,4	5	55,6	9	100
Consum	33	57,9	24	42,1	57	100
Seguretat ciutadana i justícia	4	30,8	9	69,2	13	100
Cultura i llengua	-	0,0	1	100,0	1	100
Altres	7	77,8	2	22,2	9	100
Total	129	58,6	91	41,4	220	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	4.187	4.190	152	120	170
Nombre de persones afectades en les consultes	128	140	139	104	84
Total	4.315	4.330	291	224	254

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

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

	Queixes	%
Administració autonòmica	29	31,2
Departament d'Educació	1	1,1
Departament d'Empresa i Coneixement	2	2,2
Departament d'Interior	3	3,2
Departament de Justícia	1	1,1
Departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda	2	2,2
Departament de Salut	8	8,6
Departament de Territori i Sostenibilitat	5	5,4
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	7	7,5
Administració local	58	62,4
Ajuntament d'Altafulla	1	1,1
Ajuntament d'Olot	1	1,1
Ajuntament de Cambrils	2	2,2
Ajuntament de la Canonja	3	3,2
Ajuntament de la Granada	1	1,1
Ajuntament de Mont-roig del Camp	1	1,1
Ajuntament de Montblanc	1	1,1
Ajuntament de Reus	2	2,2
Ajuntament de Salou	1	1,1
Ajuntament de Tarragona	36	38,7
Ajuntament de Valls	1	1,1
Ajuntament de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	1	1,1

Ajuntament de Vila-seca	1	1,1
Ajuntament de Vinyols i els Arcs	1	1,1
Consell Comarcal de la Conca de Barberà	1	1,1
Consell Comarcal del Baix Camp	1	1,1
Consell Comarcal del Tarragonès	2	2,2
Diputació de Tarragona	1	1,1
Companyies telefòniques	2	2,2
Telefónica España, SAU	2	2,2
Companyies elèctriques	2	2,2
ENDESA	2	2,2
Companyies d'aigua	2	2,2
Aigües de Barcelona	2	2,2
Total	93	100

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

El Síndic de Greuges va rebre un total de 10 visites en el desplaçament a Tarragona del 16 de maig de 2018. Les persones ateses per l'equip del Síndic al centre cívic de Bonavista van presentar 8 queixes i van fer 4 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía), tributs, molèsties per sorolls, medi ambient, serveis socials, habitatge etc. De les 8 queixes presentades, 4 anaven adreçades a l'Ajuntament de Tarragona. Totes les visites ateses, excepte tres, van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament del 8 de novembre de 2018, el Síndic de Greuges va rebre un total de 31 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'IMET van presentar 31 queixes i van fer 5 consultes. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat, gas i aigua), tributs, sanitat, funció pública, serveis socials, urbanisme, etc. De les 41 queixes presentades, 18 anaven adreçades a l'Ajuntament de Tarragona. Totes les visites ateses, excepte cinc, eren de persones veïnes de la població.

	Queixes	Consultes	Total
2014	6	4	10
2015	3	1	4
2016	18	4	22
2017	18	6	24
2018	39	9	48

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 Tarragona 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.

Si bé és cert que l'Ajuntament de Tarragona va donar resposta al qüestionari, en canvi, no va donar resposta al sol·licitant ocult. La sol·licitud es va formular en data 2 de febrer de 2018 i es va reiterar el 12 de març de 2018 sense obtenir resposta. Així es va fer constar en l'informe d'avaluació que es va presentar al Parlament de Catalunya el juliol de 2018.

Convé recordar, en aquest sentit, que la Llei 19/2014 tipifica com a infracció no resoldre les sol·licituds d'accés a la informació de manera expressa i motivada dins el termini preceptiu.

IV. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

4.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 03321/2013

Desacord amb un procediment d'expropiació d'un nínxol del cementiri de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

D'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament, el procediment es va tramitar de conformitat amb el que estableix el Reglament intern del cementiri, i es va intentar localitzar la persona interessada per diverses vies abans de dur a terme la notificació edictal. Tot i això, el Síndic considera que, més enllà del compliment formal del procediment establert, cal fer un esforç específic per mirar de localitzar les persones titulars dels drets funeraris o els seus familiars, abans de declarar-ne la caducitat, per donar-los l'opció real d'esmenar la situació. Per tant, va suggerir a l'Ajuntament que valorés la possibilitat d'incorporar en el Reglament del ce-

mentiri, com a requisit previ a la notificació edictal, que es verifiqui el domicili fiscal de les persones interessades per mitjà de la plataforma Via Oberta del Consorci Administració Oberta de Catalunya, i que s'intenti practicar la notificació personal en aquest domicili.

L'Ajuntament ha acceptat aquest suggeriment i modificarà el Reglament del cementiri.

Q 00456/2016

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Tarragona en relació amb unes construccions i instal·lacions il·legals que hi ha en un immoble del municipi

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa exposava que l'Ajuntament de Tarragona li havia notificat tres resolucions per les quals s'ordenava a la propietat d'un immoble d'aquest municipi que dugués a terme diverses actuacions en relació amb unes construccions i instal·lacions il·legals. No obstant això, la situació seguia igual. En vista d'aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tarragona que valorés

si l'ordre que va dictar al seu moment ja havia prescrit i que resolgués en conseqüència.

L'Ajuntament ha informat sobre les actuacions municipals que s'han executat per complir la resolució del Síndic.

Q 00449/2017

Queixa relativa a les molèsties que ocasionen els altaveus d'una escola de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tarragona que prenguéss les mesures oportunes perquè l'escola fes un ús racional de la megafonia i únicament s'escoltés dins del recinte, i que elaborés i aprovés el mapa de capacitat acústica de Tarragona, en compliment de l'article 9 de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.

L'Ajuntament ha informat que va demanar a la direcció de l'escola que es fes un ús racional de la megafonia, i que ha dut a terme mesuraments acústics des de diferents punts de la ciutat, que serveixen de base per elaborar el mapa de capacitat i el mapa de superacions.

Q 07157/2017

Queixa relativa al mal estat de quatre parcel·les del municipi

Ajuntament de Tarragona

L'Ajuntament va informar el Síndic de les actuacions que estava portant a terme en cadascun dels expedients, raó per la qual la institució va finalitzar les seves actuacions. Tot i això, la promotora de la queixa es va tornar a adreçar a la institució per indicar que malgrat el temps transcorregut la situació seguia en el mateix punt. El Síndic, doncs, va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació efectuada d'ençà de l'última informació que va facilitar a la institució i de les actuacions que tenia previstes (execució subsidiària, multes coercitives, etc.).

L'Ajuntament va informar que havia ordenat a la propietat d'un dels solars que netegés el terreny, i l'havia advertit que l'Ajuntament podia disposar de l'execució subsidiària a càrrec de les persones interessades o bé imposar-los multes coercitives. Posteriorment, el Departament de Medi Ambient de l'Ajuntament ha constatat que ja s'han dut a terme les tasques de neteja, per la qual cosa ha arxivat l'expedient.

Q 07301/2017
Q 07408/2017**Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a una sol·licitud d'informació sobre la possibilitat d'edificar en una parcel·la del municipi**

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les actuacions dutes a terme per a la reparcel·lació del sector i, si esqueia, sobre les raons del retard o la manca d'actuació municipal. També li va suggerir que resolgués de forma expressa l'escrit presentat per les persones interessades, d'acord amb el deure legal establert en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

L'Ajuntament ha informat que ha dictat un decret en què s'exposen els motius que concorren en el cas i que ha resolt informar les persones interessades que el seu escrit va ser incorporat en l'expedient de llicència d'obres per la construcció d'un habitatge unifamiliar aïllat amb piscina, el qual es troba en tramitació.

Q 07361/2017

Queixa relativa a les molèsties de soroll i vibracions que emeten les instal·lacions d'una antena de telefonia mòbil

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre les mesures correctores que hagués fet adoptar a l'empresa titular de l'estació base de telefonia mòbil perquè l'activitat s'ajustés a la normativa de protecció contra la contaminació acústica; sobre si havia incoat algun expedient sancionador per incompliment de la normativa de protecció contra la contaminació acústica, i sobre si tenia constància que s'hagués ampliat la instal·lació esmentada, tal com manifestava la promotora de la queixa. En cas afirmatiu, el Síndic demanava saber si l'ampliació s'havia fet amb el títol habilitant pertinent.

L'Ajuntament ha informat que va ordenar a l'empresa titular de l'estació de telefonia que adoptés una sèrie de mesures correctores. Posteriorment, s'ha comprovat que l'empresa va dur a terme un mesurament sonomètric arran del qual es va concloure que el soroll del funcionament normal de l'activitat no superava els valors límit d'immissió sonora a l'ambient exterior per a les activitats, incloses les derivades de les relacions de veïnat. A més, s'ha anul·lat l'equip exterior de l'aire condicionat, que únicament s'utilitzarà en casos d'escalfor interior extrema (60°C).

Q 08335/2017

Disconformitat amb la manca de resposta a una reclamació de devolució del cost d'inscripció a la Mitja Marató de Tarragona de l'any 2016

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa exposava que l'any 2016 havia pagat dues inscripcions per participar a la Mitja Marató organitzada per l'Ajuntament de Tarragona i el Patronat Municipal d'Esports, la qual es va suspendre per motius meteorològics. Finalment es va fer en una altra data, però el promotor no hi va poder assistir, i el Patronat Municipal d'Esports només li va oferir un descompte de 5 euros per a l'edició de l'any següent. El Síndic va recomanar a l'Ajuntament que tramités la sol·licitud de devolució de l'import de les dues inscripcions i dictés la resolució que n'ordenés el reintegrament, però l'Ajuntament va considerar que la devolució de l'import no era procedent. Una de les raons que al·legava era que el promotor havia anat a recollir el dorsal i l'obsequi a què donava dret la inscripció de la cursa, tot i que el promotor nega que ho anés a recollir.

Per tot això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que resolgués expressament la sol·licitud de devolució de l'import de les dues inscripcions i n'acordés el reintegrament, llevat que es pogués acreditar que el material (dorsal i samarretes) va ser lliurat, cas en què caldria resoldre de forma motivada l'import que pertorqués retornar.

Finalment, el Patronat Municipal d'Esports de l'Ajuntament de Tarragona ha resolt retornar al promotor l'import corresponent a les dues inscripcions que va efectuar per participar a l'edició de la Mitja Marató Ciutat de Tarragona de 2016.

Q 09190/2017

Queixa relativa a les molèsties pels sorolls que fan els serveis de neteja dels carrers de Tarragona els caps de setmana

Ajuntament de Tarragona

L'Àrea de Sostenibilitat de l'Ajuntament de Tarragona va trametre un informe al Síndic en què donava resposta a les qüestions a què feia referència la institució. Tot i això, no indicava si havia fet arribar aquest informe a la promotora de la queixa. En conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que en el termini de quinze dies li comunicqués que havia traslladat l'informe a la promotora.

Posteriorment, l'Ajuntament ha indicat que la promotora ja va rebre la resposta a la seva queixa, de manera que el Síndic finalitza les seves actuacions en aquest cas.

AO 00079/2018

Actuació d'ofici relativa a la suposada situació de risc en què es troben dues adolescents amb una discapacitat reconegudaAjuntament de Tarragona
Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
Departament d'Interior

El Síndic va tenir coneixement de la suposada situació de risc en què es trobaven dues germanes adolescents, que tenien un 48% i un 38% de discapacitat reconeguda. La mare explicava que les dues noies s'havien escapat de casa i que vivien al carrer amb altres persones que les manipulaven. En vista de tota la informació de què es disposava, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tarragona que donés les instruccions oportunes perquè els serveis socials d'atenció primària duguessin a terme, de manera immediata, les actuacions de coordinació i traspàs d'informació necessàries amb l'EAIA de Tarragona en relació amb aquest assumpte.

L'Ajuntament ha informat que els Mossos d'Esquadra van localitzar les dues noies i que la que era menor d'edat va retornar al domicili familiar. També s'ha informat de totes les actuacions que s'han dut a terme des de l'Administració amb l'adolescent.

Q 04192/2018

Manca de resposta de l'Ajuntament de Tarragona a una instància referent a la ubicació del Punt de Voluntariat de la ciutat

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés les ordres oportunes perquè sense més dilació es fes arribar una resposta raonada i per escrit al promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que va donar resposta al promotor de la queixa, en què li indicava que havia proposat una alternativa davant la manca d'espais adequats, ara per ara, per ubicar el Punt de Voluntariat.

Q 04531/2018

Queixa relativa a la ubicació d'uns contenidors d'escombraries

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions que hagués portat a terme.

L'Ajuntament va informar el promotor dels motius pels quals era impossible el trasllat dels contenidors situats a prop del seu habitatge.

Q 04765/2018

Queixa relativa als problemes de soroll que ocasionen dues activitats de bar ubicades a pocs metres d'un immoble de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

En l'informe tramès per l'Ajuntament de Tarragona no s'indicava si s'havia donat resposta a la darrera instància formulada pel promotor de la queixa. Per aquest motiu, el Síndic va recordar l'obligació de l'Administració de donar resposta a les sol·licituds de les persones interessades, i va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta expressa a la instància formulada pel promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que ja ha donat resposta a la instància del promotor.

Q 04768/2018

Disconformitat amb diverses qüestions relatives a l'impost sobre béns immobles

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions que hagués portat a terme.

L'Ajuntament ha tramès al Síndic còpia de l'escrit que ha enviat a la persona interessada, juntament amb els informes que donen resposta als motius de disconformitat que plantejava.

Q 04779/2018

Queixa relativa a la manca de neteja dels carrers de Bonavista després de l'activitat del mercat i a la manca de neteja d'una parcel·la

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la persona interessada i que informés la institució de les actuacions que hagués portat a terme.

El Síndic ha constatat que l'Ajuntament ha pres mesures per garantir la neteja dels carrers de Bonavista després del mercat i de la parcel·la de davant de casa la persona interessada.

Q 04811/2018

Manca de resposta de l'Ajuntament a tres instàncies perquè es pinti una línia groga en un punt del municipi per reforçar els senyals de prohibit aparcar existents a la zona i evitar l'estacionament de vehicles a tocar dels habitatges

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre l'estat de tramitació de les instàncies de la persona interessada i sobre les actuacions que ha dut a terme o té previstes per comprovar l'estacionament indegut de vehicles en el punt denunciat els dies del mercat municipal.

L'Ajuntament ha desestimat la petició de la persona interessada, ja que considera suficientment senyalitzada la zona, si bé ha traslladat la qüestió a la Guàrdia Urbana perquè dugui a terme tasques de control de disciplina de trànsit.

Q-04812/2018

Disconformitat amb la manca d'il·luminació a la zona on s'estableix el mercat setmanal de Bonavista, a Tarragona

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que dugués a terme les actuacions de coordinació i col·laboració necessàries entre el consistori i l'empresa pública municipal per instaurar i prestar el servei d'enllumenat públic a l'esplanada del mercat. També li va suggerir que dugués a terme les actuacions pertinents per comprovar l'existència d'actes incívics i adoptar les mesures per garantir el civisme i la convivència ciutadana.

L'Ajuntament ha informat que conjuntament amb l'empresa pública que s'encarrega de l'enllumenat, s'estan duent a terme una sèrie de mesures per projectar i dotar d'enllumenat públic l'esplanada del mercat setmanal de Bonavista. Per la seva banda, la Policia Local ha exposat de forma detallada l'estat de la zona i ha mencionat diverses actuacions i iniciatives de l'Ajuntament, d'entitats veïnals i de la mateixa Guàrdia Urbana. Tot i això, es compromet a continuar fent les actuacions pertinents i a adoptar les mesures que siguin necessàries en cada moment per garantir el civisme i la convivència ciutadana.

Q 05264/2018

Manca de resposta de l'Ajuntament a un escrit sobre el desmantellament de la línia ferroviària Port Aventura-Salou-Cambrils-Mont-roig del Camp-l'Hospitalet de l'Infant i el seu condicionament com a tren-tramvia

Ajuntament de Tarragona

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la tramitació donada a l'escrit de la persona interessada i sobre la resposta que se li pensava donar.

L'Ajuntament ha informat de la resposta escrita que va donar a la persona interessada.

Q 06373/2018

Queixa relativa a les dificultats que té una plataforma veïnal de Tarragona per comunicar-se de manera electrònica amb l'Ajuntament

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa, en representació d'una plataforma veïnal, exposava que l'Ajuntament l'havia requerit a relacionar-s'hi de manera electrònica, a fi de donar compliment a l'article 14 Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. No obstant això, afirmava que a causa del format de l'aplicació web, no podia presentar instàncies com a entitat. L'Ajuntament va informar la plataforma que es prenia nota de la seva reclamació a fi que el departament d'informàtica incorporés l'opció que li permetés presentar els escrits telemàticament, i que mentrestant podia presentar les peticions telemàtiques identificant-se com a persona física i especificant en la mateixa petició que el signant actuava com a representant de l'entitat. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que li detallés quines previsions tenia sobre aquesta qüestió i les opcions que, de moment, s'oferien a la plataforma per donar compliment a l'article 14.2.b de la Llei 39/2015.

Segons l'Ajuntament, el problema que ha motivat la queixa té una causa tècnica i hauria de quedar resolt ben properament. Sens perjudici d'això, i mentre aquesta solució no s'hagi concretat, el Síndic ha indicat a l'Ajuntament que cal que la plataforma pugui presentar documents de manera presencial si no ho pot fer electrònicament.

Q 07051/2018

Queixa relativa a l'horari de manteniment i obertura de les piscines del Patronat Municipal d'Esports

Ajuntament de Tarragona

La promotora de la queixa afirmava que diverses piscines havien tancat a la vegada en treballs de manteniment durant uns horaris que resultaven incompatibles amb les jornades laborals de les persones que treballen, motiu pel qual va fer arribar un correu electrònic al Patronat Municipal d'Esports. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre aquest assumpte i sobre el tràmit i la resposta que s'ha donat al correu enviat per la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que a partir de diverses peticions de les persones usuàries de les piscines, es va acordar que la instal·lació de Bonavista obrís a les 7 del matí mentre durés el tancament per manteniment de les piscines que obrien habitualment a aquesta hora.

Q 07349/2018

Queixa relativa a l'estacionament de motocicletes que hi ha al final del carrer Salou, a Tarragona

Ajuntament de Tarragona

La persona interessada demanava que l'Ajuntament suprimís l'estacionament de motos per una zona exclosa al trànsit i el traslladés a la paret al costat de les escales del carrer de Sant Joan. En vista d'aquesta informació, el Síndic va demanar que es donés resposta a la persona interessada i que s'informés la institució de les actuacions dutes a terme.

L'Ajuntament ha informat que ha valorat positivament la proposta de la persona interessada i que farà el trasllat al més aviat possible.

Q 07496/2018

Queixa relativa al mal estat del ferm de l'aparcament que hi ha al costat de l'escola Joan XXIII

Ajuntament de Tarragona

El promotor de la queixa alertava del perill que suposa l'aparcament de l'escola Joan XXIII de Bonavista, que té el ferm malmès i amb irregularitats, i per on circulen cotxes i infants sense que hi hagi cap línia que delimiti un pas per als vianants.

L'Ajuntament ha informat que l'aparcament ocupa dues finques de titularitat privada, de manera que no hi pot fer inversions. Tot i això, ha indicat que la Conselleria de Territori ha iniciat converses amb la propietat d'una de les finques perquè autoritzi l'Ajuntament a intervenir-hi mitjançant l'execució d'obres d'anivellació i compactació que en permetin l'ús provisional com a aparcament al servei de l'escola.

4.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 03637/2016

Queixa relativa a les condicions d'accessibilitat i les barreres arquitectòniques existents al barri de Torreforta de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

L'Ajuntament va informar que incorporaria al Pla d'accessibilitat universal de Tarragona les actuacions necessàries per eliminar les barreres arquitectòniques a què feia referència el promotor de la queixa; i també que les deficiències en la senyalització i en el manteniment dels passos de vianants s'havien inclòs en el programa anual de manteniment de la senyalització viària del municipi.

Pel que fa, però, als obstacles de les voreres, l'Ajuntament feia referència exclusivament als pals de fusta que corresponen a la xarxa de distribució elèctrica i de comunicacions, i exposava que no disposava de consignació pressupostària per retirar-los. El promotor de la queixa, però, havia mencionat també altres tipus d'obstacles, com ara arbres.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va recordar que les administracions havien d'impulsar les accions necessàries per assegurar l'accessibilitat dels espais urbans d'ús públic, i això inclou la retirada dels elements urbans que representen un obstacle en les voreres, amb les actuacions prèvies que calgui en cada cas. Per tant, va instar l'Ajuntament a posar en marxa les mesures oportunes per corregir les deficiències en aquest aspecte al més aviat possible, i a incorporar les actuacions de retirada dels elements urbans obstaculitzadors (arbres, pals de telefonia i d'enllumenat, etc.) en la planificació per al proper exercici, amb la partida pressupostària corresponent.

Posteriorment, l'Ajuntament ha tramès al Síndic la informació actualitzada relativa al Pla d'accessibilitat i ha indicat que es faran actuacions per millorar l'accessibilitat en els espais d'ús públic, en els edificis/equipaments municipals amb més demanda i en el transport públic.

Q 09103/2016

Queixa relativa a les molèsties que generen les concentracions de persones, tant de dia com de nit, en unes escales al costat d'una finca de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

Tenint en compte que la Guàrdia Urbana de Tarragona va informar que es donarien instruccions per seguir i, si esqueia, intensificar la vigilància i el control de la zona, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que revisés els serveis de vigilància per si calia reajustar-los als moments en què les molèsties eren més intenses.

Posteriorment, l'Ajuntament ha comunicat que s'ha demanat la valoració de la Guàrdia Urbana sobre la possibilitat d'ajustar la vigilància en aquest espai durant els moments en què la persona interessada manifestava que hi havia més molèsties, i que la Guàrdia Urbana ha acceptat aquest suggeriment.

Q 06868/2017

Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasiona un local de Tarragona

Ajuntament de Tarragona

D'acord amb la resolució dictada per l'Ajuntament el novembre de 2017, es va requerir que en el termini d'un mes s'esmenessin les deficiències detectades en el local, amb l'avertiment que en cas de no fer-ho se n'ordenaria el cessament. També es va atorgar un termini de set dies per retirar els diversos altaveus ubicats dins de l'establiment. L'abril de 2018, l'Ajuntament va dictar una nova resolució en què reiterava el contingut de la resolució anterior.

Atès que havia transcorregut el termini atorgat perquè l'activitat donés compliment als requeriments de l'Ajuntament, el Síndic va demanar que se l'informés sobre el grau de compliment d'aquests requeriments. I, en cas que l'activitat no els hagués complert, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que en fes efectiva l'ordre de cessament.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que el titular de l'establiment va aportar diversa documentació relativa al local, la qual està pendent d'informe dels serveis tècnics municipals.

Q 00158/2018

Seguiment de les recomanacions de l'Informe sobre el comerç irregular a la via pública, presentat al Parlament el febrer 2016

Ajuntament de Tarragona

En data 8 de febrer de 2016 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre el comerç irregular a la via pública*, que analitza el fenomen conegut com a *top manta* i conté un seguit de recomanacions a les administracions públiques per abordar un fet que té múltiples implicacions: socials, de consum, econòmiques, etc.

Com ja s'assenyalava en l'informe, és evident que s'han de dur a terme accions coordinades contra les màfies que importen il·legalment els productes; accions que no consta que s'hagin dut a terme d'una manera sistemàtica. També cal que les administracions públiques trobin, conjuntament amb els agents socials, les sortides laborals o, si escau, els recursos i les prestacions socials per als venedors del *top manta* que ho necessitin. Els governs, en definitiva, han de treballar en un pla de xoc per erradicar la pràctica de l'activitat il·legal i per acompanyar els maners en el camí a la integració social i a una sortida laboral digna.

Per la seva banda, les persones han de prendre consciència que estan adquirint productes falsificats i que ho estan fent d'una manera irregular. D'aquesta manera, estan perpetuant pràctiques econòmiques que posen en dubte els principis de l'estat del benestar. En aquest sentit, el Síndic considera que cal proposar que l'Agència Catalana del Consum i altres organismes destinin personal inspector a denunciar les persones que adquireixen productes al *top manta*.

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

