

# INFORME D'ARENYS DE MUNT 2019

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA .....</b>	<b>3</b>
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ARENYS DE MUNT EN DADES.....</b>	<b>6</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Arenys de Munt durant el 2019 .....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Arenys de Munt.....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>12</b>
<b>V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>13</b>
5.1. Resolucions complertes.....	13
5.2. Resolucions acceptades.....	14



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2019 amb relació a l'Ajuntament d'Arenys de Munt, 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 6 de juliol de 2012 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, i amb l'objectiu de millorar progressivament la relació entre l'Administració i el Síndic, aquest informe aporta més informació respecte de l'any anterior. En primer lloc, es presenta una breu introducció de context, que afecta les dades i els àmbits més significatius d'actuació del Síndic en el conjunt de Catalunya. En segon lloc, s'aporta informació més detallada sobre l'actuació de l'Ajuntament en matèria de transparència. En tercer lloc, si s'escau, s'aporten dades relatives a les visites del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura. Finalment, s'hi afegeix un annex sobre les dades de la comarca, que es lliura als mitjans de comunicació durant la presentació de l'Informe al Parlament, però que també aporta informació de context per analitzar la situació, tant de l'Administració com del municipi.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant les persones com el mateix Ajuntament, poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb les persones interessades o amb l'Administració, 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 2019.

## II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

L'any 2019 les queixes i les actuacions d'ofici entorn de la protecció de drets socials han tornat a constituir el bloc d'actuacions rebudes més nombrós, amb un 32% de les iniciades durant l'any. Tant en l'àmbit de l'educació, fonamentalment per queixes motivades per l'accés a centres i preinscripció, com en l'àmbit de la salut, per llistes d'espera i per qüestions relatives als drets i deures dels pacients, hi ha hagut un augment de queixes respecte de l'any anterior. L'increment més significatiu, però, ha estat el de les situacions d'emergència residencial, sovint amb infants afectats.

D'altra banda, les polítiques territorials, que inclouen medi ambient, urbanisme i mobilitat, suposen prop del 30% de les queixes iniciades al Síndic durant 2019. Al seu torn, els drets de persones consumidores representen al voltant del 10% de les queixes i més del 20% de les consultes rebudes durant aquest exercici.

**Àmplia acceptació de les resolucions del Síndic i millora de la satisfacció amb l'actuació del Síndic**

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en un 49,3% dels casos i, d'aquests, en un 37,7% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, és remarcable que en un 98,7% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració i el Síndic ha recomanat o suggerit mesures, aquestes han estat acceptades totalment o parcial.

Un altre fet rellevant que convé destacar és l'eficàcia del Síndic, mesurada en la resolució dels problemes i el compliment de les resolucions que prèviament han estat acceptades totalment o parcial per l'Administració. En aquest sentit, en un 63,7% s'ha resolt el problema o s'han complert les resolucions del Síndic, mentre que en un 36,2% dels casos encara estan en vies d'execució.

Pel que fa al grau de satisfacció del servei rebut, un terç de les persones que han respost l'enquesta se senten molt satisfetes o satisfetes. La nota mitjana obtinguda, en una escala del 0 a 10, ha estat un 6,76 i millora substancialment la de l'any anterior, que era un 6,1.

Arran de la implementació de la seu electrònica, és oportú assenyalar que un 65% de les persones usuàries que han respost l'enquesta de satisfacció manifesten que l'han utilitzat, i un 85,2% s'han mostrat satisfetes o molt satisfetes del seu funcionament.

Quant als àmbits concrets d'intervenció, en matèria d'habitatge el Síndic entén que cal una actuació immediata de l'Administració que doni resposta efectiva a les més de 1.300 unitats de convivència afectades.

En l'àmbit de salut, el Síndic ha tornat a reclamar al Departament de Salut el compromís adquirit l'any 2015, quan va canviar el catàleg de les intervencions quirúrgiques subjectes a un termini d'espera màxim garantit i va fixar uns terminis de referència per accedir a la resta d'intervencions quirúrgiques, per a una primera visita amb l'especialista, per a les proves diagnòstiques i per a l'atenció primària.

Pel que fa als serveis socials, el Síndic ha considerat que les resolucions denegatòries pel que fa al nivell d'ingressos de la renda garantida de ciutadania no estan prou motivades ni la persona sol·licitant rep la informació necessària. També s'ha detectat un incompliment de les garanties procedimentals en supòsits d'extinció de la prestació (incompliment del tràmit d'audiència i sense possibilitat de presentar al·legacions). D'altra banda, el Síndic ha considerat incoherent la interpretació que fa el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies sobre les aportacions o els ajuts econòmics provinents d'altres persones, encara que tinguin caràcter esporàdic. El Síndic considera que cal una millor informació i més clara sobre els deures de les persones beneficiàries de la prestació, que han de complir les obligacions que els corresponen, i cal que l'òrgan gestor de la prestació incorpori de manera habitual la pràctica del tràmit d'audiència amb caràcter previ a la resolució.

Quant a infància, el Síndic alerta que la millora de la conjuntura macroeconòmica no ha comportat una millora dels indicadors de risc de pobresa a Catalunya. Pel que fa als infants migrants sense referents familiars, cal desplegar de manera urgent una estratègia d'integració d'aquests adolescents i joves migrants als diferents municipis de Catalunya, per mitjà de programes de formació que ajudin a vehicular itineraris individuals de transició cap a l'autonomia.

En l'àmbit d'educació, i arran del Pacte contra la segregació escolar promogut pel Síndic, s'ha aprovat el Decret 31/2019, de 5 de febrer, que anul·la els criteris complementaris de malaltia digestiva crònica i exalumnes; l'elaboració del document per a l'organització i la gestió dels centres, que limita l'accés a les dades de composició social i resultats acadèmics dels centres, o la creació de la comissió d'estudi sobre règims d'admissió i de la subcomissió d'estudi sobre segregació residencial, entre d'altres.

Pel que fa a la igualtat, el Síndic ha aprovat el seu primer Pla d'igualtat per al període 2019-2022. En aquest pla, que té una dimensió important de funcionament intern de la institució, també es preveuen actuacions perquè les expressions públiques del Síndic tinguin en compte la perspectiva de gènere. El Pla promou la transversalització de la perspectiva de gènere i la perspectiva LGBTI en el conjunt d'actuacions del Síndic, incloent-hi la política comunicativa i les activitats de proximitat envers les dones i el col·lectiu LGBTI, amb una referència especial a totes les manifestacions de violència masclista i LGTBI-fòbica.

Respecte al medi ambient, la protecció de la biodiversitat ha estat un dels principals motius de queixa. Cal tenir present que la impossibilitat d'aconseguir la reparació dels danys ambientals una vegada s'han produït, i també el cost que n'implicaria la reparació en el cas que fos possible, obliga els poders públics a donar prioritat i eficàcia a la intervenció prèvia en el disseny i l'aplicació d'instruments preventius.

Pel que fa a la contaminació acústica, cal fer un nou plantejament de caràcter global per assolir un canvi d'hàbits de manera que s'acoti la durada de les activitats sorolloses que es fan a la nit amb horaris més racionals. Cal revisar a la baixa els horaris de tancament de les activitats de restauració i oci nocturn, i també de les activitats extraordinàries que es desenvolupen a la nit a l'aire lliure, ja que la regulació actual no afavoreix l'equilibri entre l'oci nocturn i el descans de les persones. Finalment, en relació amb la contaminació atmosfèrica, les polítiques adoptades fins ara són insuficients i poc eficaces. Les administracions públiques han d'adoptar mesures adequades per evitar, prevenir i reduir l'impacte de les activitats contaminants i una de les principals mesures que cal adoptar i prioritzar és la millora del transport públic.

En relació amb la transparència, el Síndic insisteix que cal reforçar els mecanismes de suport de les administracions amb més capacitat a les que disposen de menys recursos, i també que cal enfortir els espais de cooperació entre administracions per poder articular de manera conjunta els instruments que preveu la Llei 19/2014.

Quant als tributs, el Síndic destaca la importància de garantir un sistema de defensa eficaç, com a condició de seguretat i justícia tributàries. L'efectivitat del dret de defensa requereix una bona administració; un sistema de recursos accessible, capaç de donar respostes àgils, adequades i motivades, i homogeneïtzar criteris i actuacions d'informació i assistència amb l'objectiu de reduir la conflictivitat i litigiositat tributàries.

En matèria de seguretat, el Síndic ha elaborat un informe que estima que calen actuacions immediates per dotar el Cos de Bombers dels recursos humans, materials i per disposar de les infraestructures necessàries per a l'assoliment de la comesa encomanada. A més, s'ha elaborat un informe sobre els plans d'emergència nuclear.

Finalment, i en relació amb el Pla de drets humans de Catalunya, durant l'any 2019, l'Estructura de Drets Humans ha desenvolupat un procés de debat i participació, amb desenes d'entitats i de col·lectius que han organitzat al voltant de 100 àgores relatives als diversos drets arreu del territori. Aquest procés ha culminat amb l'aprovació del Pla de drets humans, que es va lliurar al Govern i al Parlament de Catalunya el 10 de desembre de 2019.

### III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A ARENYS DE MUNT EN DADES

#### 3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'ARENYS DE MUNT DURANT EL 2019

L'Ajuntament d'Arenys de Munt ha estat l'administració afectada en un total de 5 queixes, i torna a la dinàmica dels anys anteriors, en què cada cop era més freqüent la reducció de queixes tramitades amb l'Ajuntament. La majoria de queixes s'han centrat en l'àmbit de polítiques socials (en concret, serveis socials) i polítiques territorials.

En l'àmbit de serveis socials, les queixes s'han centrat en la manca de renovació de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat o en la disconformitat davant el que la persona interessada considerava una manca d'atenció dels serveis socials.

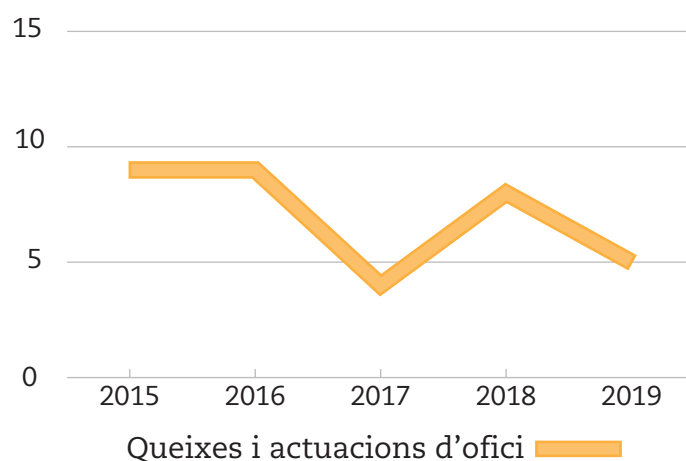
Pel que fa a les polítiques territorials, les queixes són per les molèsties generades per l'arbrat o pel mal estat en què es troba un habitatge que hi ha al costat del de la persona interessada.

Finalment, convé destacar l'actuació d'ofici de seguiment sobre el protocol d'ús de les pistoles elèctriques Taser per les policies locals de Catalunya.

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

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	0	0,0	1	11,1	0	0,0	2	25,0	2	40,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	12,5	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	1	11,1	-	0,0	1	12,5	2	40,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	2	22,2	3	33,3	3	75,0	0	0,0	0	0,0
Administració pública i drets	-	0,0	2	22,2	3	75,0	-	0,0	-	0,0
Tributs	2	22,2	1	11,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	5	55,6	5	55,6	1	25,0	5	62,5	2	40,0
Medi ambient	3	33,3	3	33,3	1	25,0	2	25,0	1	20,0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	12,5	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	2	22,2	2	22,2	-	0,0	2	25,0	1	20,0
Consum	1	11,1	-	0,0	-	0,0	1	12,5	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	1	11,1	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	20,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	9	100	9	100	4	100	8	100	5	100





Pel que fa als terminis de tramitació, a diferència de la dinàmica d'anys anteriors, aquest 2019 s'ha produït un increment del temps, tant en el cas de l'Administració com del Síndic de Greuges de Catalunya. Aquest indicador suposa un perjudici per a la percepció que pot tenir la ciutadania respecte de l'Administració, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

## 2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament d'Arenys de Munt, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament d'Arenys de Munt	58,2	91,6	40,3	27,4	67,5
Síndic	39,9	40,5	57,4	57,9	144,1
Persona interessada	25,1	46,2	41,7	21,7	47,4

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 6 actuacions (60%). D'aquestes 6, en un 50% dels casos s'han detectat possibles irregularitats que o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració o bé l'Administració n'ha acceptat la resolució un cop el Síndic ha formulat el suggeriment o la recomanació. En un 33,3% dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa i en un 16,7% no s'ha admès a tràmit la queixa.

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

	N	%
Queixes en tramitació	4	40
Queixes finalitzades	6	60
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

De fet, tal com es mostra en l'apartat V d'aquest informe, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, la companyia d'aigua municipal ha donat resposta directament a la persona interessada, ha donat resposta a un recurs per problemes de filtracions i humitats derivats d'una construcció, i ha acceptat elaborar un estudi de sonometria davant els problemes de contaminació acústica provocats per l'activitat d'un bar.

#### 4. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

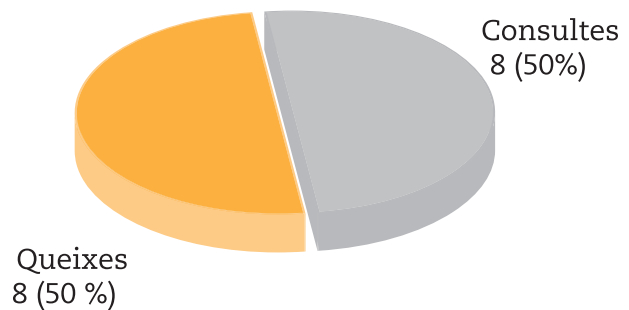
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>50,0</b>
Es resol el problema	2	33,3
Resolucions acceptades	1	16,7
Resolucions parcialment acceptades	0	0,0
Resolucions no acceptades	0	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>
<b>La persona interessada desisteix</b>	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

#### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A ARENYS DE MUNT

L'any 2019 s'ha mantingut el nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018. En aquest sentit, es manté la tendència de l'any anterior.

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

	N	%
■ Queixes	8	50,0
■ Consultes	8	50,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>



La majoria de queixes i consultes de residents d'Arenys de Munt se circumscriuen a l'àmbit de polítiques socials; en particular, per l'adjudicació d'una plaça d'educació o la manca d'atenció de serveis socials.

Convé assenyalar una queixa que ha estat massiva en el conjunt del territori català, amb relació a la protecció de la biodiversitat, i que es basa en la petició de moratòria davant possibles projectes que afecten el Parc Natural del Montseny.

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	3	37,5	3	37,5	6	37,5
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	12,5	1	12,5	2	12,5
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	2	25,0	2	25,0	4	25,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	2	25,0	1	12,5	3	18,8
Administració pública i drets	1	12,5	1	12,5	2	12,5
Tributs	1	12,5	-	0,0	1	6,3
<b>Polítiques territorials</b>	2	25,0	1	12,5	3	18,8
Medi ambient	2	25,0	0	0,0	2	12,5
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	-	0,0	1	12,5	1	6,3
<b>Consum</b>	1	12,5	3	37,5	4	25,0
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	8	100	8	100	16	100

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	20	22	42
2016	24	24	48
2017	20	18	38
2018	14	11	25
2019	8	8	16

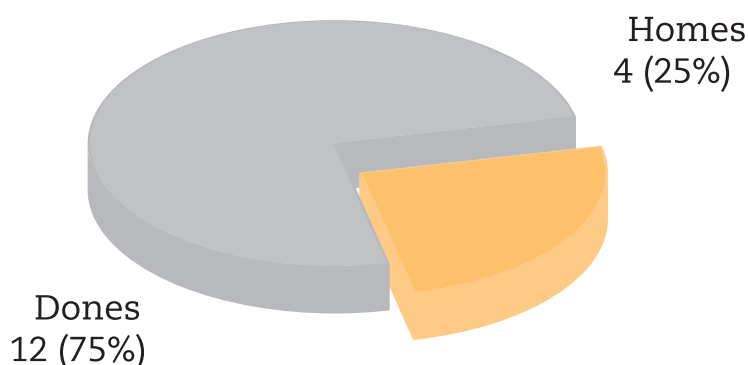
D'altra banda, les dades mostren que la majoria de queixes i consultes són presentades per dones i de manera significativa es produeix un comportament diferent de l'any anterior, en què la relació era més igualitària. És especialment destacable l'àmbit de polítiques socials, en què les dones han iniciat un 83,3% de les intervencions. No s'ha produït cap intervenció derivada d'una persona jurídica.

## 8. Queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	8	100,0	8	100,0	16	100,0
Dona	5	62,5	7	87,5	12	75,0
Home	3	37,5	1	12,5	4	25,0
<b>Persona jurídica</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	8	50	8	50	16	100

## 9. Queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	5	83,3	1	16,7	6	37,5
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,0
Educació i recerca	1	50,0	1	50,0	2	12,5
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	4	100,0	-	0,0	4	25,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	2	66,7	1	33,3	3	18,8
Administració pública i drets	1	50,0	1	50,0	2	12,5
Tributs	1	100,0	-	0,0	1	6,3
<b>Polítiques territorials</b>	2	66,7	1	33,3	3	18,8
Medi ambient	1	50,0	1	50,0	2	12,5
Habitatge	-	0,0	-	0,00	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	1	100,0	-	0,0	1	6,3
<b>Consum</b>	3	75,0	1	25,0	4	25,0
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	12	75,0	4	25,0	16	100



#### 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de persones afectades en les queixes	28	24	20	14	8
Nombre de persones afectades en les consultes	22	24	18	8	8
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>16</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents d'Arenys de Munt afecten, fonamentalment, l'Administració local –i, en concret, el mateix Ajuntament del municipi– i, en segon lloc, l'Administració autonòmica.

#### 11. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents d'Arenys de Munt

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>3</b>	<b>42,9</b>
Departament d'Empresa i Coneixement	1	14,3
Departament de la Presidència	1	14,3
Departament de Salut	1	14,3
<b>Administració local</b>	<b>4</b>	<b>57,1</b>
Ajuntament d'Arenys de Munt	3	42,9
Diputació de Barcelona	1	14,3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Pel que fa al compliment de resolucions que afecten residents del municipi d'Arenys de Munt, convé destacar un cas amb relació a l'àmbit de consum per una baixa no sol·licitada del contracte de subministrament de gas.

## 12. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Arenys de Munt en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2014	3	1	4
2015	6	5	11
2016	5	4	9
2017	6	1	7
2018	2	1	3
2019	3	1	4

El Síndic de Greuges va rebre un total de 4 visites en el desplaçament a Arenys de Munt el 28 de maig de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic a la Masia Can Borrell van presentar 3 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb tributs, serveis socials, educació i urbanisme. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

### IV. 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 d'Arenys de Munt 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 d'Arenys de Munt va donar resposta a les sol·licituds efectuades en compliment de la normativa vigent.

Pel que fa al test del sol·licitant ocult, l'Administració hi va donar resposta en un termini de 28 dies i va remetre la persona interessada de manera genèrica al web de l'Ajuntament. Aquest és el segon any consecutiu que l'Ajuntament ha donat resposta al test del sol·licitant ocult, la qual cosa demostra que ha canviat els circuits interns respecte dels anys anteriors.

En canvi, no es va notificar o emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014, ni tampoc en el peu del recurs s'informa de la possibilitat de reclamació davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública.

## V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 5.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 09773/2018**

**Manca de resposta de l'Ajuntament d'Arenys de Munt a una instància relativa a un canvi de nom d'un comptador d'aigua**

Ajuntament d'Arenys de Munt

La promotora de la queixa exposava que havia presentat una instància l'Ajuntament perquè quan va voler fer el canvi de nom del comptador de l'aigua d'un habitatge de la seva propietat se li va indicar que el canvi no es podia fer perquè l'antiga llogatera tenia un deute amb la companyia d'aigües. Tot i això, no havia rebut resposta a la instància.

Arran de la intervenció del Síndic, l'Ajuntament ha resolt que la companyia d'aigües ha de donar resposta directament a la promotora de la queixa i li ha d'indicar, d'una banda, que la mateixa companyia ha de posar un comptador a l'immoble, sense que es puguin cobrar els deutes al nou llogater; i, d'altra banda, que la propietària és el subjecte passiu substituït dels deutes de l'anterior llogatera.

**Q 01163/2019**

**Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament d'Arenys de Munt en relació amb el mal estat d'una finca del municipi**

Ajuntament d'Arenys de Munt

La promotora de la queixa exposava que la casa veïna a la seva estava inacabada i abandonada, i que ocasionava danys a la seva propietat. Va denunciar la situació a l'Ajuntament, i es queixava que aquest no hagués ordenat a la propietat de l'immoble veí que el mantingués en condicions de seguretat i salubritat.

L'Ajuntament ha indicat a la promotora de la queixa que ha comprovat que l'estat de l'obra no ofereix perill a terceres persones i que ja va ordenar a la propietat de la finca que netegés les instal·lacions. Una vegada executades aquestes actuacions de neteja, l'Ajuntament ha arxivat l'expedient.

## 5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 05296/2018

### **Queixa relativa a les molèsties per sorolls que ocasiona un bar d'Arenys de Munt**

Ajuntament d'Arenys de Munt

---

Amb independència de la nova sonometria que es pogués dur a terme des del domicili de les persones denunciants, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Arenys de Munt que fes adoptar una mesura provisional efectiva com ara el precintament dels focus emissors de les molèsties (especialment de la música) fins que es comprovés que s'han executat correctament les adequacions necessàries per evitar la transmissió del soroll a les persones denunciants, i que imposés una segona multa coercitiva a l'activitat per l'incompliment reiterat de la normativa de protecció contra la contaminació acústica.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que es va fer una sonometria l'octubre de 2018. Atès que ja ha passat un temps prudencial, el Síndic entén que ja se'n disposa dels resultats, motiu pel qual demana que se l'informi dels resultats obtinguts i de les actuacions que, si escau, s'han adoptat.





**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

