

INFORME DE BARBERÀ DEL VALLÈS 2011

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Barberà del Vallès iniciades durant el 2011	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Barberà del Vallès	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Barberà del Vallès amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Barberà del Vallès durant els darrers set anys	8
2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Barberà del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Barberà del Vallès	8
3. Actuacions durant el 2011 en què el promotor resideix a Barberà del Vallès	9
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Barberà del Vallès	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Barberà del Vallès durant els darrers set anys	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Barberà del Vallès	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades	10
a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2011	10
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Barberà del Vallès.....	11
3.6. Idioma de presentació de les queixes	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Barberà del Vallès segons la matèria	12
3.8. Queixes i consultes procedents de Barberà del Vallès i de la resta de la comarca.....	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Barberà del Vallès en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes	15
4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2011 amb referència a Barberà del Vallès	17

1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el tercer informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Barberà del Vallès, i també sobre les que tenen com a persones promotores residents d'aquest municipi. Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 16 de setembre del 2009 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges.

Durant l'any 2011, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut un total de 10 queixes amb referència a l'Ajuntament de Barberà del Vallès, 9 menys que l'any 2010.

Pel que fa als temes plantejats, les queixes més nombroses han fet referència a qüestions d'administració pública (5), especialment a temes de coacció administrativa, seguides de les qüestions relatives a medi ambient, i a urbanisme i habitatge.

Sobre l'evolució del nombre de queixes que ha rebut el Síndic sobre l'Ajuntament de Barberà del Vallès durant els darrers set anys, es pot observar clarament que la signatura del conveni (16 de setembre de 2009) va suposar un punt d'inflexió i un augment del nombre de queixes respecte als anys anteriors. Tanmateix, durant el 2011, sembla que aquest creixement s'ha estabilitzat.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits, l'Ajuntament de Barberà del Vallès presenta una mitjana de 65,98 dies; el Síndic de Greuges, 75,61 dies, i la persona interessada, 8,9 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana dels terminis emprats per altres municipis de Catalunya, s'observa que l'Ajuntament de Barberà presenta una mitjana de terminis de resposta sensiblement inferior (93,25 dies de mitjana).

Finalment, pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Barberà del Vallès, durant el 2011 s'han finalitzat 19 actuacions (9 iniciades durant el 2011 i 10 iniciades en exercicis anteriors) i 2 continuen en tramitació, una de les quals s'ha iniciat el 2011 i l'altra, en un exercici anterior.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2011 de residents de Barberà del Vallès, independentment de l'administració a la qual faci referència la queixa, s'han rebut 80 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 35 consultes i 45 queixes. Aquesta xifra és molt més baixa que la de l'any anterior, en què es van rebre 120 sol·licituds d'intervenció del Síndic, que es van materialitzar en 88 consultes i 32 queixes. Per tant, el notori increment de sol·licituds d'intervenció per part del Síndic durant els sis anys anteriors s'ha estabilitzat durant el 2011.

La majoria de queixes rebudes s'han presentat de manera individual, tot i que 8 queixes es van presentar de manera col·lectiva. Majoritàriament, les queixes s'han presentat presencialment i a través del formulari web (11 queixes). La major part de les consultes s'han fet arribar al Síndic telefònicament (19 consultes) o presencialment (14).

Quant a les administracions afectades en les queixes, predominen les referides a l'Administració local, amb un total de 18 queixes, seguides de les que afecten l'Administració autonòmica, amb un total de 13 queixes. També s'han rebut queixes amb referència a l'Administració general de l'Estat (Ministeri de Treball i Immigració, Delegació del Govern de Catalunya i AENA), l'Administració de justícia (Tribunal Superior de Justícia de Catalunya) i serveis d'interès general (ENDESA).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2011, la majoria s'ha concentrat en temes d'administració pública i d'urbanisme i habitatge (ambdues amb 8), medi ambient (4), i educació i recerca (3); quant a les consultes, la gran majoria fan referència a qüestions de consum (13), d'administració pública (8), i d'urbanisme i habitatge (4). Només s'han rebut 3 consultes relacionades amb temes privats.

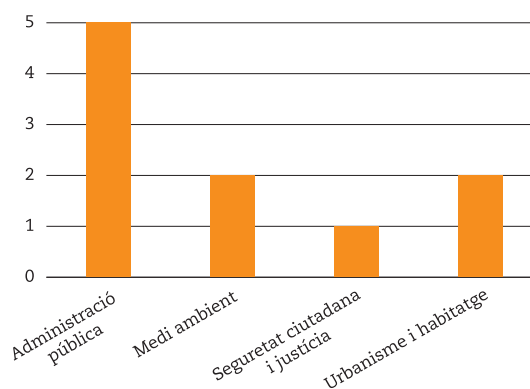
En general, les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Barberà del Vallès són similars a les d'altres municipis amb característiques poblacionals similars: hi ha tres municipis dels quals s'han rebut més queixes (Cambrils, Sant Pere de Ribes i Sitges) i tres dels quals se n'han rebut menys (Olot, Sant Joan Despí i Salt).

Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació d'aquestes actuacions, es pot observar que del total de 34 queixes presentades, se n'han finalitzat 24 durant l'any 2011 i en queden 10 per resoldre.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS INICIADES DURANT EL 2011

2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Barberà del Vallès

	■ Queixes
Administració pública	5
Coacció administrativa	4
Responsabilitat patrimonial	1
Medi ambient	2
Impactes ambientals	2
Seguretat ciutadana i justícia	1
Actuació de les forces de seguretat	1
Urbanisme i habitatge	2
Mobilitat	1
Urbanisme	1
Total	10

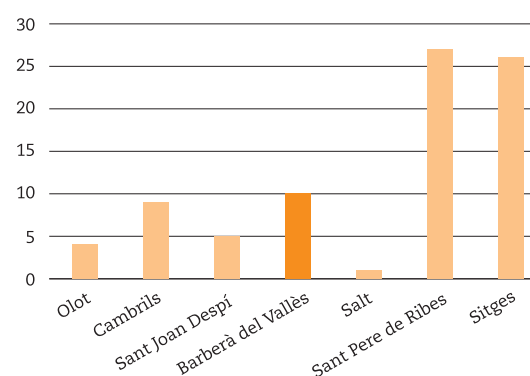


2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Barberà del Vallès amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes
Olot	33.725	4
Cambrils	33.008	9*
Sant Joan Despí	32.406	5
Barberà del Vallès	32.033	10
Salt	30.389	1*
Sant Pere de Ribes**	28.783	27
Sitges	28.617	26*
Mitjana població	31.280	11,5

** Municipi amb conveni de visió singular de supervisió

* Una és una actuació d'ofici

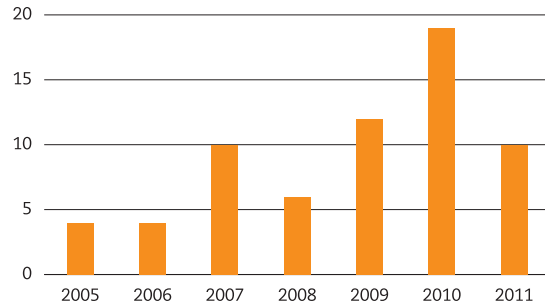


	Queixes
Ajuntament de Barberà del Vallès	10
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Barberà del Vallès	12
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Barberà del Vallès	11

2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Barberà del Vallès durant els darrers set anys

	■ Queixes
2005	4
2006	4
2007*	10
2008	6
2009	12
2010	19
2011	10

* Una és una actuació d'ofici

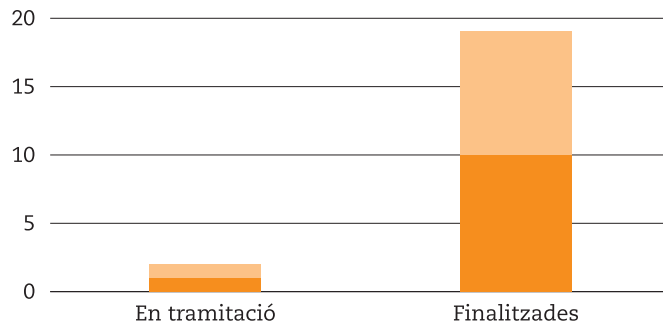


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Barberà del Vallès, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011

	Dies
Síndic	75,61
Ajuntament de Barberà del Vallès	65,98
Persona interessada	8,91

2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Barberà del Vallès

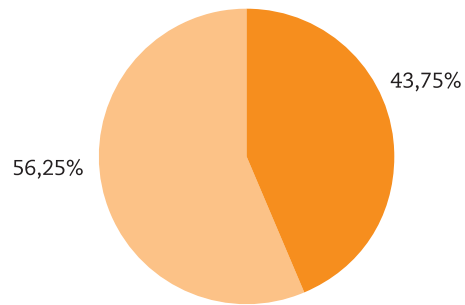
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	1	10	11	52,38%
■ Queixes iniciades 2011	1	9	10	47,62%
Total	2	19	21	100%



3. ACTUACIONS DURANT EL 2011 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A BARBERÀ DEL VALLÈS

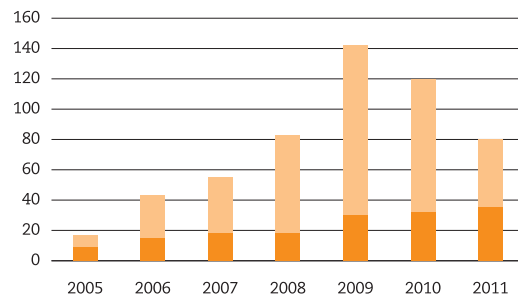
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Barberà del Vallès

	Actuacions	%
■ Queixa	35	43,75%
■ Consulta	45	56,25%
Total	80	100%



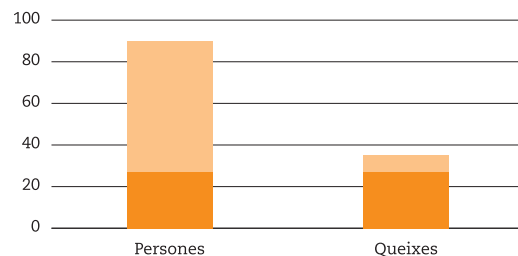
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Barberà del Vallès durant els darrers set anys

	■ Queixes	■ Consultes	Total
2005	9	8	17
2006	15	28	43
2007	18	37	55
2008	18	65	83
2009	30	112	142
2010	32	88	120
2011	35	45	80



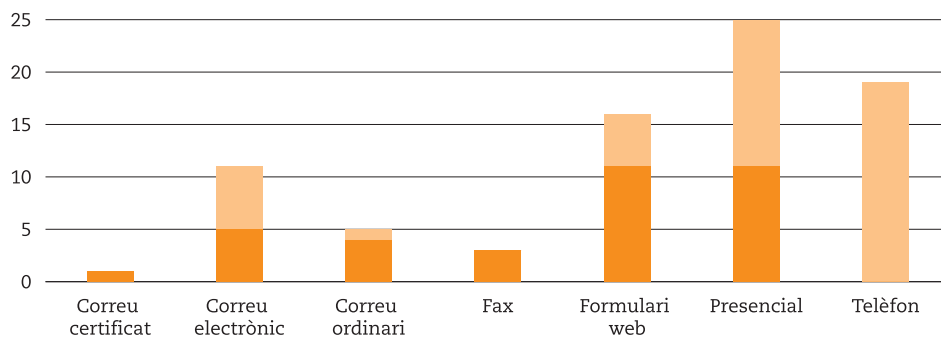
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Barberà del Vallès

	Persones	Queixes
■ Individuals	27	27
■ Col·lectives	63	8
Total	90	35



3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

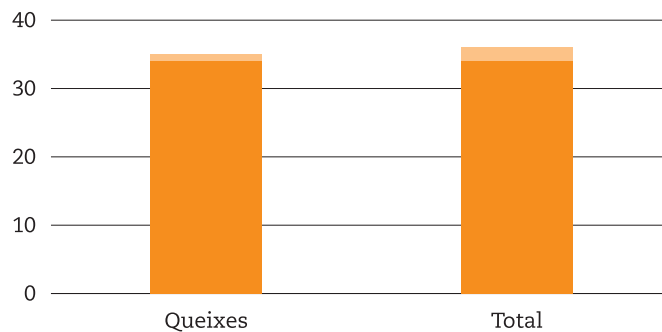
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu certificat	1	0	1
Correu electrònic	5	6	11
Correu ordinari	4	1	5
Fax	3	0	3
Formulari web	11	5	16
Presencial	11	14	25
Telèfon	0	19	19
Total	35	45	80



3.5. Administració afectada en les queixes presentades

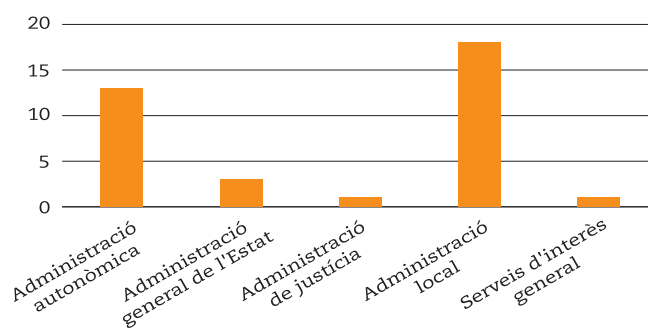
a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2011

	Queixes	Total
■ Queixes amb una administració	34	34
■ Queixes amb dues administracions	1	2
Total	35	36



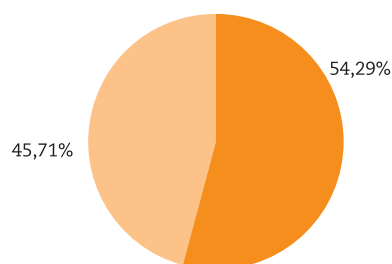
b. Administracions afectades en les queixes procedents de Barberà del Vallès

Administració autonòmica	13
Departament d'Empresa i Ocupació	1
Departament d'Ensenyament	4
Departament de Benestar Social i Família	2
Departament de Justícia	1
Departament de Salut	3
Departament de Territori i Sostenibilitat	2
Administració general de l'Estat	3
Ministeri de Treball i Immigració	1
Delegació del Govern a Catalunya	1
Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)	1
Administració de justícia	1
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1
Administració local	18
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	1
Institut Metropolità de Promoció del Sòl i Gestió Patrimonial	1
Ajuntament d'Esterrri d'Àneu	1
Ajuntament de Barberà del Vallès	10
Ajuntament de Barcelona	1
Ajuntament de Blanes	1
Ajuntament de Cardedeu	1
Ajuntament de Montcada i Reixac	1
Ajuntament de Vidreres	1
Serveis d'interès general	1
ENDESA	1
Total	36



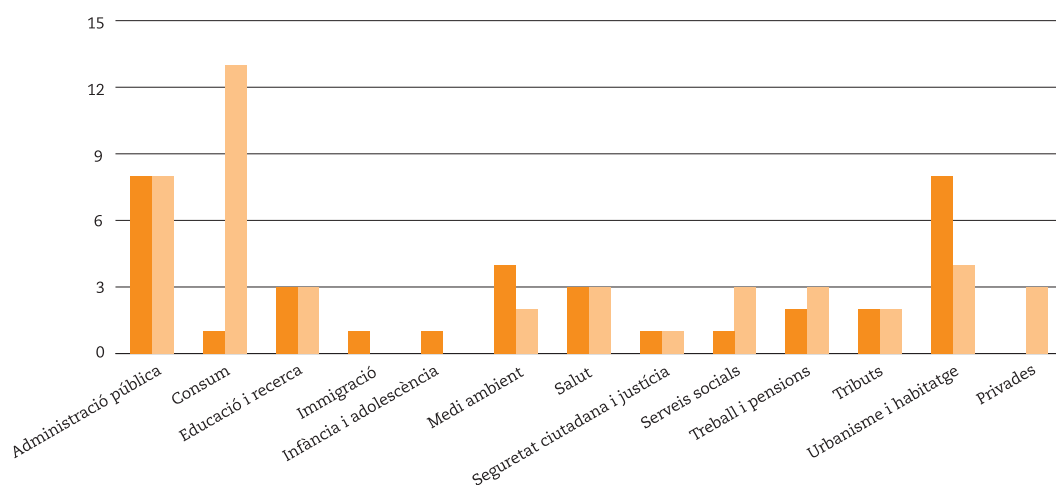
3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
■ Català	19	54,29%
■ Castellà	16	45,71%
Total	35	100%



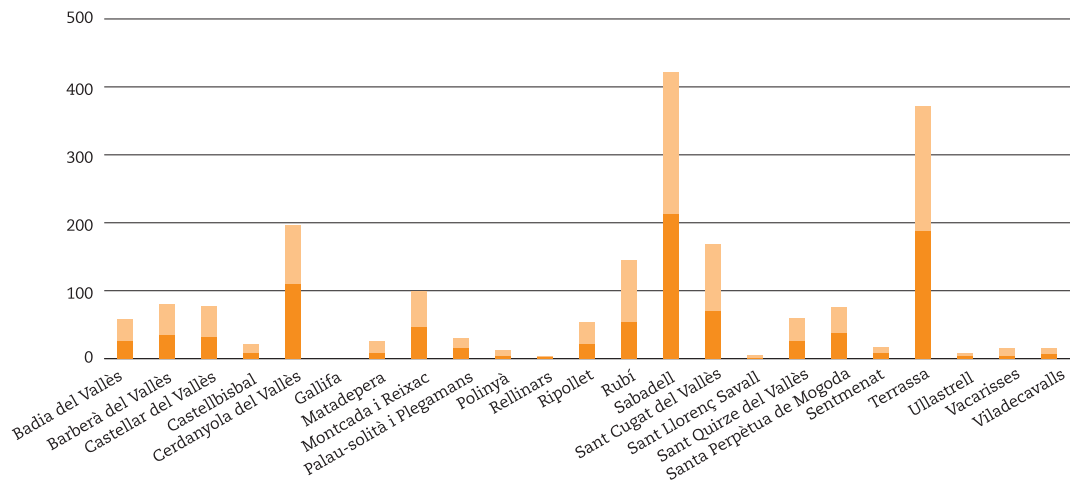
3.7. Queixes i consultes procedents de Barberà del Vallès segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	8	8	16
Coacció administrativa	4	4	8
Funció pública	2	3	5
Procediment administratiu	1	1	2
Responsabilitat patrimonial	1	0	1
Consum	1	13	14
Serveis	0	7	7
Subministraments	1	5	6
Transports públics	0	1	1
Educació i recerca	3	3	6
Educació infantil i preescolar	1	0	1
Educació primària i secundària	2	3	5
Immigració	1	0	1
Infància i adolescència	1	0	1
Atenció a la infància	1	0	1
Medi ambient	4	2	6
Gestió ambiental	0	1	1
Impactes ambientals	3	1	4
Llicències d'activitats	1	0	1
Salut	3	3	6
Drets i deures	1	0	1
Gestions administratives sanitàries	0	1	1
Llistes d'espera	2	2	4
Seguretat ciutadana i justícia	1	1	2
Administració de justícia	1	1	2
Serveis socials	1	3	4
Famílies	0	1	1
Gent gran	1	2	3
Treball i pensions	2	3	5
Seguretat Social	1	1	2
Treball	1	2	3
Tributs	2	2	4
Tributs locals	2	2	4
Urbanisme i habitatge	8	4	12
Habitatge	4	2	6
Mobilitat	1	1	2
Urbanisme	3	1	4
Privades	0	3	3
Total	35	45	80



3.8. Queixes i consultes procedents de Barberà del Vallès i de la resta de la comarca

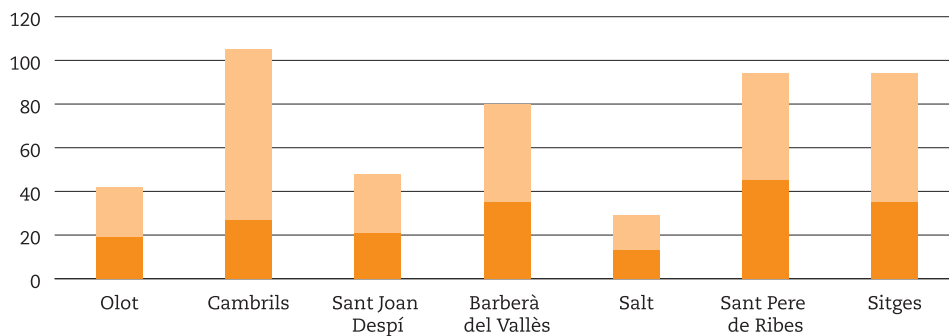
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Badia del Vallès	26	32	58
Barberà del Vallès	35	45	80
Castellar del Vallès	31	47	78
Castellbisbal	8	13	21
Cerdanyola del Vallès	109	88	197
Gallifa	0	0	0
Matadepera	8	17	25
Montcada i Reixac	46	53	99
Palau-solità i Plegamans	16	14	30
Polinyà	3	10	13
Rellinars	2	2	4
Ripollet	22	31	53
Rubí	54	90	144
Sabadell	213	209	422
Sant Cugat del Vallès	70	98	168
Sant Llorenç Savall	1	3	4
Sant Quirze del Vallès	26	33	59
Santa Perpètua de Mogoda	38	38	76
Sentmenat	8	9	17
Terrassa	187	185	372
Ullastrell	3	5	8
Vacarisses	3	13	16
Viladecavalls	6	10	16
Total	915	1.045	1.960



3.9. Queixes i consultes procedents de Barberà del Vallès en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Olot	33.725	19	23	42
Cambrils	33.008	27	78	105
Sant Joan Despí	32.406	21	27	48
Barberà del Vallès	32.033	35	45	80
Salt	30.389	13	16	29
Sant Pere de Ribes*	28.783	45	49	94
Sitges	28.617	35	59	94
Mitjana	31.280	531	40	565

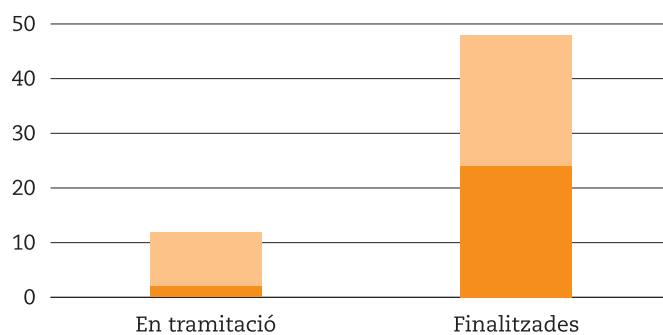
* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2011	2	24	26	43,33%
■ Queixes iniciades 2011*	10	24	34	56,67%
Total	12	48	60	100%

* Hi ha una queixa que no s'ha admès a tràmit



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2011 AMB REFERÈNCIA A BARBERÀ DEL VALLÈS

Queixa 03047/2009

Irregularitats de l'Ajuntament de Barberà del Vallès en el procediment d'un expedient sancionador per estacionar en un carril de circulació

La promotora mostra la seva disconformitat amb la sanció de trànsit imposada per l'Ajuntament de Barberà del Vallès per estacionar en un carril de circulació.

En primer lloc, la persona interessada posa de manifest que en la data en què es va cometre la presumpta infracció no hi havia cap senyal de prohibició d'estacionament en aquest carrer. Segons informa, el mateix dia 4 de febrer de 2009 va fer fotografies en què es constata la inexistència de senyalització. Així mateix, indica que l'endemà, el dia 5, l'Ajuntament va senyalitzar de forma correcta la prohibició d'aparcar al lloc on va ser enretirat el dia anterior el seu vehicle.

D'altra banda, quan va anar a recollir el seu vehicle al dipòsit municipal, no se li va lliurar la notificació de la denúncia. Per aquest motiu, el dia 7 de febrer de 2009 va presentar un escrit d'al·legacions a l'Ajuntament.

El dia 13 de febrer, l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona va notificar-li la infracció i la va informar del fet que el pagament de la multa amb reducció implica la renúncia a formular al·legacions. En aquest punt, la persona interessada manifesta que quan va anar a recollir el vehicle en cap moment no la van informar d'aquesta circumstància.

Amb posterioritat, l'Ajuntament de Barberà del Vallès, el 14 d'abril de 2009, va desestimar les seves al·legacions per no aportar elements que desvirtuessin els fets i li va imposar la sanció. Contra la resolució sancionadora, la promotora ha interposat un recurs de reposició.

En vista de l'informe municipal i de la documentació aportada relativa a la denúncia, es constata que no hi ha hagut cap irregularitat en la tramitació d'aquest expedient sancionador. Per això, es finalitzen les actuacions en aquest assumpte.

Això no obstant, s'observa que l'Ajuntament ha desestimat les al·legacions de la persona interessada tot aduint que no aporten elements que desvirtuin els fets i els fonaments de dret que van motivar la incoació de l'expedient, expressió que certament s'ha de considerar genèrica, encara que a l'expedient constin els informes de la Policia Local i dels Serveis Tècnics Municipals.

Per això, el Síndic recorda que les administracions públiques han de garantir en la seva actuació l'exercici i l'efectivitat dels drets dels ciutadans, i en concret el dret a una bona administració, que inclou, entre altres, el dret que les decisions de les administracions estiguin motivades, amb una referència succinta als fets i als fonaments jurídics, tal com estableixen els articles 22 i 29 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Amb aquest recordatori de deures legals, es finalitzen les actuacions en aquest assumpte.

Queixa 05806/2009

Retard de l'Administració educativa en la provisió d'un institut a Barberà del Vallès

La promotora es queixa del retard en la provisió d'un institut a Barberà del Vallès.

La persona interessada, veïna del municipi i resident al barri de Can Llobet, exposa que fa més de dos anys que està prevista la construcció d'un nou institut al municipi, concretament al seu barri, i que encara no s'han iniciat les obres.

L'Ajuntament de Barberà del Vallès informa que està pendent que l'Institut Català del Sòl, propietari del terreny on s'ha d'edificar el centre, el cedeixi, i que s'està treballant a fi que això es pugui fer en els propers mesos.

Es constata, però, que els centres actuals estan planificats per a una oferta de vuit línies, i la provisió és que en els cursos 2011/2012 i successius siguin necessàries fins a deu i onze línies. D'una banda, cal tenir present que els centres esmentats poden acollir de forma temporal aquest nombre addicional de grups. No obstant això, també convé recordar que una sobreocupació del centre durant diversos cursos contribueix a la seva massificació i afecta negativament la qualitat del centre.

La tardança en la cessió dels terrenys i en la construcció de l'institut pot provocar, a més, que el nou centre romangui en mòduls prefabricats durant diversos cursos. Aquesta circumstància també pot afectar negativament la qualitat del centre i la demanda per part de les famílies del municipi.

En definitiva, el Síndic entén que, per la qualitat del sistema, és preferible garantir la construcció de l'institut com més aviat millor. En vista d'aquestes consideracions, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barberà del Vallès i al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que agiliti els tràmits de cessió dels terrenys amb l'Institut Català del Sòl, i que posteriorment es faci el mateix amb el Departament d'Educació. En aquest context, també demana informació sobre la provisió de finalització d'aquests tràmits.

Pel que fa a l'Ajuntament, en un informe del mes de febrer de 2011, informa el Síndic de l'aprovació de la cessió gratuïta a favor de la Generalitat de la finca municipal on s'ha de construir el centre. Davant d'aquesta informació, el Síndic finalitza les actuacions envers l'Ajuntament.

Actualment, el Síndic manté obert l'expedient a l'espera de rebre resposta sobre l'acceptació dels suggeriments per part del Departament d'Ensenyament.

Queixa 02166/2010

Manca de resolució expressa de l'Ajuntament de Barberà del Vallès d'un recurs de reposició contra l'aprovació d'un projecte d'obres d'urbanització

El representant legal d'una societat mercantil es queixa de la manca de resolució expressa de l'Ajuntament de Barberà del Vallès a un recurs de reposició que va interposar.

El promotor explica que, en data 26 de maig de 2009, va presentar un recurs de reposició contra l'aprovació definitiva del Projecte d'obres d'urbanització de l'aparcament de Can Serra, a causa de la incompatibilitat d'usos urbanístics i de l'incompliment de les condicions de la cessió de terreny efectuada al seu dia entre la persona interessada i l'Ajuntament.

El Síndic ha indicat al consistori que no és objecte de la seva intervenció estudiar el fons de l'assumpte, ja que, d'acord amb els antecedents de què es disposa, aquest es troba sotmès a la jurisdicció contenciosa administrativa. No obstant això, sí que pot actuar sobre el fet que s'hagi pogut produir una vulneració del dret de defensa dels ciutadans per manca de resolució expressa del recurs interposat.

Com a resposta, l'Ajuntament no esmenta si ha resolt expressament el recurs interposat per la persona interessada, però sí que ha interposat un recurs ordinari al Jutjat Contencions Administratiu 8 de Barcelona, tot i que no fa referència a l'acte administratiu contra el qual s'actua judicialment.

D'acord amb tot el que s'ha exposat, i més enllà d'aquesta queixa concreta, el Síndic recorda a l'Ajuntament el deure legal de les administracions públiques de resoldre de forma expressa els escrits i/o les sol·licituds presentats pels ciutadans, establert de forma positiva en l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Dictar resolució expressa i motivada en els procediments administratius es configura alhora com una obligació de l'Administració i un dret dels ciutadans i té com a fonament garantir el dret de tutela efectiva consagrat en l'article 24 de la Constitució, ja que aquesta és la via legal perquè els ciutadans coneguin els elements de fet i de dret en què es basa la conclusió de l'assumpte, essencial perquè es pugui impugnar l'acte administratiu. Així mateix, la resolució és l'element central per a la defensa dels drets que el ciutadà estimi convenients i que ha de poder impugnar mitjançant el règim de recursos establert legalment.

Així, doncs, adquireix una especial importància per al ciutadà obtenir la resolució expressa als seus escrits, si aquests, com en aquest cas, poden tractar-se de la interposició d'un recurs de reposició contra un acte administratiu.

També recorda que la figura del silenci administratiu es configura com una garantia dels ciutadans a fi que davant la inactivitat de l'Administració quedi salvaguardat, des d'un punt de vista processal, l'accés a la tutela judicial efectiva. En cap cas l'Administració no pot deixar de resoldre de forma expressa sota el pretext dels efectes del silenci administratiu. Amb aquest recordatori, es finalitzen les actuacions en aquest assumpte.

Queixa 03209/2010

Lentitud de l'Ajuntament de Barberà del Vallès en la resolució d'unes alegacions contra una ordre d'execució de connexió individual d'una finca a la xarxa municipal de clavegueram

El promotor manifesta la seva disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Barberà del Vallès amb referència a l'expedient obert en nom seu, com a propietari d'una finca.

D'acord amb les manifestacions del promotor de la queixa, va incoar-se un expedient mitjançant el qual es va emetre una ordre d'execució perquè s'efectués la connexió individual de la finca a la xarxa municipal de clavegueram.

La persona interessada manifesta el seu desacord amb dos aspectes concrets de l'expedient:

En primer lloc, la dilació d'un any i mig per resoldre les alegacions que va presentar en tràmit d'audiència, ja que va lliurar-les en data 30 de gener de 2009 i la resolució de la corporació local va ser de data 2 de juliol de 2010.

I en segon lloc, la manca de consideració de les alegacions que consten en els punts 3 i 4 del seu escrit, en què es manifesta que la finca sí que està connectada a la xarxa de clavegueram municipal.

L'Ajuntament de Barberà del Vallès indica que el Reglament dels serveis públics de sanejament determina l'obligació dels usuaris d'estar connectats al sistema públic de sanejament, amb subjecció a les previsions de les reglamentacions que dicti l'ens gestor.

Per tant, amb relació a l'ordre d'execució perquè s'efectuï la connexió individual de la finca a la xarxa municipal de clavegueram, no s'aprecia cap irregularitat.

No obstant això, amb referència al retard en la resolució de les alegacions presentades en data 30 de gener de 2009, el Síndic recorda el deure legal de les administracions públiques de complir els preceptes establerts en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, entre els quals hi ha el de donar resposta dins del termini i en la forma escaient als escrits presentats per les persones interessades en el marc d'un procediment administratiu.

Amb aquest recordatori, es finalitzen les actuacions en aquest assumpte.

Queixa 03509/2010

Queixa envers l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament de Barberà del Vallès en relació amb la tramitació d'una reclamació de consum

La persona interessada manifesta la seva disconformitat amb la tramitació i resolució de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (en endavant OMIC) de l'Ajuntament de Barberà del Vallès d'una reclamació que va presentar contra una empresa de telefonia.

En vista del contingut de l'informe aportat per l'Ajuntament de Barberà del Vallès, el Síndic constata que la persona interessada va presentar la seva reclamació l'octubre de 2009, i que fins després d'un any no es va traslladar la reclamació a l'empresa afectada.

Així mateix, el Síndic observa que les tasques efectuades des de l'OMIC durant aquest temps s'han limitat a localitzar l'expedient (cosa que porta a pensar que es podria haver extraviat), a efectuar una consulta a la tècnica de consum de la zona amb la finalitat de rebre assessorament sobre com tramitar la reclamació i finalment a posar-se en contacte amb la filla de la persona interessada per conèixer si l'empresa de telefonia havia donat resposta a la seva reclamació.

En vista d'aquesta informació, el Síndic arriba a les conclusions següents:

En primer lloc, que el termini d'un any transcorregut entre la data de presentació de la reclamació i la data del trasllat d'aquesta reclamació és inacceptable i no respon a les funcions que ha de dur a terme una OMIC, com a servei públic de consum destinat a tramitar i resoldre amb la màxima diligència i eficàcia les consultes i reclamacions dels consumidors.

En segon lloc, que abans d'iniciar la tramitació de la reclamació es va haver de fer una consulta a un tècnic extern per saber com tramitar-la, de la qual cosa es dedueix una possible manca de formació específica en matèria de consum del personal que treballa a l'OMIC d'aquest municipi.

I en tercer lloc, que en cap moment no s'ha facilitat cap informació a la persona que va presentar la reclamació sobre la tramitació del seu expedient, i que tan sols quan la seva filla es va personar a l'oficina de consum va poder obtenir una informació clara sobre l'estat de la tramitació.

Per aquests motius, el Síndic ha fet arribar a l'Ajuntament de Barberà del Vallès els suggeriments i les consideracions següents:

1. Cal definir clarament l'oficina de consum i dotar-la dels mitjans econòmics i personals suficients perquè pugui dur a terme les tasques de consum.
2. Cal que l'OMIC disposi de personal suficient i amb una formació adequada en matèria de consum.

3. Cal que l'OMIC informi el consumidor reclamant amb relació a la tramitació i resolució de la reclamació.

Queixa 03725/2010

Desacord amb el fet d'haver d'abonar una taxa al dipòsit municipal de Barberà del Vallès per la retirada d'un vehicle d'una zona senyalitzada provisionalment per una cursa

La promotora exposa el seu desacord amb la taxa que va haver d'abonar al dipòsit municipal de Barberà del Vallès el dia 27 de juny de 2010 per la retirada del seu vehicle d'una zona senyalitzada provisionalment per una cursa.

La persona interessada sosté que en el moment d'estacionar el seu vehicle al carrer Pintor Fortuny, el dia 23 de juny de 2010, no hi havia cap senyal que n'impedís l'estacionament, i que, en canvi, el dia 27 de juny se li va enretirar el vehicle a causa d'una cursa que va ocupar aquella zona. En motiu d'aquest fet, la reclamant va haver d'abonar la taxa per retirada del vehicle i la custòdia al dipòsit municipal.

La promotora va presentar una instància a l'Ajuntament de Barberà del Vallès en data 27 de juliol de reclamació per aquest fet, que no ha estat contestada.

D'altra banda, la persona interessada afirma que el criteri de l'Ajuntament en aquests casos no és unívoc, ja que en una situació similar de senyalització temporal a causa d'actes de la Festa Major, concretament al passeig Doctor Moragas el dia 30 de juny, on estava aparcat el vehicle del seu marit, es va decidir traslladar els vehicles a una zona propera sense abonament de taxes municipals.

El Síndic indica al consistori que l'Ordenança general de l'Ajuntament de Barberà del Vallès per la convivència i el civisme no regula ni l'antelació amb què s'ha d'instal·lar la senyalització provisional, amb motiu d'actes a la via pública programats amb anticipació, ni el criteri per a l'abonament de les taxes de la grua i el dipòsit municipal, en cas de retirada de vehicles.

L'Ajuntament, com a resposta, indica que la senyalització de prohibició d'estacionament de la zona eventualment destinada a activitats autoritzades, en aquest cas la realització d'una cursa el dia 27 de juny, es va dur a terme d'acord amb allò que estableix l'article 16 de l'Ordenança municipal de circulació vigent. Així, el consistori exposa que la senyalització es va col·locar el dia 23 de juny, dins del termini establert per l'article 16 de l'Ordenança, que obliga a fer-ho com a mínim vint-i-quatre hores abans de l'acte o activitat.

L'article 16 de l'Ordenança indica que la senyalització s'ha de fer per diversos tipus de mitjans alternativament: "els que es creguin oportuns, la col·locació d'avisos als parabrises dels vehicles estacionats o la col·locació de cartells informatius a la zona".

També indica, a l'apartat sisè, que les diferents formes d'avís es poden complementar entre si, tot i que no s'exigeix que es faci així.

Tot i això, la corporació local no especifica la manera en què es va dur a terme l'avis als vehicles estacionats a la zona afectada el dia 23 de juny.

A l'informe municipal es comenta, de manera general, que “com a reforç de la senyalització es col·loquen tanques intercalades entre els turismes estacionats al lloc afectat”, però no es concreta si el dia 23 es van col·locar les tanques esmentades en aquesta zona. La reclamant afirma que, si bé és cert que després de la retirada del seu vehicle ha vist que se senyalitzen d'aquesta manera les zones on es prohibeix provisionalment l'estacionament de vehicles, el dia 23 afirma que la zona afectada no estava senyalitzada d'aquesta manera.

L'ens local diu també que durant els dies previs a la cursa, els agents del torn de nit van posar avisos als parabrises dels vehicles estacionats a la zona afectada, però no especifiquen si es va fer abans de les vint-i-quatre hores previstes a l'Ordenança i si va ser aquesta la forma d'avis en què es va concretar la senyalització ordenada. En tot cas, no s'aporten elements probatoris d'aquestes formes d'avis realitzades.

El Síndic manifesta que la redacció donada a l'article 16 de l'Ordenança municipal de circulació vigent admet múltiples mitjans de senyalització provisional possibles en supòsits com aquest, ja que la concreció dels mitjans que cal utilitzar per senyalitzar provisionalment es fa mitjançant un concepte jurídic indeterminat: “amb els mitjans que es creguin oportuns”, juntament amb altres formes d'avis més concretes disposades de forma alternativa a aquest primer supòsit.

Un cop estudiada la documentació tramesa, el Síndic formula les consideracions següents:

En primer lloc, i com a qüestió preliminar, pel que fa a la normativa reguladora de circulació aplicable a l'Ajuntament de Barberà del Vallès -publicada al Butlletí Oficial de la Província (en endavant BOP) de Barcelona núm. 112, d'11 de maig de 1995-, el Síndic recorda que no és possible consultar aquest text normatiu a la pàgina web municipal, en què consten publicades diverses ordenances, però no la de circulació vigent. Tampoc no es pot consultar a la pàgina web de la Diputació de Barcelona ni al web del BOP, que té publicats electrònicament els butlletins a partir de l'any 1998.

Per tal de facilitar el coneixement i la consulta d'aquest text, el Síndic recorda que, en la mesura que les disponibilitats pressupostàries i les característiques demogràfiques, organitzatives, de dimensió i capacitat de cada ens local i d'acord amb el Pla de desenvolupament de l'ús dels mitjans electrònics del sector públic de Catalunya i el seu calendari d'aplicació progressiva, s'ha de complir el que disposa la recent Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús de mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

En segon lloc, el Síndic recorda que la persona interessada va dirigir al consistori una instància el dia 27 de juliol en què sol·licitava que se li revoqués la taxa municipal de retirada de vehicles pels motius exposats a la queixa i, segons corrobora l'Ajuntament, no se li va trametre cap resposta. Per això, el Síndic recorda a l'Ajuntament que té el deure de respondre les peticions que formulin els ciutadans.

Amb referència a això, aquesta institució va aprovar el 2 de setembre de 2009 el Codi de bones pràctiques administratives, en què es recull com a principi VII el “deure de respondre expressament”. En aquest sentit, s’indica que “l’Administració ha de respondre expressament les peticions que li formulin les persones i ha de dictar resolucions expressades en tots els procediments”.

En tercer lloc, com a qüestió de fons, el Síndic analitza el contingut de l’article de l’Ordenança municipal de circulació vigent aplicable en aquest cas.

La descripció dels possibles mitjans que cal emprar per senyalitzar la prohibició d’estacionament es fa mitjançant l’ús d’un concepte jurídic indeterminat, com és “els que es creguin oportuns”. Aquesta redacció no dota els ciutadans de la seguretat jurídica necessària perquè puguin exercir el dret de defensa de manera adequada.

Per aquest motiu, el Síndic recomana al consistori que modifiqui l’article 16 de l’Ordenança municipal de circulació vigent i faci una enumeració taxativa dels mitjans que emprarà per senyalitzar les prohibicions d’estacionament provisionals, d’acord amb la satisfacció dels interessos generals sota els principis d’oportunitat i conveniència, tot respectant la seguretat jurídica.

D’acord amb el mateix redactat actual de l’article 16 de l’apartat sisè, el Síndic recomana al consistori que redacti l’article esmentat tot exigint que s’utilitzin les diferents formes d’avís que s’hi recullen de manera complementària i no alternativa.

En quart lloc, pel que fa a aquest cas concret, s’entén que la indefinició en la redacció de l’article aplicable de l’Ordenança i la inseguretat que ocasiona pot haver generat indefensió a la promotora. A més, els mitjans que s’han considerat oportuns emprar per avisar els vehicles estacionats a la zona senyalitzada per obres no han quedat concretats ni provats en l’informe municipal i sembla que no van aconseguir la seva finalitat en el cas concret, d’acord amb les afirmacions de la persona interessada, que assegura que no es va assabentar de la prohibició d’estacionament quan va deixar el seu vehicle el dia 23 de juny. Per aquests dos motius, el Síndic suggereix que es revisi l’expedient sancionador esmentat.

Per acabar, ateses les consideracions efectuades, el Síndic formula les recomanacions i els suggeriments següents:

En primer lloc, pel que fa a la forma, recorda que, d’acord amb la recent Llei 29/2010, de 3 d’agost, de l’ús de mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, i en la mesura de les seves possibilitats, cal complir el que s’hi disposa i publicar a la seu electrònica la normativa vigent aplicable en el seu àmbit de competències i, en concret, la normativa reguladora de circulació aplicable a l’Ajuntament de Barberà del Vallès.

En segon lloc, recorda al consistori que té el deure de respondre les peticions que formulin els ciutadans i, en concret, la instància que va fer arribar la promotora el dia 27 de juliol.

En tercer lloc, pel que fa al fons, recomana que es modifiqui l'article 16 de l'Ordenança de circulació vigent i es faci una enumeració taxativa dels mitjans que cal emprar per senyalitzar les prohibicions d'estacionament provisionals d'acord amb la satisfacció dels interessos generals sota els principis d'oportunitat i conveniència, tot respectant la seguretat jurídica. Segons el mateix redactat de l'apartat sisè de l'article 16, el Síndic recomana també que es redacti l'article esmentat tot exigint que s'utilitzin les diferents formes d'avís previstes de manera complementària i no alternativa.

En quart lloc, i per acabar, pel que fa a aquest cas concret, a causa de la inseguretat i la indefensió que pot haver causat la indefinició de l'article aplicable i la manca de concreció i prova respecte dels mitjans emprats per senyalitzar la zona on presumptament es va cometre la infracció, el Síndic suggereix que es revisi l'expedient sancionador de la persona interessada.

En relació amb el primer suggeriment, l'Ajuntament de Barberà del Vallès informa que ha activat els procediments tècnics i legals oportuns per publicar a la seva seu electrònica la normativa reguladora de circulació aplicable al consistori, per la qual cosa el Síndic entén que s'ha acceptat el seu suggeriment.

En relació amb el segon suggeriment, l'Ajuntament diu que està revisant l'expedient generat per la retirada del vehicle de la promotora, però no informa sobre si aquesta persona ha estat informada.

En relació amb el tercer suggeriment, l'Ajuntament indica que s'ha posat en marxa un estudi per valorar la viabilitat d'una modificació del text de l'article 16 de l'Ordenança de circulació vigent dirigida a incloure una enumeració taxativa dels mitjans que cal emprar per senyalitzar les prohibicions d'estacionament provisionals, a fi d'evitar hipotètiques situacions d'inseguretat jurídica i indefensió. Per tant, el Síndic entén que també s'ha acceptat aquest suggeriment.

En relació amb el quart suggeriment, l'Ajuntament diu que efectivament s'està revisant l'expedient esmentat pel que fa a la inseguretat jurídica i la indefensió que pogués haver causat la indefinició de l'article 16 de l'Ordenança, i que es considerarà, si escau, la devolució de les taxes abonades. El Síndic entén, per tant, que també s'ha acceptat aquest suggeriment.

Atesa aquesta resposta, el Síndic finalitza les seves actuacions respecte d'aquest assumpte.

Queixa 03838/2010

Manca de resposta de l'Agència Catalana del Consum i l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor a una reclamació contra una companyia de telefonia

La persona interessada mostra la seva disconformitat envers l'Agència Catalana del Consum i l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (en endavant OMIC) per la manca de resposta a la reclamació que va presentar el juny de 2010 contra una empresa de telefonia.

D'una banda, l'Ajuntament de Barberà indica que a través de l'OMIC es van fer gestions de mediació per intentar resoldre el problema.

De l'altra, l'Agència Catalana del Consum informa que va iniciar actuacions de mediació entre la companyia telefònica i la persona interessada, i que el mes d'octubre de 2010 es va arxivar la reclamació de la persona interessada, atès que es va arribar a un acord entre aquesta persona i l'empresa de telefonia en el marc de la mediació portada a terme.

En vista que totes dues administracions havien actuat paral·lelament en el mateix assumpte, el Síndic suggereix que es prenguin les mesures necessàries per millorar la coordinació entre els serveis públics de consum amb la finalitat d'evitar duplicitats innecessàries en la tramitació de les reclamacions.

Queixa 01663/2011

Queixa referida a un expedient sancionador incoat per una suposada infracció de l'article 60.1 de l'Ordenança general de convivència i civisme de Barberà del Vallès

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Barberà del Vallès als recursos que va presentar contra una sanció per consumir begudes alcohòliques a la via pública. El promotor accepta la sanció, però l'octubre de 2010 va sol·licitar, a causa dels seus escassos recursos econòmics, que se substituís la sanció per algun treball social per a la comunitat.

Tot i això, la persona interessada no ha rebut resposta als seus escrits, i el procediment sancionador ha continuat i el 21 de març de 2011 va rebre la providència de constrenyiment de la sanció. Recentment ha presentat una nova reclamació, en què critica la manca de resposta municipal.

Vist el contingut de la informació tramesa per l'Ajuntament de Barberà del Vallès, la normativa aplicada i el procediment seguit, el Síndic valora que en el decurs de la tramitació del procediment no es va ocasionar cap vulneració dels drets dels administrats ni es va ocasionar cap estat d'indefensió a la persona interessada.

Pel que fa a la sol·licitud que va formular el promotor de la queixa, relativa a poder dur a terme treballs socials en substitució del pagament de la sanció econòmica, sempre que ho pogués combinar amb els seus estudis, l'Ajuntament reconeix que en el decurs de la tramitació de l'expedient sancionador no es va donar resposta a aquest assumpte.

Per això, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Barberà del Vallès que els raonaments que ha exposat a l'informe tramès, en què s'expliquen els motius pels quals l'Ajuntament valorava que no resultava possible atendre la sol·licitud formulada per la persona interessada se li comuniquin de forma expressa, atès que d'aquesta manera es dona resposta a la sol·licitud que el promotor de la queixa va efectuar.

Queixa 02074/2011

Disconformitat amb la lentitud de l'Ajuntament de Barberà del Vallès en la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial

El promotor de la queixa exposa que va rebre un escrit de l'Ajuntament de Barberà del Vallès que l'informava que s'havia admès a tràmit la seva reclamació, i posteriorment un altre que l'informava que s'obria un període probatori de quinze dies.

D'ençà d'aleshores, el promotor no ha rebut cap altra informació, ni s'ha dictat la resolució de l'expedient.

L'Ajuntament de Barberà del Vallès atribueix la demora en la tramitació de l'expedient a la manca d'emissió de l'informe tècnic per part de l'Àrea de Serveis Territorials, informe que era imprescindible per a la resolució de l'expedient del promotor.

L'Ajuntament indica que l'emissió final d'aquest informe ha permès reactivar la tramitació de l'expedient, i s'ha continuat amb el procediment legalment establert i la comunicació a la persona interessada de la iniciació del tràmit d'audiència.

No obstant això, el Síndic entén que aquests motius no justifiquen una demora en la tramitació d'aquest expedient. L'Administració ha de complir els terminis de tramitació previstos i no pot justificar-ne l'incompliment amb la manca de mitjans o l'organització inadequada dels seus serveis.

Atès que finalment l'expedient de reclamació de responsabilitat patrimonial està en via de resolució, el Síndic finalitza les seves actuacions en aquest expedient.

Queixa 02076/2011

Queixa per les molèsties que ocasiona una façana metàl·lica situada a prop d'un domicili

El promotor es queixa per les molèsties que li ocasiona una façana metàl·lica que hi ha a prop del seu domicili.

Indica que el reflex del sol i la brillantor que provoca la façana metàl·lica és la causa de les molèsties i de l'escalfor notable que pateix en el seu habitatge.

En vista de la informació facilitada per l'Ajuntament de Barberà del Vallès, el Síndic no aprecia indicis d'irregularitat en l'actuació de l'Administració, per bé que es fa càrrec de les molèsties que la façana metàl·lica pugui ocasionar.

Així doncs, el Síndic posa fi a les seves actuacions en aquesta queixa, tot i que demana a l'Ajuntament que estudiï detingudament la possibilitat d'aplicar un tractament antireflector a l'acer galvanitzat, ja sigui raspallant-lo o aplicant-hi pintura o una altra solució que consideri més eficient, per tal d'intentar reduir les molèsties que la llum reflectida pel material utilitzat en aquesta façana ocasiona a l'habitatge de la persona interessada.

Queixa 04236/2011

Disconformitat amb les molèsties per sorolls que ocasiona la ubicació de l'escenari dels concerts durant la Festa Major de Barberà del Vallès

La persona interessada assenyalava que l'escenari dels concerts de la Festa Major de Barberà del Vallès es col·loca amb els altaveus molt propers als habitatges del passeig, que és on viu. A més, els horaris dels concerts, que de vegades duren fins a les 5 de la matinada, fan que sigui impossible descansar o dormir adequadament.

Finalment, la persona interessada remarca que al municipi hi ha indrets on es podria instal·lar l'escenari sense causar tantes molèsties als veïns, com ara al parc Central o altres carrers que estan envoltats de naus industrials.

El Síndic recorda a l'Ajuntament de Barberà del Vallès que la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, és aplicable als espectacles públics (concerts) que tenen lloc amb ocasió de la Festa Major.

En aquest sentit, la convivència pacífica i ordenada entre els espectadors, els participants i els usuaris dels establiments oberts al públic, els espectacles públics i les activitats recreatives i la resta de ciutadans, especialment els que viuen a prop dels llocs on es duen a terme aquestes activitats, és una de les finalitats i dels principis generals que recull l'article 2.3 de la Llei i que les administracions competents han de garantir.

Així mateix, el Síndic recorda a l'Ajuntament de Barberà del Vallès que a partir de l'entrada en vigor del Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives, els espectacles públics i les activitats recreatives de caràcter extraordinari subjectes a llicència municipal han de complir una sèrie de requisits generals (article 111), entre els quals hi ha la presentació d'una valoració de l'impacte acústic de l'espectacle públic o de l'activitat recreativa i, si escau, adoptar les mesures necessàries per prevenir-lo i minimitzar-lo.

Ahora, l'article 112 del mateix Decret estableix que únicament es poden organitzar en espais oberts espectacles públics o activitats recreatives que es trobin en una de les circumstàncies següents: a) se celebrin amb motiu de festes i revetlles populars o de festivals o certàmens que comptin amb una àmplia participació de la població directament afectada; b) se celebrin en dates o vigílies festives, dins d'horaris en què el seu impacte sigui admissible pels usos socials majoritaris; o c) se celebrin en indrets situats a la distància necessària dels nuclis habitats, de manera que no causin molèsties perceptibles a la gent que hi viu.

Amb aquest recordatori, el Síndic finalitza la seva intervenció.

Queixa 05002/2011

Disconformitat amb el tracte rebut d'un agent de la Policia Local de Barberà del Vallès

La persona interessada manifesta que a la sortida de l'estació de Barberà del Vallès un agent de la Policia Local va adreçar-se al grup d'amics amb qui es trobava i, de manera desproporcionada, els va fer llençar les begudes no alcohòliques que preniën.

El Síndic no detecta una actuació administrativa irregular per part de l'agent de la Policia Local pel que fa a la sanció imposada a la persona interessada. No obstant això, suggereix a l'Ajuntament de Barberà del Vallès que faci difusió entre els empleats públics de la necessitat de tractar respectuosament les persones, tant en les comunicacions presencials com en les que es facin per escrit, d'acord amb el Codi de bones pràctiques administratives aprovat per aquesta institució i adreçat a l'Administració pública de la Generalitat, a les administracions locals i a les entitats que en depenen.

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

