

# INFORME DE SANT ANDREU DE LLAVANERES 2011

**SÍNDIC**

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>1. Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres iniciades durant el 2011 .....</b>	<b>7</b>
2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres.....	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars .....	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres durant els darrers set anys.....	8
2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Sant Andreu de Llaveneres, 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 Sant Andreu de Llaveneres .....	8
<b>3. Actuacions durant el 2011 en què el promotor resideix a Sant Andreu de Llaveneres .....</b>	<b>9</b>
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Sant Andreu de Llaveneres .....	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Sant Andreu de Llaveneres durant els darrers set anys.....	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Sant Andreu de Llaveneres.....	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes.....	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades .....	10
3.6. Idioma de presentació de les queixes.....	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llaveneres segons la matèria .....	12
3.8. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llaveneres i de la resta de la comarca .....	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llaveneres en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars.....	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes.....	15



## 1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el segon informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, 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 novembre del 2010 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges.

Durant l'any 2011, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut 13 queixes amb referència a l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, xifra superior a les rebudes l'any 2010, que van ser 2.

Pel que fa als temes plantejats, la majoria fan referència a temes d'urbanisme i habitatge (5) i de medi ambient (3).

Si s'observa la taula sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Sant Andreu de Llavaneres, el resultat mostra que les queixes rebudes d'aquest ajuntament són força superiors a la mitjana dels altres municipis.

Sobre l'evolució de nombre de queixes que ha rebut el Síndic sobre l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres durant els darrers set anys, es pot observar una tendència a l'alça, sobretot durant aquest exercici.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits, l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres presenta una mitjana de 69 dies; el Síndic de Greuges, 53,5 dies, i la persona interessada, 9,4. Si es comparen aquestes xifres amb les dels terminis emprats per altres municipis de Catalunya, s'observa que l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres presenta una mitjana de terminis de resposta inferior a la mitjana dels municipis, que és de 93,2.

Finalment, pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, al final del 2011 continuen en tramitació 12 de les 13 queixes iniciades en aquest mateix exercici.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2011 de residents de Sant Andreu de Llavaneres, independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 33 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 17 consultes i 16 queixes. Les xifres mostren que el nombre de sol·licituds d'intervenció del Síndic ha estat molt similar al de l'any anterior.

Totes les queixes rebudes, exceptuant-ne una, han estat presentades de manera individual, i la forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat la presencial (10) i per a les consultes, la telefònica i la presencial (7).

Quant a les administracions afectades en les queixes, predominen les referides a l'Administració local, amb un total de 14, tot i que també s'han rebut 2 queixes que han afectat l'Administració autonòmica (Departament d'Interior i Departament de Salut).

Pel que fa a la matèria objecte de les actuacions iniciades durant el 2011, 5 de les queixes s'han concentrat en temes d'administració pública i 5, en temes d'urbanisme i habitatge; quant a les consultes, 6 s'han centrat en temes de consum; 3, en temes d'administració pública, i 3, en urbanisme i habitatge.

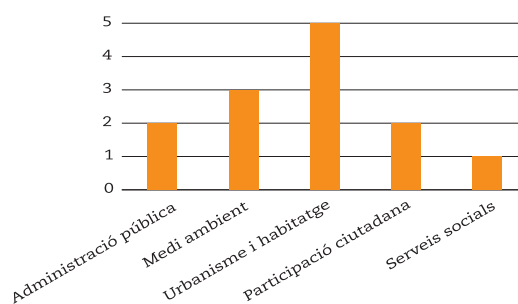
Les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Sant Andreu de Llavaneres són una mica superiors a la mitjana dels altres municipis, que és de 29.

Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 16 queixes presentades, se n'han finalitzat 4 durant l'any i en queden 12 per resoldre.

## 2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES INICIADAES DURANT EL 2011

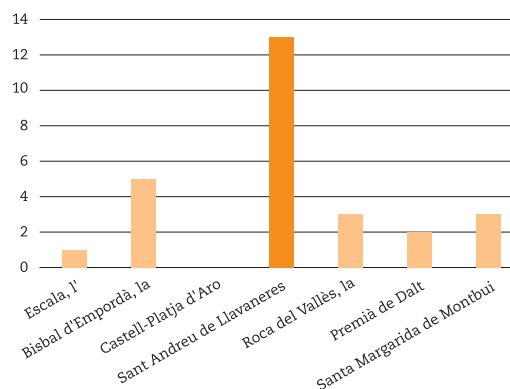
### 2.1. Queixes iniciades durant el 2011 que afecten l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes

	■ Queixes
<b>Administració pública</b>	<b>2</b>
Coacció administrativa	1
Patrimoni de l'Administració	1
<b>Medi ambient</b>	<b>3</b>
Impactes ambientals	1
Llicències d'activitats	1
Molèsties per animals	1
<b>Urbanisme i habitatge</b>	<b>5</b>
Mobilitat	4
Urbanisme	1
<b>Participació ciutadana</b>	<b>2</b>
Participació política	2
<b>Serveis socials</b>	<b>1</b>
Gent gran	1
<b>Total</b>	<b>13</b>



### 2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes
Escala, l'	10.554	1
Bisbal d'Empordà, la	10.435	5
Castell-Platja d'Aro	10.420	0
<b>Sant Andreu de Llavanes</b>	<b>10.406</b>	<b>13</b>
Roca del Vallès, la	10.303	3
Premià de Dalt	10.168	2
Santa Margarida de Montbui	9.812	3
<b>Mitjana</b>	<b>10.300</b>	<b>4</b>

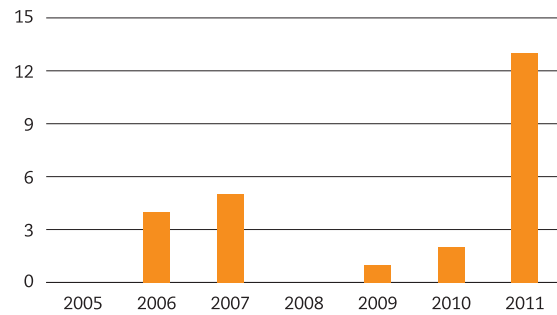


	Queixes
Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes	13
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Sant Andreu de Llavanes	2
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Sant Andreu de Llavanes	4

### 2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres durant els darrers set anys

	Queixes
2005	0
2006	4
2007*	5
2008	0
2009	1
2010	2
2011	13

\* Una és una actuació d'ofici

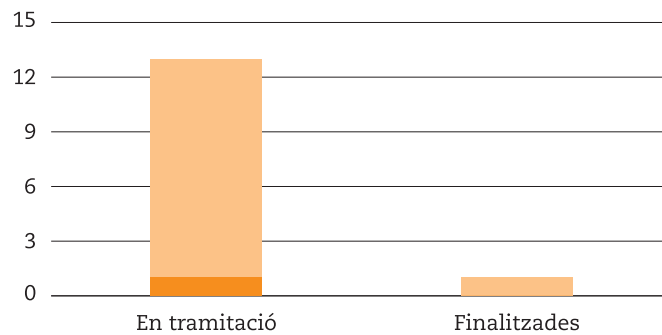


### 2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2011

	Dies
Síndic	53,55
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	69,05
Persona interessada	9,455

### 2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
Queixes iniciades abans 2011	1	0	1	7,14%
Queixes iniciades 2011	12	1	13	92,86%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

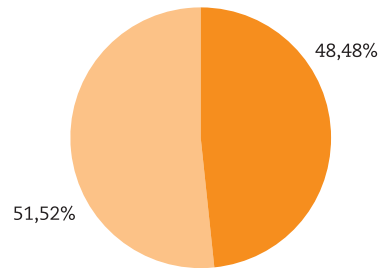




### 3. ACTUACIONS DURANT EL 2011 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A SANT ANDREU DE LLAVANERES DURANT EL 2011

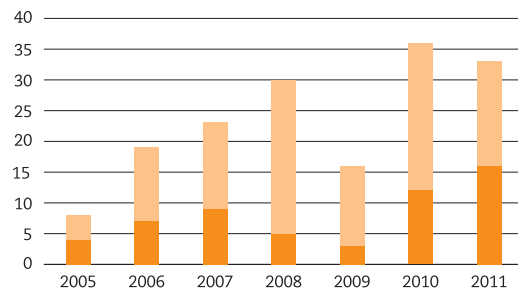
#### 3.1. Queixes i consultes iniciades per residents a Sant Andreu de Llavanes

	Actuacions	%
■ Queixa	16	48,48%
■ Consulta	17	51,52%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>



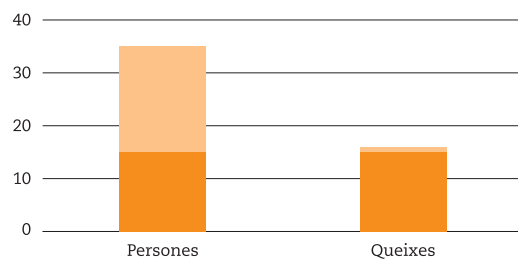
#### 3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Sant Andreu de Llavanes durant els darrers set anys

	■ Queixes	■ Consultes	Total
2005	4	4	8
2006	7	12	19
2007	9	14	23
2008	5	25	30
2009	3	13	16
2010	12	24	36
2011	16	17	33



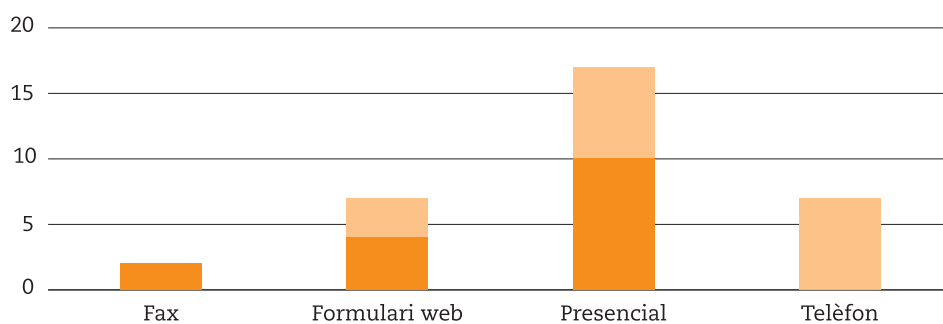
#### 3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Sant Andreu de Llavanes

	Persones	Queixes
■ Individuals	15	15
■ Col·lectives	20	1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>16</b>



### 3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

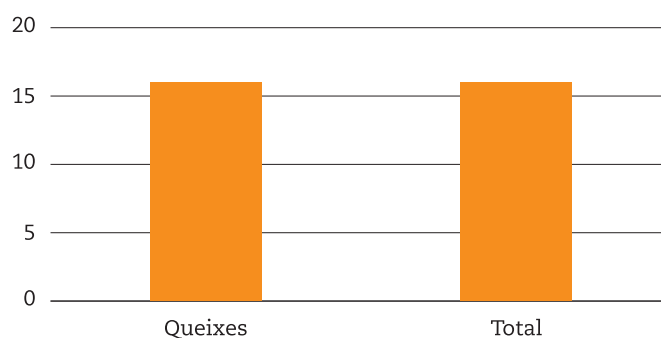
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Fax	2	0	2
Formulari web	4	3	7
Presencial	10	7	17
Telèfon	0	7	7
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>



### 3.5. Administració afectada en les queixes presentades

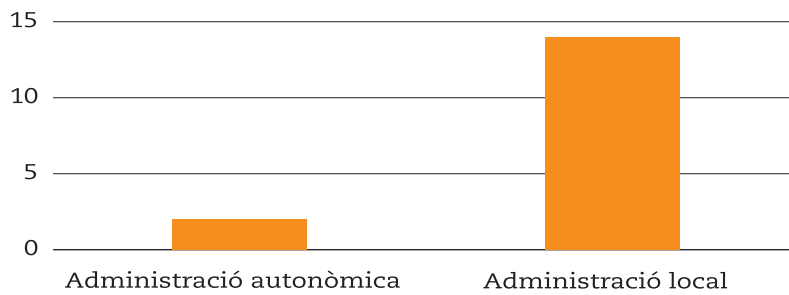
#### a. Nombre d'administracions afectades en les queixes rebudes el 2011

	Queixes	Total
■ Queixes amb una administració	16	16
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>



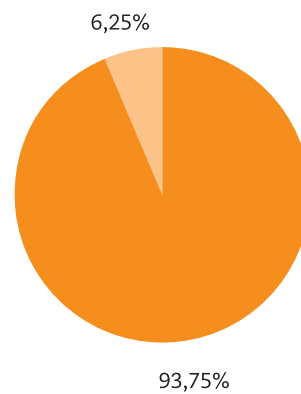
**b. Administracions afectades en les queixes procedents de Sant Andreu de Llavanes**

<b>Administració autonòmica</b>	<b>2</b>
Departament d'Interior	1
Departament de Salut	1
<b>Administració local</b>	<b>14</b>
Ajuntament de Manresa	1
Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes	13
<b>Total</b>	<b>16</b>



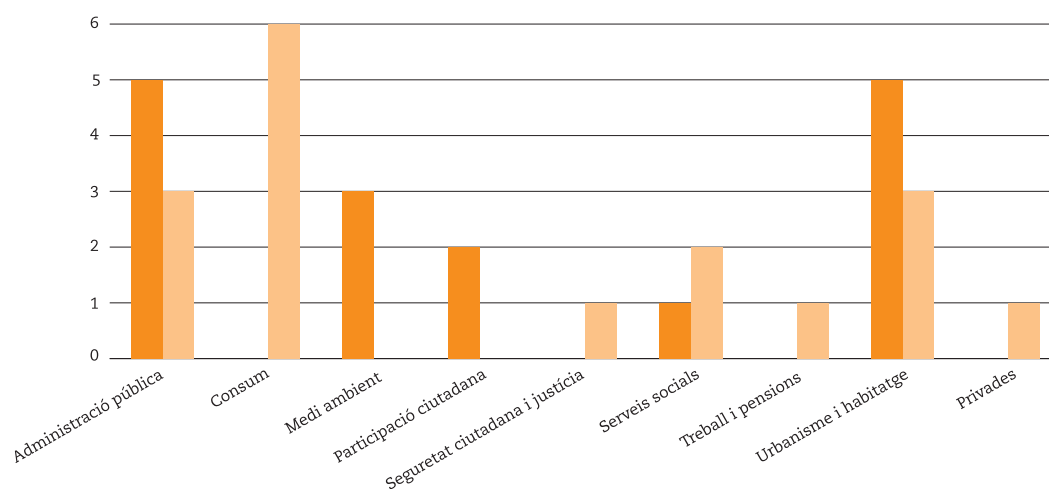
**3.6. Idioma de presentació de les queixes**

	Queixa	%
■ Català	15	93,75%
■ Castellà	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



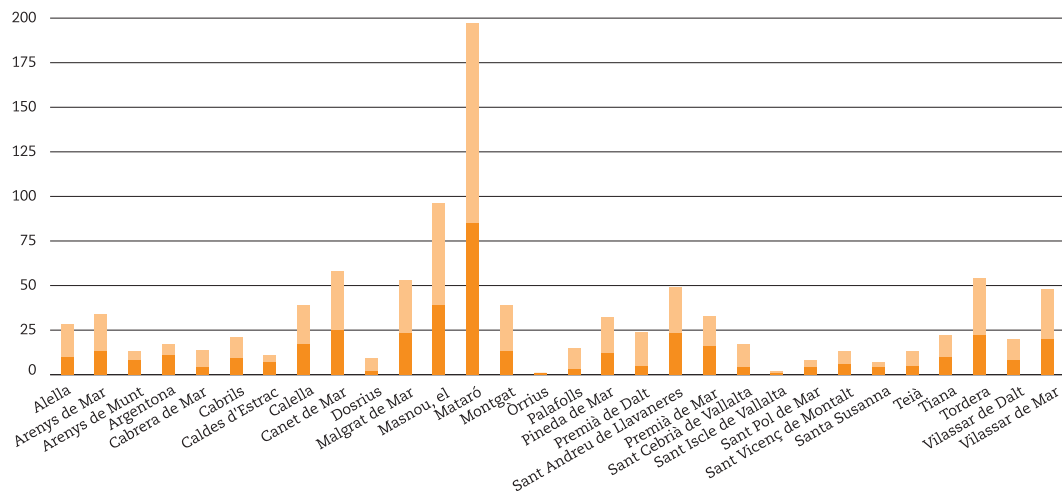
### 3.7. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavaneres segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
<b>Administració pública</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
Autoritzacions i concessions	1	0	1
Coacció administrativa	2	0	2
Funció pública	1	2	3
Patrimoni de l'Administració	1	0	1
Procediment administratiu	0	1	1
<b>Consum</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Serveis	0	5	5
Subministraments	0	1	1
<b>Medi ambient</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Impactes ambientals	1	0	1
Llicències d'activitats	1	0	1
Molèsties per animals	1	0	1
<b>Participació ciutadana</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Participació política	2	0	2
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Administració de Justícia	0	1	1
<b>Serveis socials</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Famílies	0	1	1
Gent gran	1	1	2
<b>Treball i pensions</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Treball	0	1	1
<b>Urbanisme i habitatge</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
Habitatge	0	1	1
Mobilitat	4	2	6
<b>Privades</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>



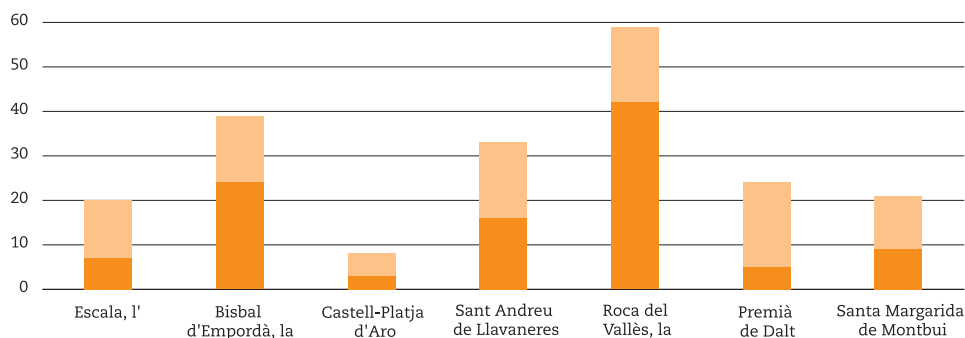
### 3.8. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavanes i de la resta de la comarca

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Alella	10	18	28
Arenys de Mar	13	21	34
Arenys de Munt	8	5	13
Argentona	11	6	17
Cabrera de Mar	4	10	14
Cabrils	9	12	21
Caldes d'Estrac	7	4	11
Calella	17	22	39
Canet de Mar	25	33	58
Dosrius	2	7	9
Malgrat de Mar	23	30	53
Masnou, el	39	57	96
Mataró	85	112	197
Montgat	13	26	39
Òrrius	1	0	1
Palafolls	3	12	15
Pineda de Mar	12	20	32
Premià de Dalt	5	19	24
Premià de Mar	23	26	49
<b>Sant Andreu de Llavanes</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>
Sant Cebrià de Vallalta	4	13	17
Sant Iscle de Vallalta	1	1	2
Sant Pol de Mar	4	4	8
Sant Vicenç de Montalt	6	7	13
Santa Susanna	4	3	7
Teià	5	8	13
Tiana	10	12	22
Tordera	22	32	54
Vilassar de Dalt	8	12	20
Vilassar de Mar	20	28	48
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>577</b>	<b>987</b>



### 3.9. Queixes i consultes procedents de Sant Andreu de Llavaneres en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

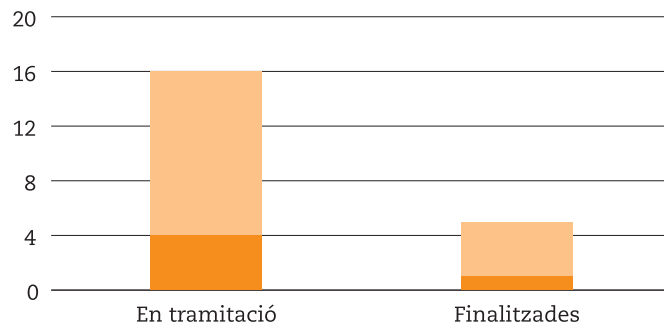
	Població	■ Queixes	■ Consultes	Total
Escala, l'	10.554	7	13	20
Bisbal d'Empordà, la	10.435	24	15	39
Castell-Platja d'Aro	10.420	3	5	8
<b>Sant Andreu de Llavaneres</b>	<b>10.406</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>
Roca del Vallès, la	10.303	42	17	59
Premià de Dalt	10.168	5	19	24
Santa Margarida de Montbui	9.812	9	12	21
<b>Municipi</b>	<b>10.300</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>29</b>



### 3.10. Estat de tramitació de les queixes

	<b>En tramitació</b>	<b>Finalitzades</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
■ Queixes iniciades abans 2011	4	1	5	23,81%
■ Queixes iniciades 2011*	12	4	16	76,19%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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







## RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2010 AMB REFERÈNCIA A SANT ANDREU DE LLAVANERES

### Queixa 01613/2010

Manca d'actuació de l'Ajuntament de Llavanes davant diverses denúncies i reclamacions presentades per les molèsties per olors, fums i sorolls ocasionades per una activitat de bar

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Llavanes malgrat diverses denúncies i reclamacions presentades per les molèsties causades per olors, fums i sorolls, ocasionades per un bar que es troba als baixos de l'edifici on viu.

A partir de la documentació facilitada per la persona interessada s'observa el següent:

1. El bar es va inaugurar el 12 de març de 2010 sense disposar del permís municipal ambiental i, encara menys, de l'acta de comprovació favorable.
2. El permís municipal ambiental es va atorgar el 22 de març de 2010, per acord de la Junta de Govern Local. El punt quart de l'acord assenyala que l'activitat no es podia exercir fins que no hagués obtingut l'acta de control inicial favorable.
3. El tècnic municipal va emetre l'acta de comprovació el 12 d'abril de 2010, en què va fer constar que "[...] l'emplaçament i les instal·lacions s'ajusten bàsicament a l'expedient presentat".
4. L'activitat està subjecta al compliment de determinades condicions, entre les quals hi ha les següents:
  - L'establiment no pot disposar de cap aparell de cocció de menjar (forn, cuina, planxa...).
  - Conjuntament amb el certificat final, cal acreditar els resultats dels mesuraments sonomètrics.
  - Cal instal·lar un filtre de carbó actiu per evitar les molèsties per olors a la sortida de l'extracció dels banys.
  - No s'ha de produir cap molèstia als veïns ni als vianants amb l'extracció d'aire del local.
  - S'han de legalitzar els aparells d'aire condicionat, de conformitat amb el Reglament d'instal·lacions tèrmiques (RITE).

Contra la resolució d'atorgament de la llicència, la persona interessada va presentar al maig un recurs de reposició, que encara no s'ha resolt, en què feia constar, en síntesi, que no s'han acomplert les mesures a què es va condicionar l'atorgament de la llicència, atès que:

En primer lloc, no s'han acomplert les mesures correctores fixades per l'informe tècnic municipal de 22 de març de 2010 amb relació a la ventilació i les condicions per a la renovació de l'aire: l'únic sistema de ventilació existent és el natural, deixant les portes i les finestres obertes.

I en segon lloc, no s'ha fet cap comprovació acústica sobre les mesures d'aïllament de l'establiment des dels habitatges més directament afectats.

En vista de la documentació facilitada, el Síndic detecta, d'entrada, que llevat que hi hagi alguna errada en les dates que consten en els documents, l'activitat va posar-se en marxa sense disposar de l'acta de comprovació favorable i sense que l'Ajuntament, malgrat tenir-ne coneixement previ, no hagués fet res per impedir-ho. A més, l'acta de comprovació municipal que la persona interessada ha facilitat té un contingut força vague, i no conté de forma concreta el que es detalla en el conjunt dels articles 102, 106 i 132 de l'Ordenança municipal d'activitats; és a dir, que no queden acreditats el control i la verificació del compliment de cadascuna de les condicions fixades en el permís municipal ambiental.

El cert és que amb posterioritat a l'acta de control de 12 d'abril les incidències denunciades no han cessat, segons consta en els diferents escrits que la persona interessada ha seguit adreçant a l'Ajuntament. Bàsicament, l'establiment segueix anunciant l'elaboració de plats calents, amb les consegüents molèsties per pudors i fums que no haurien de ser-hi, atès que l'establiment no està autoritzat a tenir elements que permetin la cocció dels aliments. A banda, el promotor denuncia també les molèsties per sorolls i l'ocupació de guals en el moment en què l'establiment té més activitat, que acostuma a ser a partir de les 19 hores. Al Síndic li consta que en relació amb aquest darrer punt, el 28 de maig de 2010 es va fer una inspecció de via pública i no es va detectar cap gual indegudament ocupat, circumstància que la persona interessada atribueix a l'hora en què es va dur a terme aquesta inspecció.

Un cop analitzada la documentació tramesa per l'Ajuntament, el Síndic observa el següent:

1. No s'acredita el compliment de la normativa RITE amb relació a la correcció i la suficiència del sistema de ventilació del local (Reial decret 1027/2007, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament d'instal·lacions tèrmiques dels edificis).

2. No s'aporta l'estudi d'impacte acústic que s'hauria d'haver presentat juntament amb el projecte tècnic, i tampoc no s'acredita la verificació de l'eficàcia de les mesures o del sistema d'aïllament previst.

3. L'informe de l'enginyer municipal de 31 de maig de 2010 sobre el recurs de reposició estableix que "quan el local tingui obert l'aire condicionat i la ventilació, ha de treballar amb les portes tancades per al correcte funcionament d'aquests aparells. No té sentit tenir l'aire condicionat engegat i les portes obertes. No obstant això, es recordarà al titular aquesta condició".

4. Amb motiu de la inspecció duta a terme el 21 de gener de 2011 s'informa que el local no disposa de cuina, ni forn, ni planxa, i que únicament serveix al públic entrepanes i plats freds.

Per aquest motiu, el Síndic s'ha adreçat de nou a l'Ajuntament i li ha fet arribar les consideracions següents:

- L'Ordenança municipal reguladora de la contaminació acústica estableix, a l'article 40, que les activitats incloses en qualsevol dels annexos de la Llei 3/1998 han d'incloure en el projecte tècnic que ha d'acompanyar la sol·licitud un estudi d'impacte acústic, amb el contingut mínim fixat a l'annex 9. No consta que aquest estudi s'hagi aportat en aquest cas, ni tampoc que hagi estat requerit per l'Ajuntament. Per tant, en cas que es confirmés aquest extrem, s'hauria de dir que l'Ajuntament ha posat en marxa la tramitació d'una sol·licitud sense que reunís totes les prescripcions fixades per la normativa municipal.

- Malgrat les diverses denúncies i instàncies presentades per la persona interessada en què es queixava de les molèsties per sorolls, no consta que s'hagi fet cap mesurament des del seu habitatge per determinar el grau d'incidència acústica de l'activitat. Aquest mesurament s'ha de fer en les condicions de funcionament habitual de l'activitat, representatives de la situació denunciada. En aquest sentit, si l'Ajuntament no disposa de mitjans humans o materials per fer el mesurament, pot sol·licitar el suport de la Direcció General de Qualitat Ambiental, del Departament de Territori i Sostenibilitat o bé de l'Àrea de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona.

- L'apartat 6 de l'informe tècnic de 31 de maig de 2010 diu que si l'activitat manté en funcionament els aparells d'aire condicionat, ha de tenir les portes tancades perquè no té sentit tenir l'aire condicionat engegat i les portes obertes. Aquesta consideració permet fer la lectura següent: quan l'aparell d'aire condicionat no estigui engegat, l'establiment podrà mantenir les portes obertes.

En aquest punt, el Síndic exposa els seus dubtes sobre el fet que sigui possible fer aquesta interpretació o lectura, que és la que sembla derivar-se de l'informe en qüestió. Cal no oblidar que qualsevol mesura d'aï-

llament acústic de què s'hagi pogut dotar l'establiment perdria tota eficàcia si es mantinguessin les portes i les finestres obertes. Tanmateix, segons exposa el promotor de la queixa, aquest és l'estat en què es troba habitualment el local.

Per tant, d'una banda, l'Ajuntament hauria d'acreditar el compliment d'una de les condicions a què es va subjectar el permís municipal ambiental, la legalització dels sistemes de ventilació conforme al RITE, i, de l'altra, verificar si el sistema de ventilació és l'adequat.

- Finalment, la prohibició de fumar dintre de l'establiment ha comportat una ampliació de l'activitat a l'exterior, i es permet la consumició de begudes a fora mentre es fuma, fet que genera una concentració de públic al carrer amb les molèsties per sorolls que això comporta.

En primer lloc, que ordeni que es faci un mesurament acústic, de conformitat amb les prescripcions del Decret 176/2009, que desenvolupa la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.

En segon lloc, que verifiqui si el sistema de ventilació del local és el suficient en funció de la seva superfície per evitar que s'hagin de mantenir les portes i les finestres obertes; si cal, que comprovi també les actes o ordres de servei emeses per la Policia Local en què es fa constar que el local roman amb portes i finestres obertes.

I en tercer lloc, que ordeni la realització d'inspeccions, en diferents hores del dia, per verificar en quines condicions surten els usuaris del local per fumar i el nombre de gent que acostuma a concentrar-se a l'exterior, a peu dret, per actuar en conseqüència.

Per tot això, el Síndic clou les seves actuacions entenent que el seu suggeriment ha estat parcialment acceptat per l'Ajuntament.



**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

