



INFORME DE GRANOLLERS 2013

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDICE

I. CONSIDERACIONES GENERALES	3
II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN GRANOLLERS EN DATOS	5
2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Granollers durante el año 2013.....	5
2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2013 en que la persona interesada reside en Granollers	7
III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES	11
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11
3.2. Resoluciones aceptadas	12

I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este primer informe que el Síndic de Greuges elabora para el Ayuntamiento de Granollers se enmarca en el convenio de colaboración* firmado el 17 de diciembre de 2012 entre estas dos instituciones. El informe recoge las actuaciones (quejas y consultas) recibidas y que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Granollers, así como las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en Granollers.

Durante el 2013 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges, en su visita a Granollers, atendió a 22 personas.

El número de quejas tramitadas por el Síndic de Greuges de Cataluña a lo largo del 2013 en referencia al Ayuntamiento de Granollers ha sido de 16 (tabla 1). Como puede observarse en la tabla, hay una ligera predominancia de las quejas relacionadas con materias de procedimiento administrativo y coacción, a pesar de que no existe ninguna materia que destaque significativamente por encima del resto en cuanto al número de quejas recibidas.

La tabla 2 muestra que en relación con el promedio de quejas que han recibido ayuntamientos de municipios de tamaños poblacionales similares, el Ayuntamiento de Granollers tiene un número de quejas inferior.

El número de días utilizados por el Ayuntamiento de Granollers para dar respuesta a los trámites requeridos por el Síndic de Greuges (tabla 3) es de 71 días. Este periodo se sitúa en la franja baja de los días que de media utiliza el conjunto de ayuntamientos del país para dar respuesta al Síndic, lo que cabe remarcar positivamente. El Síndic de Greuges, por su parte, ha utilizado 65.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Granollers, durante el 2013 se han finalizado 8 actuaciones y 8 continúan en trámite. De estas actuaciones finalizadas en 5 se ha apreciado algún tipo de irregularidad de la Administración local y las otras 3 se ha cerrado por falta de irregularidad. En todos los casos en los que se había producido alguna irregularidad, el problema que originó la queja se ha resuelto satisfactoriamente para la persona que la presentó.

Las quejas y consultas tramitadas por el Síndic durante el año 2013 de residentes en Granollers (tabla 6) han sido 169, de las cuales 98 han sido quejas y 71, consultas. Esta cifra representa una cierta disminución respecto a los años anteriores.

En lo concerniente a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por personas de Granollers (tabla 10), predominan las referidas a la Administración de Generalitat (55 quejas), seguidas por las de la Administración local (20 quejas). Sólo 4 quejas fueron dirigidas a empresas privadas de electricidad y telefonía.

En cuanto a la materia objeto de las actuaciones tramitadas durante el 2013 de personas residentes en Granollers (tabla 7), la mayoría se han concentrado en temas de políticas sociales (58 de 169), administración pública y tributos (46), consumo (28).

En el último capítulo de este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento a lo largo del 2013.

* En el año 2013 el Síndic de Greuges tiene firmados convenios de colaboración con 23 municipios de Cataluña.

II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN GRANOLLERS EN DATOS

2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE GRANOLLERS DURANTE EL AÑO 2013

1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Granollers

	2010		2011		2012		2013	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	2	11,77	-	-	2	18,18	3	18,75
Educación e investigación	-	-	-	-	-	-	-	-
Infancia y adolescencia	-	-	-	-	1	9,09	2	12,50
Salud	-	-	-	-	-	-	-	-
Servicios sociales	2	11,77	-	-	1	9,09	1	6,25
Trabajo y pensiones	-	-	-	-	-	-	-	-
Administración pública y tributos	10	58,82	8	53,33	6	54,55	8	50,00
Administración pública y derechos	10	58,82	7	46,67	5	45,46	5	31,25
Tributos	-	-	1	6,67	1	9,09	3	18,75
Políticas territoriales	5	29,41	4	26,67	2	18,18	3	18,75
Medio ambiente	4	23,53	4	26,67	1	9,09	1	6,25
Urbanismo y vivienda	1	5,88	-	-	1	9,09	2	12,50
Consumo	-	-	-	-	-	-	2	12,50
Seguridad ciudadana y justicia	-	-	3	20,00	1	9,09	-	-
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	17	100	15	100	11	100	16	100

2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Granollers con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Esplugues de Llobregat	46.667	15
Mollet del Vallès	51.954	19
Cerdanyola del Vallès	57.642	39
Granollers	59.753	16
Castelldefels	63.077	31
Prat de Llobregat, el*	63.419	13
Viladecans	65.444	8
Media	58.279	20,1

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Granollers, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2013

	2013
Ayuntamiento de Granollers	71,5
Síndic	64,9
Persona interesada	30,8

4. Estado de las quejas al finalizar el año

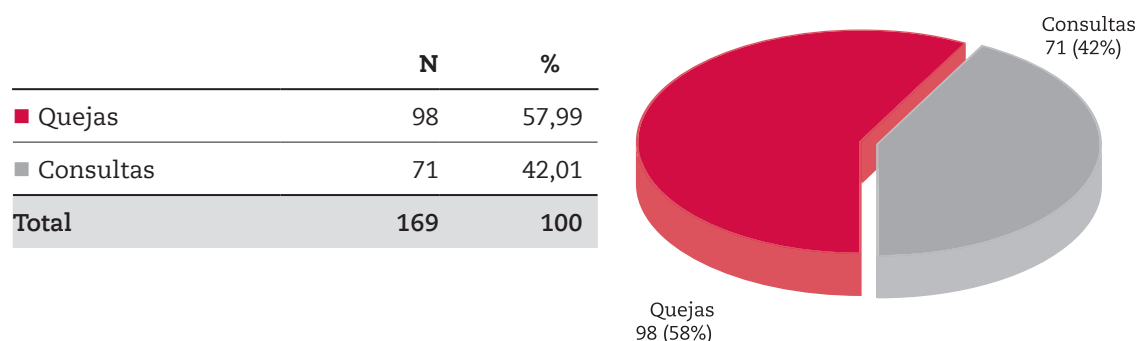
	N	%
Quejas en tramitación	8	50
Quejas finalizadas	8	50
Total	16	100

5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	5	62,50
Se resuelve el problema	2	25,00
Resoluciones aceptadas	3	37,50
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	-
Resoluciones no aceptadas	-	-
No-irregularidad de la Administración	3	37,50
La persona interesada desiste	-	-
Quejas no admitidas a trámite	-	-
Total	8	100

2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2013 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN GRANOLLERS

6. Quejas y consultas tramitadas por residentes del municipio

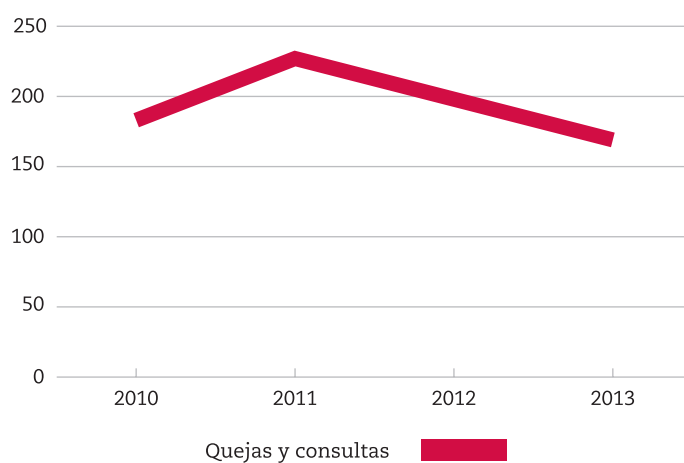


7. Quejas y consultas tramitadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	58	34,32	40	40,83	18	25,36
Educación e investigación	12	7,10	10	10,20	2	2,82
Infancia y adolescencia	7	4,14	5	5,10	2	2,82
Salud	7	4,14	4	4,08	3	4,23
Servicios sociales	23	13,61	17	17,37	6	8,45
Trabajo y pensiones	9	5,33	4	4,08	5	7,04
Administración pública y tributos	46	27,22	34	34,69	12	16,89
Administración pública y derechos	40	23,67	29	29,59	11	15,49
Tributos	6	3,55	5	5,10	1	1,41
Políticas territoriales	7	4,14	3	3,06	4	5,64
Medio ambiente	5	2,96	2	2,04	3	4,23
Urbanismo y vivienda	2	1,18	1	1,02	1	1,41
Consumo	28	16,57	12	12,24	16	22,52
Seguridad ciudadana y justicia	12	7,10	9	9,18	3	4,23
Cultura y lengua	-	-	-	-	-	-
Otros	18	10,65	-	-	18	25,36
Total	169	100	98	100	71	100

8. Evolución de las quejas y consultas tramitadas durante los últimos cuatro años

	Total	Quejas	Consultas
2010	183	116	67
2011	227	120	107
2012	198	106	92
2013	169	98	71



9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el año 2013

	2010	2011	2012	2013
Número de personas afectadas en las quejas	128	138	118	104
Número de personas afectadas en las consultas	67	107	92	71
Total	195	245	210	175

10. Administraciones con las que se han tramitado las quejas procedentes de Granollers

	Quejas	%
Administración autonómica	55	68,75
Departamento de Economía y Conocimiento	1	1,25
Departamento de Empresa y Ocupación	13	16,25
Departamento de Enseñanza	9	11,25
Departamento de Interior	18	22,50
Departamento de Bienestar Social y Familia	3	3,75
Departamento de Justicia	5	6,25
Departamento de Salud	5	6,25
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	1	1,25
Administración local	20	25,00
Ayuntamiento de Barberà del Vallès	1	1,25
Ayuntamiento de Barcelona	1	1,25
Ayuntamiento de Granollers	8	10,00
Ayuntamiento de la Roca del Vallès	1	1,25
Ayuntamiento de Mataró	2	2,50
Ayuntamiento de Mollet del Vallès	1	1,25
Ayuntamiento de Sant Feliu de Buixalleu	1	1,25
Ayuntamiento de Sant Feliu de Guíxols	1	1,25
Ayuntamiento de Santa Eulàlia de Ronçana	1	1,25
Ayuntamiento de Santa Maria de Palautordera	1	1,25
Consejo Comarcal del Vallès Oriental	1	1,25
Diputación de Barcelona	1	1,25
Universidades	1	1,25
Universidad de Barcelona (UB)	1	1,25
Compañías eléctricas	3	3,75
ENDESA	3	3,75
Compañías telefónicas	1	1,25
Telefónica España, SAU	1	1,25
Total	80	100

11. Quejas y consultas procedentes de Granollers en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

	Población	Total	Quejas	Consultas
Esplugues de Llobregat	46.667	185	108	77
Mollet del Vallès	51.954	148	100	48
Cerdanyola del Vallès	57.642	178	125	53
Granollers	59.753	169	98	71
Castelldefels	63.077	173	111	62
Prat de Llobregat, el*	63.419	151	81	70
Viladecans	65.444	99	64	35
Media	58.279	157,6	98,1	59,4

* Tienen convenio de visión singular de supervisión

12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Granollers en los desplazamientos al municipio

	Total	Quejas	Consultas
2010	-	-	-
2011	48	26	22
2012	-	-	-
2013	22	10	12

III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 05936/2011

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a una instancia relativa a las instalaciones del Club de Natación Granollers

Ayuntamiento de Granollers

En relación con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a una instancia, el Síndic recuerda al consistorio el deber de todas las administraciones públicas de resolver expresamente las peticiones que los ciudadanos les dirijan, de conformidad con las normas que regulan el ejercicio del derecho de petición.

El Ayuntamiento ha permitido a la persona interesada acceder al informe técnico de la cubierta de la piscina vieja del polideportivo municipal.

Q 00085/2013

Falta de respuesta a unos escritos pidiendo la restitución de una señal de prohibición de animales en una plaza

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic recuerda la necesidad de dar respuesta expresa a las instancias y solicita información sobre la previsión de instalar una nueva señalización de prohibición de animales.

El Ayuntamiento de Granollers reconoce que diferentes aspectos logísticos han dificultado la agilidad de este procedimiento y restituye la señal solicitada.

Q 00452/2013

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a dos instancias relativas a la exacción del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica con aplicación de los recargos y las costas correspondientes

Ayuntamiento de Granollers

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre el estado de tramitación de las instancias presentadas por la persona interesada y sobre la respuesta que dará al recurso de reposición interpuesto mediante el cual se solicitaba la devolución del importe pagado en concepto de recargos y costas.

El Ayuntamiento ha informado que en fecha 5 de febrero de 2013 se emitió la resolución sobre el recurso presentado por la persona interesada.

3.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS

Q 04533/2012

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Granollers a una queja por la denegación del alta de socio del Club Natación Granollers

Ayuntamiento de Granollers

La promotora manifiesta que el Ayuntamiento de Granollers no ha dado respuesta a su queja por no poder darse de alta como socia del Club Natación Granollers. Expone que el año 2008, siendo socia del citado club, le impusieron dos sanciones que tuvo que liquidar puesto que no se estimaron las alegaciones que presentó en descargo y a finales del mismo año se dio de baja voluntariamente.

En 2011 quiso darse de alta de nuevo y detectó que el acceso estaba bloqueado. Manifiesta que expuso verbalmente la situación a un responsable municipal, sin éxito. El 27 de febrero de 2012 dirigió un escrito al Club Natación Granollers, en que explicaba que se le ha comunicado que puede acceder como usuaria a las instalaciones del club, pagando una entrada por importe de 4 euros, pero que no se le permite darse de alta como socia. A pesar de eso, aún no ha recibido ninguna respuesta. La información remitida por el Ayuntamiento de Granollers indica que la gestión de los servicios deportivos de las piscinas municipales al Club Natación Granollers, mediante el arrendamiento de las instalaciones, fue adjudicada el 20 de diciembre de 2001. Asimismo, se indica que el artículo 21 g) de los Estatutos del Club establece que la Junta Directiva puede proponer a la Asamblea General la modificación de los estatutos y del reglamento interno de la entidad, y que el reglamento de régimen interior del Club Natación Granollers se aprobó por asamblea general ordinaria de 24 de abril de 2008. En la web municipal consta que el Ayuntamiento dispone de un reglamento de uso de las instalaciones deportivas municipales de Granollers, publicado en el BOP de 14 de septiembre de 2010, aplicable al conjunto de las instalaciones de titularidad pública y municipal, sean gestionadas de forma directa o indirecta. El artículo 6 de este reglamento dispone que las instalaciones deportivas municipales, sea cual sea su forma de gestión, son de acceso libre para los ciudadanos, sin ninguna otra limitación que el pago de la tasa correspondiente por utilizarlas. También se señala que no se permite el acceso si una persona está sancionada a tal efecto, y que los organizadores tienen reservado el derecho de admisión.

El artículo 57 establece que el seguimiento y control del Reglamento corre a cargo, entre otros, del concejal/a de Deportes, el cual, en última instancia, debe resolver las resoluciones y las sanciones provisionales aplicadas.

Finalmente, el artículo 58 fija que los usuarios que no cumplan lo dispuesto en el Reglamento de uso deben responder ante los organismos competentes de sus actos, según la normativa vigente aplicable. A la vista de esta información, el Síndic hace las consideraciones siguientes:

1. La opción de gestionar las piscinas municipales de forma indirecta no comporta que el servicio deje de ser de titularidad municipal. En este sentido, el artículo 238 del Reglamento de obras, actividades y servicios de los entes locales (ROAS) dispone que corresponde a los entes locales la potestad de dirección y control del servicio público.

2. El Ayuntamiento no puede desvincularse de las condiciones de prestación del servicio en las instalaciones municipales. Esta prestación incluye, entre otros, la determinación de las relaciones con los usuarios. El artículo 232 del ROAS dispone que en la contratación de la gestión del servicio se debe hacer constar, entre otros, las relaciones con los usuarios.

La cláusula tercera del contrato de arrendamiento de las instalaciones remite, en cuanto al régimen de funcionamiento y las relaciones con los usuarios, al Reglamento regulador del servicio de piscinas municipales y otra legislación aplicable. No consta que el Ayuntamiento disponga de un reglamento específico regulador del servicio de piscinas municipales, por lo que se debe aplicar el Reglamento de uso de las instalaciones deportivas municipales, que no contiene de forma específica un régimen de infracciones y sanciones, y remite a la normativa que sea de aplicación en el caso de que los usuarios no lo cumplan. El hecho de que el Reglamento de uso municipal no recoja un régimen específico de infracciones y sanciones y remita a otra normativa que no identifica, no puede amparar una remisión a un reglamento de régimen interno, aprobado por los órganos del ente adjudicatario de la gestión indirecta y sin la intervención de los órganos competentes del Ayuntamiento.

Es preciso tener en cuenta que el artículo 132 del Texto refundido de la Ley de contratos establece que a la hora de proceder a la contratación de un servicio público se ha de establecer previamente su régimen jurídico. Este régimen, entre otras cuestiones, debe regular los aspectos de carácter jurídico, económico y administrativo relativos a la prestación del servicio.

Por lo tanto, debe ser el Ayuntamiento y no el concesionario quién fije las condiciones de acceso y de sanción de los usuarios y en controle la aplicación.

3. Finalmente, el Síndic señala también que es contrario al principio de objetividad con el que debe actuar la Administración el hecho que pueda tolerar que el gestor del servicio niegue el acceso de un ciudadano como socio de las instalaciones, aludiendo a unos hechos que tuvieron lugar hace cinco años, y, en cambio, el mismo gestor no tenga ningún inconveniente a permitirle la entrada previo pago de 4 euros cada vez que quiera acceder a las instalaciones.

Por todo ello, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Granollers que intervenga expresamente en el caso planteado por la promotora para que pueda acceder al Club Natación Granollers sin más limitación que el pago de la tasa correspondiente; que regule el régimen estatutario de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales o bien, de forma específica, de cada una de las instalaciones, con independencia de su forma de gestión, y, finalmente, que informe al Club Natación Granollers, como gestor del servicio, de que el régimen disciplinario contenido en el Reglamento de régimen interno en cuanto a la conducta de los usuarios no es aplicable a los ciudadanos que accedan como usuarios de un servicio de titularidad pública.

Q 07495/2012

Retención de la devolución del IRPF por unas deudas pendientes con el Ayuntamiento de Granollers y falta de respuesta a una reclamación

Ayuntamiento de Granollers

El promotor de la queja manifiesta su disconformidad con la retención de 309,14 euros de la cantidad a devolver de la declaración de renta del año 2011 por unas deudas pendientes con el Ayuntamiento de Granollers, y con la falta de respuesta a la reclamación que presentó el 20 de septiembre de 2012. Expone que el Ayuntamiento le informó de que tenía tres sanciones de tráfico pendientes de pago, un del año 2010 y dos del año 2011. Explica que en el caso de dos de estos expedientes no recibió ninguna notificación previa a la retención practicada por la Agencia Tributaria estatal.

Una vez analizada la información remitida por el Ayuntamiento de Granollers, el Síndic no aprecia irregularidad en la actuación municipal en cuan-

to a la incoación y tramitación de los expedientes sancionadores de tráfico al interesado.

A pesar de ello, puesto que se constata que aún no se ha dado respuesta al escrito de reclamación que presentó el promotor el 20 de septiembre de 2012, el Síndic sugiere al Ayuntamiento que le dé respuesta cuanto antes, puesto que han transcurrido más de tres meses desde que presentó su escrito, y le recuerda que el artículo 53 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, establece que las administraciones públicas catalanas están obligadas a dictar una resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, en este caso, a dar respuesta a la instancia presentada por la persona interesada.

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

