



# INFORME DE GRANOLLERS 2013

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES.....</b>	<b>5</b>
2.1. Queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Granollers durant el 2013 .....	5
2.2. Queixes i consultes tramitades durant el 2013 en què la persona interessada resideix a Granollers.....	7
<b>III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>11</b>
3.1. Resolucions complertes .....	11
3.2. Resolucions acceptades .....	12



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest primer informe que el Síndic de Greuges elabora per a l'Ajuntament de Granollers s'emmarca en el conveni de col·laboració\* signat el 17 de desembre de 2012 entre aquestes dues institucions. L'informe recull les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Granollers, i també les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Granollers.

Durant el 2013 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges, en la seva visita a Granollers, va atendre 22 persones.

El nombre de queixes tramitades pel Síndic de Greuges de Catalunya al llarg del 2013 amb referència a l'Ajuntament de Granollers ha estat de 16 (taula 1). Com es pot observar a la mateixa taula, hi ha una lleugera predominança de les queixes relacionades amb matèries de procediment administratiu i coacció, tot i que no hi ha cap matèria que destaquí significativament per sobre de la resta pel que fa al nombre de queixes rebudes.

La taula 2 mostra que en relació amb la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars l'Ajuntament de Granollers té un nombre de queixes sensiblement més baix.

El nombre de dies emprats per l'Ajuntament de Granollers per donar resposta als tràmits requerits pel Síndic de Greuges (taula 3) és de 71 dies. Aquest període se situa en la franja baixa dels dies que, de mitjana, utilitza el conjunt d'ajuntaments del país per donar resposta al Síndic. Cal, doncs, valorar positivament aquesta qüestió. El Síndic de Greuges ha emprat 65 dies per resoldre un cop ha disposat de tota la informació requerida.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Granollers, durant el 2013 s'han finalitzat 8 actuacions i 8 continuen en tramitació. D'aquestes actuacions finalitzades en 5 s'ha apreciat algun tipus d'irregularitat de l'Administració local. En les altres 3 s'ha tancat per manca d'irregularitat. En tots els casos en què s'havia produït alguna irregularitat, el problema que havia originat la queixa s'ha resolt satisfactòriament per a la persona que la va presentar.

Les queixes i les consultes tramitades pel Síndic durant l'any 2013 de residents a Granollers (taula 6) han estat 169, de les quals 98 han estat queixes i 71, consultes. Aquesta xifra modula a la baixa el total d'actuacions sol·licitades els anys anteriors.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Granollers (taula 10), hi ha un nombre més alt de queixes adreçades a l'Administració de la Generalitat (55 queixes), davant les 20 que es corresponen a l'Administració local. Només 4 queixes van anar adreçades a empreses privades d'electricitat i telefonia.

Pel que fa a la matèria objecte de les actuacions tramitades durant el 2013 de persones residents a Granollers (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de polítiques socials (58 de 169), administració pública i tributs (46), i consum (28 actuacions).

En el darrer capítol d'aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg del 2013.

\* L'any 2013 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 23 municipis de tot Catalunya.



## II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A GRANOLLERS EN DADES

### 2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI TRAMITADES AMB L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS DURANT EL 2013

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Granollers

	2010		2011		2012		2013	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	2	11,77	-	-	2	18,18	3	18,75
Educació i recerca	-	-	-	-	-	-	-	-
Infància i adolescència	-	-	-	-	1	9,09	2	12,50
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	2	11,77	-	-	1	9,09	1	6,25
Treball i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Administració pública i tributs</b>	10	58,82	8	53,33	6	54,55	8	50,00
Administració pública i drets	10	58,82	7	46,67	5	45,46	5	31,25
Tributs	-	-	1	6,67	1	9,09	3	18,75
<b>Polítiques territorials</b>	5	29,41	4	26,67	2	18,18	3	18,75
Medi ambient	4	23,53	4	26,67	1	9,09	1	6,25
Urbanisme i habitatge	1	5,88	-	-	1	9,09	2	12,50
Consum	-	-	-	-	-	-	2	12,50
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	3	20,00	1	9,09	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	17	100	15	100	11	100	16	100

#### 2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici tramitades amb l'Ajuntament de Granollers amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Esplugues de Llobregat	46.667	15
Mollet del Vallès	51.954	19
Cerdanyola del Vallès	57.642	39
<b>Granollers</b>	<b>59.753</b>	<b>16</b>
Castelldefels	63.077	31
Prat de Llobregat, el*	63.419	13
Viladecans	65.444	8
<b>Mitjana</b>	<b>58.279</b>	<b>20,1</b>

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

### 3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Granollers, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2013

	<b>2013</b>
Ajuntament de Granollers	71,5
Síndic	64,9
Persona interessada	30,8

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

	<b>N</b>	<b>%</b>
Queixes en tramitació	8	50
Queixes finalitzades	8	50
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

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

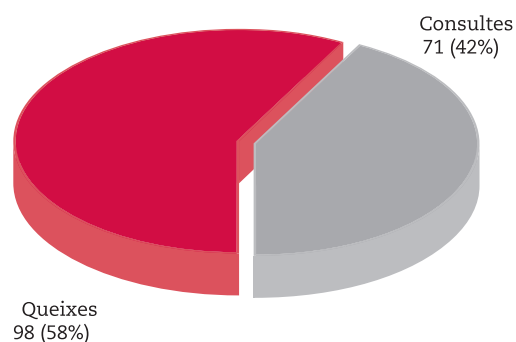
	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>5</b>	<b>62,50</b>
Es resol el problema	2	25,00
Resolucions acceptades	3	37,50
Resolucions parcialment acceptades	-	-
Resolucions no acceptades	-	-
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>3</b>	<b>37,50</b>
La persona interessada desisteix	-	-
Queixes no admeses a tràmit	-	-
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEIXES I CONSULTES TRAMITADES DURANT EL 2013 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A GRANOLLERS

### 6. Queixes i consultes tramitades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	98	57,99
■ Consultes	71	42,01
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100</b>

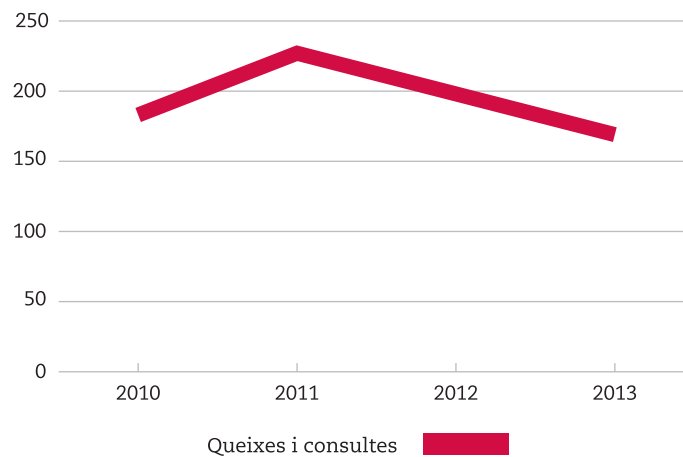


### 7. Queixes i consultes tramitades per matèries

	Total		Queixes		Consultes	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	<b>58</b>	<b>34,32</b>	<b>40</b>	<b>40,83</b>	<b>18</b>	<b>25,36</b>
Educació i recerca	12	7,10	10	10,20	2	2,82
Infància i adolescència	7	4,14	5	5,10	2	2,82
Salut	7	4,14	4	4,08	3	4,23
Serveis socials	23	13,61	17	17,37	6	8,45
Treball i pensions	9	5,33	4	4,08	5	7,04
<b>Administració pública i tributs</b>	<b>46</b>	<b>27,22</b>	<b>34</b>	<b>34,69</b>	<b>12</b>	<b>16,89</b>
Administració pública i drets	40	23,67	29	29,59	11	15,49
Tributs	6	3,55	5	5,10	1	1,41
<b>Polítiques territorials</b>	<b>7</b>	<b>4,14</b>	<b>3</b>	<b>3,06</b>	<b>4</b>	<b>5,64</b>
Medi ambient	5	2,96	2	2,04	3	4,23
Urbanisme i habitatge	2	1,18	1	1,02	1	1,41
<b>Consum</b>	<b>28</b>	<b>16,57</b>	<b>12</b>	<b>12,24</b>	<b>16</b>	<b>22,52</b>
Seguretat ciutadana i justícia	12	7,10	9	9,18	3	4,23
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-
Altres	18	10,65	-	-	18	25,36
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

## 8. Evolució de les queixes i consultes tramitades durant els darrers quatre anys

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



## 9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes tramitades durant el 2013

	2010	2011	2012	2013
Nombre de persones afectades en les queixes	128	138	118	104
Nombre de persones afectades en les consultes	67	107	92	71
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>245</b>	<b>210</b>	<b>175</b>

**10. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents de Granollers**

	<b>Queixes</b>	<b>%</b>
<b>Administració autonòmica</b>	<b>55</b>	<b>68,75</b>
Departament d'Economia i Coneixement	1	1,25
Departament d'Empresa i Ocupació	13	16,25
Departament d'Ensenyament	9	11,25
Departament d'Interior	18	22,50
Departament de Benestar Social i Família	3	3,75
Departament de Justícia	5	6,25
Departament de Salut	5	6,25
Departament de Territori i Sostenibilitat	1	1,25
<b>Administració local</b>	<b>20</b>	<b>25,00</b>
Ajuntament de Barberà del Vallès	1	1,25
Ajuntament de Barcelona	1	1,25
Ajuntament de Granollers	8	10,00
Ajuntament de la Roca del Vallès	1	1,25
Ajuntament de Mataró	2	2,50
Ajuntament de Mollet del Vallès	1	1,25
Ajuntament de Sant Feliu de Buixalleu	1	1,25
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	1	1,25
Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana	1	1,25
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	1	1,25
Consell Comarcal del Vallès Oriental	1	1,25
Diputació de Barcelona	1	1,25
<b>Universitats</b>	<b>1</b>	<b>1,25</b>
Universitat de Barcelona (UB)	1	1,25
<b>Companyies elèctriques</b>	<b>3</b>	<b>3,75</b>
ENDESA	3	3,75
<b>Companyies telefòniques</b>	<b>1</b>	<b>1,25</b>
Telefónica España, SAU	1	1,25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

### 11. Queixes i consultes procedents de Granollers en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

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

\* Tenen conveni de visió singular de supervisió

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

	Total	Queixes	Consultes
2010	-	-	-
2011	48	26	22
2012	-	-	-
2013	22	10	12

### III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

#### 3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 05936/2011

##### **Manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a una instància relativa a les instal·lacions del Club de Natació Granollers**

Ajuntament de Granollers

En relació amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a una instància, el Síndic recorda al consistori el deure de totes les administracions públiques de resoldre expressament les peticions que els ciutadans els adreixin, de conformitat amb les normes que regulen l'exercici del dret de petició.

L'Ajuntament ha permès a la persona interessada accedir a l'informe tècnic de la coberta de la piscina vella del poliesportiu municipal.

Q 00085/2013

##### **Manca de resposta a uns escrits per demanar la restitució d'un senyal de prohibició d'animals a una plaça**

Ajuntament de Granollers

El Síndic recorda la necessitat de donar resposta expressa a les instàncies i sol·licita informació sobre la previsió d'instal·lar una nova senyalització de prohibició d'animals.

L'Ajuntament de Granollers reconeix que diferents aspectes logístics han dificultat la rapidesa en aquest procediment i restitueix el senyal sol·licitat.

Q 00452/2013

##### **Manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a dues instàncies relatives a l'exacció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica amb aplicació dels recàrrecs i les costes corresponents**

Ajuntament de Granollers

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre l'estat de tramitació de les instàncies presentades per la persona interessada i sobre la resposta que donarà al recurs de reposició interposat mitjançant el qual la persona interessada sol·licitava la devolució de l'import pagat en concepte de recàrrecs i costes.

L'Ajuntament ha informat que en data 5 de febrer de 2013 es va emetre la resolució sobre el recurs presentat per la persona interessada.

### 3.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 04533/2012

#### **Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a una queixa per la denegació perquè no se li permet donar-se d'alta com a sòcia del Club Natació Granollers**

Ajuntament de Granollers

La promotora de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Granollers a la seva queixa perquè no se li permet donar-se d'alta com a sòcia del Club Natació Granollers. Exposa que l'any 2008, quan era sòcia del Club, li van imposar dues sancions de multa, que va haver de liquidar atès que no es van estimar les al·legacions que va presentar en descàrrec. A finals de l'any 2008, va donar-se de baixa voluntàriament del Club.

A l'estiu de 2011 va voler donar-se d'alta com a sòcia i va detectar que l'accés estava bloquejat. Manifesta que va exposar verbalment la situació a un responsable municipal, sense èxit. El 27 de febrer de 2012 va adreçar un escrit al Club Natació Granollers, en què explicava que se li ha comunicat que pot accedir com a usuària a les instal·lacions del Club, pagant una entrada per import de 4 euros, però que no se li permet donar-se d'alta com a sòcia. Tot i això, encara no ha rebut cap resposta. La informació tramesa per l'Ajuntament de Granollers dona compte del fet que la gestió dels serveis esportius de les piscines municipals al Club Natació Granollers, mitjançant l'arrendament de les instal·lacions, va ser adjudicada el 20 de desembre de 2001. L'escrit municipal fa constar que l'article 21 g) dels estatuts del Club estableix que la Junta Directiva pot proposar a l'Assemblea General la modificació dels estatuts i del reglament intern de l'entitat. I que el reglament de règim interior del Club Natació Granollers es va aprovar per assemblea general ordinària de 24 d'abril de 2008. En el web municipal consta que l'Ajuntament té un reglament d'ús de les instal·lacions esportives municipals de Granollers, publicat en el BOP de 14 de setembre de 2010, aplicable al conjunt de les instal·lacions de titularitat pública i municipal, siguin gestionades de forma directa o indirecta. L'article 6 d'aquest reglament disposa que les instal·lacions esportives municipals, sigui quina sigui la seva forma de gestió, són d'accés lliure per als ciutadans, sense cap altra limitació que el pagament de la taxa corresponent per utilitzar-les. També s'assenyala que no es permet l'accés si una persona està sancionada a tal efecte, i que els organitzadors tenen reservat el dret d'admissió.

L'article 57 estableix que el seguiment i el control del Reglament va a càrrec, entre d'altres, del regidor/a d'Esports, el qual, en última instància, ha de resoldre les resolucions i les sancions provisionals aplicades.

Finalment, l'article 58 fixa que els usuaris que no compleixin el que disposa el Reglament d'ús han de respondre davant dels organismes competents dels seus actes, segons la normativa vigent que sigui aplicable. En vista d'aquesta informació, el Síndic fa les consideracions següents:

1. L'opció de gestionar les piscines municipals de forma indirecta no comporta que el servei deixi de ser de titularitat municipal. En aquest sentit, l'article 238 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (en endavant ROAS) disposa que correspon als ens locals la potestat de direcció i control del servei públic.
2. L'Ajuntament no pot desdir-se de les condicions de prestació del servei a les instal·lacions municipals. Aquesta prestació inclou, entre d'altres, la determinació de com han de ser les relacions amb els usuaris. L'article 232 del ROAS disposa que en la contractació de la gestió del servei s'ha de fer constar, entre d'altres, les relacions amb els usuaris. La clàusula tercera del contracte d'arrendament de les instal·lacions remet, pel que fa al règim de funcionament i les relacions amb els usuaris, al Reglament regulador del servei de piscines municipals i altra legislació aplicable.

No consta que l'Ajuntament disposi d'un reglament específic regulador del servei de piscines municipals, per la qual cosa cal aplicar el Reglament d'ús de les instal·lacions esportives municipals. Aquest reglament d'ús no conté de forma específica un règim d'infraccions i sancions, i remet a la normativa que sigui aplicable en el cas que els usuaris no el compleixin.

El fet que el Reglament d'ús municipal no reculli un règim específic d'infraccions i sancions i remet a una altra normativa que no identifica, no pot emparar una remissió feta cap a un reglament de règim intern, aprovat pels òrgans de l'ens adjudicatari de la gestió indirecta i sense la intervenció dels òrgans competents de l'Ajuntament.

Cal tenir en compte que l'article 132 del Text refós de la Llei de contractes estableix que a l'hora de procedir a la contractació d'un servei públic cal que se n'hagi establert prèviament el règim jurídic. Aquest règim, entre altres qüestions, ha de regular els aspectes de caràcter jurídic, econòmic i administratiu relatius a la prestació del servei.

Per tant, ha de ser l'Ajuntament i no pas el concessionari qui fixi les condicions d'accés i de sanció dels usuaris i en controli l'aplicació.

3. Finalment, el Síndic assenyala també que és contrari al principi d'objectivitat amb el qual ha d'actuar l'Administració el fet que pugui tolerar que el gestor del servei negui l'accés d'un ciutadà com a soci de les instal·lacions, adduint a uns fets que van tenir lloc ara fa cinc anys, i, en canvi, el mateix gestor no tingui cap inconvenient a permetre-li l'entrada amb el pagament previ de 4 euros cada vegada que vulgui accedir-hi.

Per tot això, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Granollers que:

- Intervingui expressament davant del cas plantejat per la promotora per tal que pugui accedir al Club Natació Granollers sense cap més limitació que el pagament de la taxa corresponent.
- Reguli el règim estatutari dels usuaris de les instal·lacions esportives municipals o bé, de forma específica, per a cadascuna de les instal·lacions, amb independència de quina sigui la seva forma de gestió.
- Informi el Club Natació Granollers, com a gestor del servei, que el règim disciplinari que conté el Reglament de règim intern pel que fa a la conducta dels usuaris no és aplicable als ciutadans que hi accedeixin com a usuaris d'un servei de titularitat pública.

Q 07495/2012

### **Disconformitat amb una retenció per uns deutes pendents amb l'Ajuntament de Granollers i amb la manca de resposta a una reclamació**

Ajuntament de Granollers

El promotor de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la retenció de 309,14 euros de la quantitat a retornar de la declaració de renda de l'any 2011 per uns deutes pendents amb l'Ajuntament de Granollers, i amb la manca de resposta a la reclamació que va presentar el 20 de setembre de 2012. Exposa que a l'Ajuntament el van informar que tenia tres sancions de trànsit pendents de pagament, una de l'any 2010 i dues de l'any 2011. Explica que en dos d'aquests expedients no va rebre cap notificació prèvia a la retenció practicada per l'Agència Tributària estatal. Un cop analitzada la informació tramesa per l'Ajuntament de Granollers, el Síndic no aprecia irregularitat en l'actuació municipal pel que fa a la incoació i tramitació dels expedients sancionadors de trànsit al promotor.

Tot i això, atès que es constata que encara no s'ha donat resposta a l'escrit de reclamació que va presentar el promotor el 20 de setembre de 2012, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que li doni resposta com més aviat millor, atès que han transcorregut més de tres mesos des que va presentar el seu escrit, i li recorda que l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, estableix que les administracions públiques catalanes estan obligades a dictar una resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la, en aquest cas, donar resposta a la instància presentada per la persona interessada.

**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

