



INFORME DE CARDEDEU 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

| | |
|--|----|
| I. CONSIDERACIONS GENERALS | 3 |
| II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CARDEDEU EN DADES | 5 |
| 2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cardedeu durant el 2016..... | 5 |
| 2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2016 en què la persona interessada resideix a Cardedeu | 7 |
| III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS | 11 |
| 3.1. Resolucions complertes | 11 |

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Aquest informe té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2016 amb relació a l'Ajuntament de Cardedeu, i també l'àmbit temàtic de les queixes i les consultes formulades per ciutadans d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 4 de febrer de 2009 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Cal destacar, però, que a diferència dels anys 2013 i 2014, l'informe de Cardedeu 2016 es basa, fonamentalment, en les queixes i les consultes rebudes durant l'any, i no en les queixes i consultes que, independentment de la seva data d'inici, ha gestionat la institució aquest any. Com a conseqüència, les xifres d'aquest document són inferiors a les que fins ara s'havien mostrat.

El Síndic de Greuges ha rebut un total d'11 visites en el desplaçament a Cardedeu del 7 de novembre de 2016. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'edifici Sant Corneli han presentat 9 queixes i han fet 3 consultes. Les problemàtiques plantejades han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (electricitat i aigua), serveis socials, tributs, medi ambient, justícia, multes de trànsit, molèsties per sorolls etc. De les 9 queixes presentades 3 anaven dirigides a l'Ajuntament de Cardedeu. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha obert un total de 10 queixes en què l'administració afectada era l'Ajuntament de Cardedeu, la majoria de les quals fan referència a les àrees d'urbanisme, habitatge i medi ambient. Les dades posen en evidència un descens del nombre d'aquestes actuacions en els darrers anys, fet positiu pel que fa al funcionament de l'Administració local.

Tot i així, tal com es pot veure a la taula 2, el nombre de queixes rebudes per l'Ajuntament de Cardedeu és lleugerament superior al d'altres corporacions locals de població similar.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 3), l'Ajuntament de Cardedeu presenta una mitjana de 107,9 dies; el Síndic de Greuges, 62,5 dies, i la persona interessada, 39,2 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats els anys anteriors, es pot observar un lleuger increment dels terminis, tant pel que fa a l'Administració com a la institució del Síndic. No obstant això, l'anàlisi dels darrers quatre anys mostra una tendència positiva quant a la reducció de terminis pel que fa a cadascun dels subjectes, fet que es tradueix en una reducció global de l'expedient i, per tant, en una millora per a la ciutadania.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Cardedeu, durant 2016 s'han finalitzat 6 actuacions (60%) i 4 continuen en tramitació (40%). Del conjunt de queixes finalitzades, en el 66,7% dels casos que s'ha detectat una irregularitat de l'Administració o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments i recomanacions o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Cardedeu, convé indicar la reducció de queixes i consultes d'aquest any (29,4%) respecte de l'any 2015.

Aquest fet, que es reproduïx en el conjunt del territori català (a excepció d'algunes comarques), s'explica per la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació en el procediment institucional. En aquest sentit, des de finals de l'any 2014 el Síndic ha implementat el sistema de notificacions electròniques amb les persones interessades que consentin expressament aquesta opció. Com a conseqüència, no és necessari conèixer la procedència dels promotors de les queixes, atès que es tramita de

manera electrònica. És per aquest motiu que, malgrat que s'ha incrementat el nombre de queixes aquest any, en un cert percentatge es desconeix l'origen de les persones interessades.

En relació amb la matèria objecte de les queixes i consultes rebudes durant el 2016 de persones de Cardedeu (taula 7), la majoria s'ha concentrat en temes de consum, seguits de les polítiques socials.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de veïns de Cardedeu, predominen les referides a l'Administració local (40 queixes), de les quals 28 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Cardedeu. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya (31 queixes) i, fonamentalment, les relacionades amb la manca de pagament de les prestacions per infants a càrrec.

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg del 2016.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CARDEDEU EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CARDEDEU DURANT EL 2016

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Cardedeu

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|--|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | - | 0,0 | 4 | 30,8 | 2 | 6,3 | 2 | 14,3 | - | 0,0 |
| Educació i recerca | - | 0,0 | 1 | 7,7 | 2 | 6,3 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Infància i adolescència | - | 0,0 | 3 | 23,1 | - | 0,0 | 1 | 7,1 | - | 0,0 |
| Salut | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Serveis socials | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 |
| Treball i pensions | - | 0,0 | - | 0,0 | - | 0,0 | 1 | 7,1 | - | 0,0 |
| Administració pública i tributs | 6 | 40,0 | 5 | 38,5 | 17 | 53,1 | 2 | 14,3 | 3 | 30,0 |
| Administració pública i drets | 1 | 6,7 | 5 | 38,5 | 14 | 43,8 | 2 | 14,3 | 2 | 20,0 |
| Tributs | 5 | 33,3 | - | 0,0 | 3 | 9,4 | - | 0,0 | 1 | 10,0 |
| Polítiques territorials | 7 | 46,7 | 2 | 15,4 | 8 | 25,0 | 5 | 35,7 | 5 | 50,0 |
| Medi ambient | - | 0,0 | - | 0,0 | 8 | 25,0 | 4 | 28,6 | 5 | 50,0 |
| Urbanisme i habitatge | 7 | 46,7 | 2 | 15,4 | - | 0,0 | 1 | 7,1 | | 0,0 |
| Consum | 2 | 13,33 | 2 | 15,4 | 4 | 12,5 | 4 | 28,6 | 2 | 20,0 |
| Seguretat ciutadana i justícia | - | 0 | - | 0 | 1 | 3,1 | 1 | 7,1 | - | 0,0 |
| Cultura i llengua | - | 0 | - | 0 | - | 0,0 | - | 0,0 | | 0,0 |
| Total | 15 | 100 | 13 | 100 | 32 | 100 | 14 | 100 | 10 | 100 |

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

| | Població | Queixes |
|-------------------|---------------|------------|
| Caldes de Montbui | 17.137 | 14 |
| Sant Celoni | 17.540 | 10 |
| Palamós | 17.677 | 4 |
| Cardedeu | 18.158 | 10 |
| Malgrat de Mar | 18.295 | 4 |
| Calella* | 18.317 | 4 |
| Parets del Vallès | 18.837 | 3 |
| Mitjana | 17.994 | 7,0 |

* Té conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Cardedeu, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2012-2016

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------|-------|-------|------|-------|-------|
| Ajuntament de Cardedeu | 196,0 | 133,6 | 96,6 | 111,2 | 107,9 |
| Síndic | 70,0 | 73,0 | 60,8 | 54,8 | 62,5 |
| Persona interessada | 13,2 | 38,7 | 38,5 | 35,7 | 39,2 |

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

| | N | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Queixes en tramitació | 4 | 40 |
| Queixes finalitzades | 6 | 60 |
| Total | 10 | 100 |

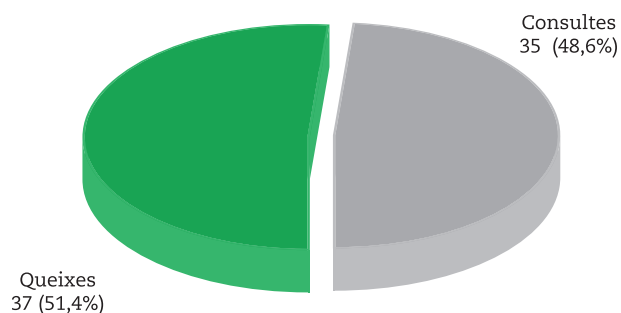
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

| | N | % |
|--|----------|-------------|
| Irregularitat de l'Administració | 4 | 66,7 |
| Es resol el problema | 3 | 50,0 |
| Resolucions acceptades | 1 | 16,7 |
| Resolucions parcialment acceptades | - | 0,0 |
| Resolucions no acceptades | - | 0,0 |
| No-irregularitat de l'Administració | 2 | 33,3 |
| La persona interessada desisteix | - | 0,0 |
| Queixes no admeses a tràmit | - | 0,0 |
| Total | 6 | 100 |

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2016 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CARDEDEU

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

| | N | % |
|--------------|-----------|------------|
| ■ Queixes | 37 | 51,4 |
| ■ Consultes | 35 | 48,6 |
| Total | 72 | 100 |

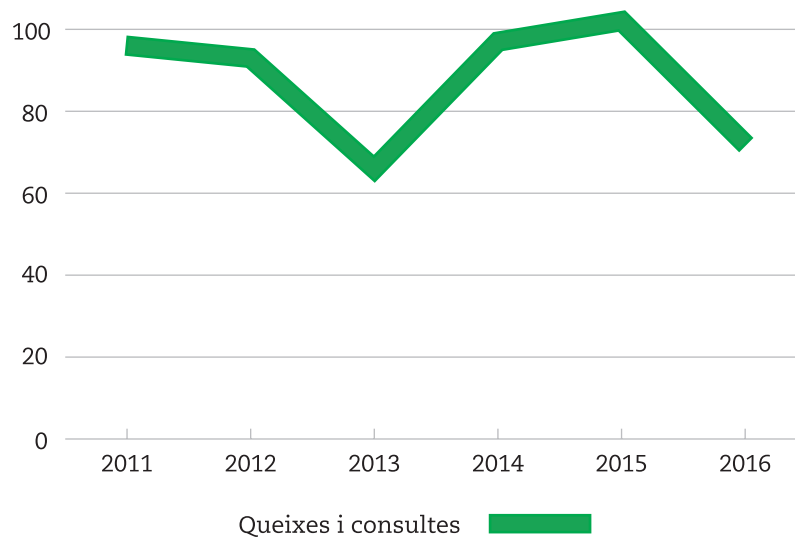


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

| | Total | | Queixes | | Consultes | |
|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Polítiques socials | 20 | 27,8 | 12 | 32,4 | 8 | 22,9 |
| Educació i recerca | 4 | 5,6 | 4 | 10,8 | - | 0,0 |
| Infància i adolescència | 2 | 2,8 | 2 | 5,4 | - | 0,0 |
| Salut | 6 | 8,3 | 2 | 5,4 | 4 | 11,4 |
| Serveis socials | 6 | 8,3 | 2 | 5,4 | 4 | 11,4 |
| Treball i pensions | 2 | 2,8 | 2 | 5,4 | - | 0,0 |
| Administració pública i tributs | 13 | 18,1 | 8 | 21,6 | 5 | 14,3 |
| Administració pública i drets | 12 | 16,7 | 8 | 21,6 | 4 | 11,4 |
| Tributs | 1 | 1,4 | - | 0,0 | 1 | 2,9 |
| Polítiques territorials | 8 | 11,1 | 8 | 21,6 | - | 0,0 |
| Medi ambient | 6 | 8,3 | 6 | 16,2 | - | 0,0 |
| Urbanisme i habitatge | 2 | 2,8 | 2 | 5,4 | - | 0,0 |
| Consum | 23 | 31,9 | 8 | 21,6 | 15 | 42,9 |
| Seguretat ciutadana i justícia | 3 | 4,2 | - | 0,0 | 3 | 8,6 |
| Cultura i llengua | 1 | 1,4 | 1 | 2,7 | - | 0,0 |
| Altres | 4 | 5,6 | - | 0,0 | 4 | 11,4 |
| Total | 72 | 100 | 37 | 100 | 35 | 100 |

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

| | Total | Queixes | Consultes |
|------|-------|---------|-----------|
| 2012 | 93 | 47 | 46 |
| 2013 | 66 | 34 | 32 |
| 2014 | 97 | 53 | 44 |
| 2015 | 102 | 42 | 60 |
| 2016 | 72 | 37 | 35 |



9. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2012-2016

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|------------|-----------|------------|------------|-----------|
| Nombre de persones afectades en les queixes | 74 | 44 | 57 | 74 | 38 |
| Nombre de persones afectades en les consultes | 46 | 32 | 44 | 60 | 35 |
| Total | 120 | 76 | 101 | 134 | 73 |

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

| | Queixes | % |
|--|----------------|-------------|
| Administració autonòmica | 31 | 38,3 |
| Departament d'Empresa i Coneixement | 4 | 4,9 |
| Departament d'Ensenyament | 8 | 9,9 |
| Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge | 1 | 1,2 |
| Departament de Justícia | 2 | 2,5 |
| Departament de Salut | 5 | 6,2 |
| Departament de Territori i Sostenibilitat | 4 | 4,9 |
| Departament de Treball, Afers Socials i Famílies | 7 | 8,6 |
| Administració local | 40 | 49,4 |
| Ajuntament de Barcelona | 1 | 1,2 |
| Ajuntament de Cardedeu | 28 | 34,6 |
| Ajuntament de Cunit | 1 | 1,2 |
| Ajuntament de Fogars de Montclús | 1 | 1,2 |
| Ajuntament de Granollers | 2 | 2,5 |
| Ajuntament de Montseny | 2 | 2,5 |
| Consell Comarcal del Vallès Oriental | 1 | 1,2 |
| Diputació de Barcelona | 4 | 4,9 |
| Col·legis professionals | 1 | 1,2 |
| Col·legi d'Advocats de Granollers | 1 | 1,2 |
| Companyies d'aigües | 1 | 1,2 |
| Aigües de Barcelona (AGBAR) | 1 | 1,2 |
| Companyies elèctriques | 4 | 4,9 |
| Endesa | 4 | 4,9 |
| Companyies de gas | 2 | 2,5 |
| Gas Natural - Fenosa | 2 | 2,5 |
| Companyies telefòniques | 2 | 2,5 |
| Telefónica España, SAU | 1 | 1,2 |
| Vodafone Catalunya | 1 | 1,2 |
| Total | 81 | 100 |

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

| | Població | Total | Queixes | Consultes |
|-------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Caldes de Montbui | 17.137 | 71 | 34 | 37 |
| Sant Celoni | 17.540 | 96 | 55 | 41 |
| Palamós | 17.677 | 25 | 14 | 11 |
| Cardedeu | 18.158 | 72 | 37 | 35 |
| Malgrat de Mar | 18.295 | 27 | 10 | 17 |
| Calella* | 18.317 | 42 | 24 | 18 |
| Parets del Vallès | 18.837 | 35 | 17 | 18 |
| Mitjana | 17.994 | 52,6 | 27,3 | 25,3 |

* Té conveni de visió singular de supervisió

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

| | Total | Queixes | Consultes |
|------|-------|---------|-----------|
| 2010 | 16 | 5 | 11 |
| 2011 | 22 | 12 | 10 |
| 2012 | 15 | 4 | 11 |
| 2013 | 13 | 7 | 6 |
| 2014 | 10 | 8 | 2 |
| 2015 | 22 | 9 | 13 |
| 2016 | 12 | 9 | 3 |

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 08669/2014

Queixa relativa a les molèsties de sorolls i olors que ocasiona una activitat de supermercat de Cardedeu

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic no aprecia irregularitat en l'actuació municipal. Tot i això, a fi d'evitar eventuais molèsties per sorolls de la càrrega i descàrrega de mercaderies, va suggerir a l'Ajuntament de Cardedeu que recordés al titular de l'establiment que l'article 14 de l'Ordenança municipal reguladora de sorolls i vibracions estableix que els horaris de les activitats de càrrega i descàrrega de mercaderies són entre les 8 i les 22 hores, excepte en els polígons industrials i sempre que no s'afectin habitatges. També li va suggerir que es posés en contacte amb la pro-

motora de la queixa per dur a terme un mesurament per comprovar si se superen o no els valors límits que estableix la normativa en matèria de protecció contra la contaminació acústica.

L'Ajuntament ha assenyalat que la promotora no ha demanat la realització de cap mesurament sonomètric des del seu domicili.

Q 08677/2014

Disconformitat amb les molèsties que provoca l'activitat d'un taller de motos de Cardedeu

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que, a banda de tenir cura de controlar que les motos s'estacionen de manera correcta, fes un seguiment de l'activitat per comprovar si fa ús de la via pública, i que advertís el titular de l'activitat sobre la impossibilitat de fer cap reparació o comprovació de funcionament dels vehicles a la via pública.

L'Ajuntament ha informat que la Policia local va advertir el titular de l'activitat que no podia fer cap reparació a la via pública i que el funcionament de les motocicletes no havia de suposar molèsties als veïns.

AO 00035/2015

Actuació d'ofici relativa a l'adquisició i ús de les pistoles elèctriques Taser

Ajuntament de Cardedeu
Departament d'Interior
Direcció General de la Policia

Després de saber que el Departament d'Interior havia donat el vistiplau al projecte d'introduir al llarg del 2015 l'ús de les pistoles elèctriques de la marca Taser per part d'algunes unitats de Mossos d'Esquadra i cossos de policia local, el Síndic va demanar a diversos ajuntaments catalans si la seva policia local utilitza aquestes armes.

L'Ajuntament de Cardedeu va trametre un informe en resposta a totes les qüestions plantejades pel Síndic. Per la seva banda, l'11 de març de 2016 el Síndic va presentar un informe monogràfic sobre la dotació d'aquests dispositius per part dels cossos policials catalans, amb l'objectiu, d'una banda, de fer una diagnosi sobre l'ús i el funcionament de les pistoles elèctriques Taser a Catalunya, la seva capacitat lesiva i la idoneïtat que formin part de la dotació policial o no; i d'altra banda, de fer un estudi sobre l'ús que en fan específicament les policies locals de Catalunya, atès que fins ara es desconeixien les unitats que en fan ús, les directrius donades o la formació específica que han rebut els agents sobre la matèria.

Q 02342/2015

Queixa pel fet que els plans d'ocupació al municipi de Cardedeu no tinguin en consideració el temps que s'ha estat aturat per poder accedir-hi, la qual cosa, a parer de la persona interessada, fomenta el frau

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés sobre la valoració que fa de la situació exposada pel promotor de la queixa i sobre l'estat de tramitació de la resposta expressa a la instància que va presentar.

L'Ajuntament ha informat que ja va respondre el promotor i li va indicar els motius de la seva contractació l'any 2014 i els motius pels quals no va ser contractat l'any 2015, atès el lloc que ocupava a la llista.

Q 09898/2015

Disconformitat amb el preu d'alta del subministrament d'aigua en un habitatge de Cardedeu

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Cardedeu que donés les ordres oportunes a fi que es tramités l'alta del subministrament d'aigua de l'habitatge del promotor i que lliurés a aquesta persona un pressupost del cost de l'alta, sense imposar-li el pagament de cap altre concepte que no estigui degudament aprovat per l'Ajuntament.

L'Ajuntament ha assenyalat que va requerir l'empresa concessionària Aigües Potables i Millores de Cardedeu, SA, perquè presentés un nou pressupost desglossat i que en aquell no s'inclogués el concepte associat al cost de la xarxa general ja existent. Posteriorment, la persona interessada ha comunicat que el problema que havia motivat la seva queixa ja està solucionat.

Q 10616/2015

Queixa relativa a una sanció imposada per l'Ajuntament de Cardedeu per la presumpta comissió d'una infracció de trànsit consistent a no respectar un semàfor en vermell

Ajuntament de Cardedeu
Organisme de Gestió Tributària

Atès que no consta que es dugués a terme cap actuació per esbrinar l'existència d'algun altre domicili a efectes de notificació i es va dur a terme la publicació per edictes després d'un primer intent amb resultat de "desconegut", el Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés si es va cercar un altre domicili abans

de procedir a la notificació edictal i que, en cas contrari, es revisés d'ofici l'expedient sancionador.

L'Ajuntament ha comunicat que s'anul·larà l'expedient sancionador incoat contra el promotor de la queixa.

Q 02180/2016

Manca de resposta a un escrit presentat a l'Ajuntament de Cardedeu perquè s'inclogués una bonificació en l'impost sobre béns immobles per a les famílies monoparentals

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que respongués l'escrit de la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que va comunicar a la persona interessada que actualment la normativa estatal no preveu cap bonificació a famílies monoparentals en l'impost de béns immobles, per la qual cosa els ajuntaments no poden establir una bonificació no prevista legalment. L'article 9 de la Llei reguladora de les hisendes locals disposa que no es poden reconèixer altres beneficis fiscals en els tributs locals que els que estan expressament previstos a les normes amb rang de llei o els que deriven de l'aplicació dels tractats internacionals.

Q 02633/2016

Manca de resposta de l'Ajuntament de Cardedeu a una sol·licitud d'informació sobre la companyia subministradora del servei d'aigua al municipi

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a l'escrit de la persona interessada.

L'Ajuntament ha informat que es va intentar notificar l'escrit de resposta en diverses ocasions a la promotora de la queixa a casa seva sense èxit, i que finalment se li va trametre per correu certificat encara que no consta que l'hagi recollit a l'oficina de correus. Per aquest motiu, s'ha tramès de nou l'escrit de resposta per correu i amb acusament de rebuda.

Q 02806/2016

Queixa relativa a les molèsties que ocasiona una activitat de bar de CardedeuAjuntament de Cardedeu
Consell Comarcal del Vallès Oriental

Malgrat que l'Ajuntament va informar que havia donat resposta als escrits de queixa presentats per la promotora, aquesta indicava que no havia rebut resposta a l'escrit que va presentar el 27 de maig de 2016. Per tant, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta expressa a aquest darrer escrit.

L'Ajuntament ha informat que el 5 d'octubre de 2016 va donar resposta a l'escrit de la promotora i li va notificar que s'havia denegat la llicència de l'expedient d'activitats corresponent a l'ampliació de l'activitat de bar objecte de queixa.

Q 08697/2016

Disconformitat amb una sanció de trànsit imposada per l'Ajuntament de Cardedeu per estacionar sobre la vorera en un lloc on no hi ha cap senyal de prohibit estacionar

Ajuntament de Cardedeu

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que l'informés de quina és la senyalització existent al lloc on es va multar el promotor de la queixa.

L'Ajuntament ha informat que s'han donat les instruccions pertinents per tal de proposar que les al·legacions del recurs interposat pel promotor de la queixa siguin estimades i que se li retornin les quantitats que ha abonat.

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

