



# INFORME DE CARDEDEU 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CARDEDEU EN DATOS.....</b>	<b>5</b>
2.1. Quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Cardedeu durante el año 2016.....	5
2.2. Quejas y consultas iniciadas durante el año 2016 en que la persona interesada reside en Cardedeu.....	7
<b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES .....</b>	<b>11</b>
3.1. Resoluciones cumplidas.....	11



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe tiene como objetivo analizar la tipología de quejas recibidas y tramitadas durante el año 2016 en referencia al Ayuntamiento de Cardedeu, así como el ámbito temático de las quejas y las consultas formuladas por ciudadanos de este municipio. El informe se enmarca en el convenio de colaboración firmado el 4 de febrero de 2009 entre el Ayuntamiento y la institución del Síndic de Greuges de Cataluña.

Cabe destacar, sin embargo, que a diferencia de los años 2013 y 2014, el informe de Cardedeu 2016 se basa, fundamentalmente, en las quejas y consultas recibidas durante el año, y no en las quejas y consultas que, independientemente de su fecha de inicio, ha gestionado la institución este año. Como consecuencia, las cifras de este documento son inferiores a las que hasta ahora se habían mostrado.

El Síndic de Greuges ha recibido un total de 11 visitas en su desplazamiento a Cardedeu del 7 de noviembre de 2016. Las personas atendidas por el equipo del Síndic en el edificio Sant Corneli han presentado 9 quejas y han realizado 3 consultas. Las problemáticas planteadas han sido, entre otros, temas relacionados con consumo (electricidad y agua), servicios sociales, tributos, medio ambiente, justicia, multas de tráfico, molestias por ruidos etc. De las 9 quejas presentadas 3 iban dirigidas al Ayuntamiento de Cardedeu. Todas las visitas atendidas, excepto una, eran de personas vecinas de la población.

En este período analizado, el Síndic de Greuges de Cataluña ha abierto un total de 10 quejas en que la administración afectada era el Ayuntamiento de Cardedeu, cuya mayoría hace referencia a las áreas de urbanismo, vivienda y medio ambiente. Los datos ponen en evidencia un descenso del número de estas actuaciones en los últimos años, hecho positivo en cuanto al funcionamiento de la Administración local.

Aun así, tal y como puede verse en la tabla 2, el número de quejas recibidas por parte del Ayuntamiento de Cardedeu es ligeramente superior al de otras corporaciones locales de población similar.

En cuanto al tiempo utilizado para dar respuesta a los trámites requeridos (tabla 3), el Ayuntamiento de Cardedeu presenta una media de 107,9 días; el Síndic de Greuges, 62,5 días, y la persona interesada, 39,2 días. Si se comparan estas cifras con la media de días utilizados los años anteriores, puede observarse un ligero incremento de los plazos, tanto en relación a la Administración como la institución del Síndic. No obstante, el análisis de los últimos cuatro años muestra una tendencia positiva en cuanto a la reducción de plazos en relación a cada uno de los sujetos, hecho que se traduce en una reducción global del expediente y, por tanto, en una mejora para la ciudadanía.

En cuanto al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Cardedeu, durante 2016 se han finalizado 6 actuaciones (60%) y 4 continúan en trámite (40%). Del conjunto de quejas finalizadas, en el 66,7% de los casos en que se ha detectado una irregularidad de la Administración o bien se ha solucionado antes de que el Síndic formulara sugerencias y recomendaciones o bien se ha aceptado la resolución una vez el Síndic se ha pronunciado al respecto.

Si el análisis de la evolución se realiza a partir de las quejas y consultas recibidas de personas residentes en Cardedeu, conviene indicar la reducción de quejas y consultas de este año (29,4%) respecto del año 2015.

Este hecho, que se reproduce en el conjunto del territorio catalán (a excepción de algunas comarcas), se explica por la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el procedimiento institucional. En este sentido, desde finales del año 2014 el Síndic ha implementado el sistema de notificaciones electrónicas con las personas

interesadas que consientan expresamente esta opción. Como consecuencia, no es necesario conocer la procedencia de los promotores de las quejas, dado que se tramita de forma electrónica. Es por este motivo que, a pesar de que se ha incrementado el número de quejas este año, en un cierto porcentaje se desconoce el origen de las personas interesadas.

En relación a la materia objeto de las quejas y consultas recibidas durante 2016 de personas de Cardedeu (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de consumo, seguidos de políticas sociales.

En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas de vecinos de Cardedeu, predominan las referidas a la Administración local (40 quejas), de las cuales 28 se han tramitado con el Ayuntamiento de Cardedeu. En segundo lugar, están las quejas relacionadas con la Administración de la Generalitat (31 quejas) y, fundamentalmente, las relacionadas con la falta de pago de las prestaciones por niños a cargo.

Por último, hay que añadir que en 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 de 2016.

## II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CARDEDEU EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE CARDEDEU DURANTE EL AÑO 2016

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Cardedeu

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	-	0,0	4	30,8	2	6,3	2	14,3	-	0,0
Educación e investigación	-	0,0	1	7,7	2	6,3	-	0,0	-	0,0
Infancia y adolescencia	-	0,0	3	23,1	-	0,0	1	7,1	-	0,0
Salud	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Servicios sociales	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Trabajo y pensiones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	7,1	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	6	40,0	5	38,5	17	53,1	2	14,3	3	30,0
Administración pública y derechos	1	6,7	5	38,5	14	43,8	2	14,3	2	20,0
Tributos	5	33,3	-	0,0	3	9,4	-	0,0	1	10,0
<b>Políticas territoriales</b>	7	46,7	2	15,4	8	25,0	5	35,7	5	50,0
Medio ambiente	-	0,0	-	0,0	8	25,0	4	28,6	5	50,0
Urbanismo y vivienda	7	46,7	2	15,4	-	0,0	1	7,1		0,0
<b>Consumo</b>	2	13,33	2	15,4	4	12,5	4	28,6	2	20,0
Seguridad ciudadana y justicia	-	0	-	0	1	3,1	1	7,1	-	0,0
Cultura y lengua	-	0	-	0	-	0,0	-	0,0		0,0
<b>Total</b>	15	100	13	100	32	100	14	100	10	100

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio iniciadas con el Ayuntamiento de Cardedeu con los que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

	Población	Quejas
Caldes de Montbui	17.137	14
Sant Celoni	17.540	10
Palamós	17.677	4
<b>Cardedeu</b>	<b>18.158</b>	<b>10</b>
Malgrat de Mar	18.295	4
Calella*	18.317	4
Parets del Vallès	18.837	3
<b>Media</b>	<b>17.994</b>	<b>7,0</b>

\* Tiene convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Cardedeu, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el período 2012-2016

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

### 4. Estado de las quejas al finalizar el año

	N	%
Quejas en tramitación	4	40
Quejas finalizadas	6	60
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

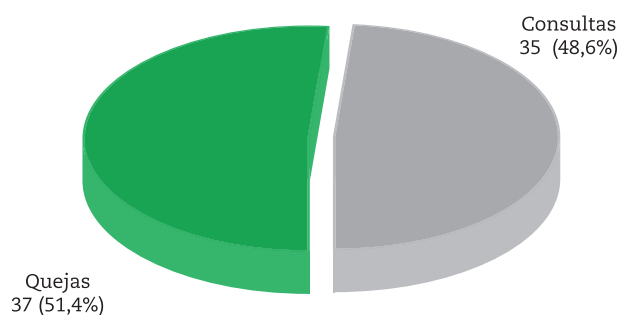
	N	%
<b>Irregularidad de la Administración</b>	<b>4</b>	<b>66,7</b>
Se resuelve el problema	3	50,0
Resoluciones aceptadas	1	16,7
Resoluciones parcialmente aceptadas	-	0,0
Resoluciones no aceptadas	-	0,0
<b>No-irregularidad de la Administración</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>
La persona interesada desiste	-	0,0
Quejas no admitidas a trámite	-	0,0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS INICIADAS DURANTE EL AÑO 2016 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN CARDEDEU

### 6. Quejas y consultas iniciadas por residentes del municipio

	N	%
■ Quejas	37	51,4
■ Consultas	35	48,6
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

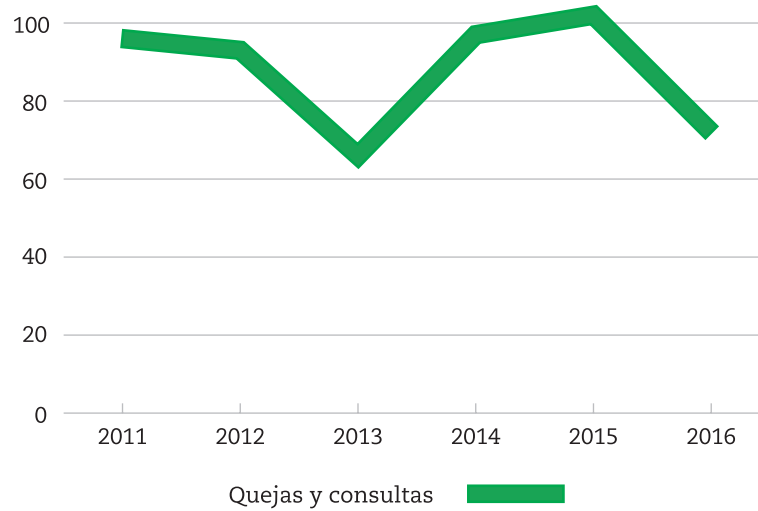


### 7. Quejas y consultas iniciadas por materias

	Total		Quejas		Consultas	
	N	%	N	%	N	%
<b>Políticas sociales</b>	<b>20</b>	<b>27,8</b>	<b>12</b>	<b>32,4</b>	<b>8</b>	<b>22,9</b>
Educación e investigación	4	5,6	4	10,8	-	0,0
Infancia y adolescencia	2	2,8	2	5,4	-	0,0
Salud	6	8,3	2	5,4	4	11,4
Servicios sociales	6	8,3	2	5,4	4	11,4
Trabajo y pensiones	2	2,8	2	5,4	-	0,0
<b>Administración pública y tributos</b>	<b>13</b>	<b>18,1</b>	<b>8</b>	<b>21,6</b>	<b>5</b>	<b>14,3</b>
Administración pública y derechos	12	16,7	8	21,6	4	11,4
Tributos	1	1,4	-	0,0	1	2,9
<b>Políticas territoriales</b>	<b>8</b>	<b>11,1</b>	<b>8</b>	<b>21,6</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
Medio ambiente	6	8,3	6	16,2	-	0,0
Urbanismo y vivienda	2	2,8	2	5,4	-	0,0
<b>Consumo</b>	<b>23</b>	<b>31,9</b>	<b>8</b>	<b>21,6</b>	<b>15</b>	<b>42,9</b>
Seguridad ciudadana y justicia	3	4,2	-	0,0	3	8,6
Cultura y lengua	1	1,4	1	2,7	-	0,0
Otros	4	5,6	-	0,0	4	11,4
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

## 8. Evolución de las quejas y consultas iniciadas durante los últimos cinco años

	Total	Quejas	Consultas
2012	93	47	46
2013	66	34	32
2014	97	53	44
2015	102	42	60
2016	72	37	35



## 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas durante el período 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas afectadas en las quejas	74	44	57	74	38
Número de personas afectadas en las consultas	46	32	44	60	35
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>76</b>	<b>101</b>	<b>134</b>	<b>73</b>

## 10. Administraciones con las que se ha tramitado en las quejas procedentes de Cardedeu

	Quejas	%
<b>Administración autonómica</b>	<b>31</b>	<b>38,3</b>
Departamento de Empresa y Conocimiento	4	4,9
Departamento de Enseñanza	8	9,9
Departamento de Gobernación, Administraciones Públicas y Vivienda	1	1,2
Departamento de Justicia	2	2,5
Departamento de Salud	5	6,2
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	4	4,9
Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias	7	8,6
<b>Administración local</b>	<b>40</b>	<b>49,4</b>
Ayuntamiento de Barcelona	1	1,2
Ayuntamiento de Cardedeu	28	34,6
Ayuntamiento de Cunit	1	1,2
Ayuntamiento de Fogars de Montclús	1	1,2
Ayuntamiento de Granollers	2	2,5
Ayuntamiento de Montseny	2	2,5
Consejo Comarcal del Vallès Oriental	1	1,2
Diputación de Barcelona	4	4,9
<b>Colegios profesionales</b>	<b>1</b>	<b>1,2</b>
Colegio de Abogados de Granollers	1	1,2
<b>Compañías de aguas</b>	<b>1</b>	<b>1,2</b>
Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	1,2
<b>Compañías eléctricas</b>	<b>4</b>	<b>4,9</b>
Endesa	4	4,9
<b>Compañías de gas</b>	<b>2</b>	<b>2,5</b>
Gas Natural - Fenosa	2	2,5
<b>Compañías telefónicas</b>	<b>2</b>	<b>2,5</b>
Telefónica España, SAU	1	1,2
Vodafone Catalunya	1	1,2
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

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

	Población	Total	Quejas	Consultas
Caldes de Montbui	17.137	71	34	37
Sant Celoni	17.540	96	55	41
Palamós	17.677	25	14	11
<b>Cardedeu</b>	<b>18.158</b>	<b>72</b>	<b>37</b>	<b>35</b>
Malgrat de Mar	18.295	27	10	17
Calella*	18.317	42	24	18
Parets del Vallès	18.837	35	17	18
<b>Media</b>	<b>17.994</b>	<b>52,6</b>	<b>27,3</b>	<b>25,3</b>

\* Tiene convenio de visión singular de supervisión

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

	Total	Quejas	Consultas
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. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

**Q 08669/2014**

**Queja relativa a las molestias de ruidos y olores que ocasiona una actividad de supermercado de Cardedeu**

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic no aprecia irregularidad en la actuación municipal. A pesar de ello, a fin de evitar eventuales molestias por ruidos de la carga y descarga de mercancías, sugirió al Ayuntamiento de Cardedeu que recordara al titular del establecimiento que el artículo 14 de la Ordenanza municipal reguladora de ruidos y vibraciones establece que los horarios de las actividades de carga y descarga de mercancías son entre las 8 y las 22 horas, excepto en los polígonos industriales, y siempre y cuando no se afecten a viviendas. También le sugirió que

se pusiera en contacto con la promotora de la queja para llevar a cabo una medición para comprobar si se superan los valores límite que establece la normativa en materia de protección contra la contaminación acústica.

El Ayuntamiento ha señalado que la promotora no ha pedido la realización de ninguna medición sonométrica desde su domicilio.

**Q 08677/2014**

**Disconformidad con las molestias que provoca la actividad de un taller de motos de Cardedeu**

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que, además de tener cuidado de controlar que las motos se estacionen de forma correcta, realizara un seguimiento de la actividad para comprobar si hace uso de la vía pública, y que advirtiera al titular de la actividad sobre la imposibilidad de realizar ninguna reparación o comprobación de funcionamiento de los vehículos en la vía pública.

El Ayuntamiento ha informado que la Policía local advirtió al titular de la actividad que no podía realizar ninguna reparación en la vía pública y que el funcionamiento de las motocicletas no debía suponer molestias a los vecinos.

**AO 00035/2015**

**Actuación de oficio relativa a la adquisición y uso de las pistolas eléctricas Taser**

Ayuntamiento de Cardedeu  
Departamento de Interior  
Dirección General de la Policía

Después de que el Departamento de Interior hubo dado el visto bueno al proyecto de introducir a lo largo de 2015 el uso de las pistolas eléctricas de la marca Taser por parte de algunas unidades de Mossos d'Esquadra y cuerpos de policía local, el Síndic pidió a varios ayuntamientos catalanes si su policía local había utilizado estas armas.

El Ayuntamiento de Cardedeu envió un informe en respuesta a todas las cuestiones planteadas por el Síndic. Por su parte, el 11 de marzo de 2016 el Síndic presentó un informe monográfico sobre la dotación de estos dispositivos por parte de los cuerpos policiales catalanes, con el objetivo, por un lado, de realizar una diagnosis sobre el uso y el funcionamiento de las pistolas eléctricas Taser en Cataluña, su capacidad lesiva y la idoneidad de que formen parte de la dotación policial o no; y, por otra parte, de realizar un estudio sobre el uso que hacen de las mismas específicamente las policías locales de Cataluña, dado que hasta ahora se desconocían las unidades que las utilizan, las directrices dadas o la formación específica que han recibido los agentes sobre la materia.

Q 02342/2015

**Queja por el hecho de que los planes de ocupación en el municipio de Cardedeu no tengan en consideración el tiempo que se ha estado parado para poder acceder, lo que, en opinión de la persona interesada, fomenta el fraude**

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara sobre la valoración que realiza de la situación expuesta por el promotor de la queja y sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa a la instancia que presentó.

El Ayuntamiento ha informado que ya respondió al promotor y le indicó los motivos de su contratación en el año 2014 y los motivos por los que no fue contratado en el año 2015, dada la posición que ocupaba en la lista.

Q 09898/2015

**Disconformidad con el precio de alta del suministro de agua en una vivienda de Cardedeu**

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Cardedeu que diera las órdenes oportunos con el fin de que se tramitara la alta del suministro de agua de la vivienda del promotor y que entregara a esta persona un presupuesto del coste de la alta, sin imponerle el pago de ningún otro concepto que no esté debidamente aprobado por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento ha señalado que requirió a la empresa concesionaria Agua Potable y Mejoras de Cardedeu, S.A., para que presentara un nuevo presupuesto desglosado y que en aquel no se incluyera el concepto asociado al coste de la red general ya existente. Posteriormente, la persona interesada ha comunicado que el problema que había motivado su queja ya está solucionado.

Q 10616/2015

**Queja relativa a una sanción impuesta por el Ayuntamiento de Cardedeu por la presunta comisión de una infracción de tráfico consistente a no respetar un semáforo en rojo**

Ayuntamiento de Cardedeu  
Organismo de Gestión Tributaria

Dado que no consta que se llevara a cabo ninguna actuación para averiguar la existencia de algún otro domicilio a efectos de notificación y se llevó a cabo la publicación por edictos después de un primer intento con resultado de "desconocido", el Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara si se buscó otro domicilio antes

de proceder a la notificación edictal y que, en caso contrario, se revisara de oficio el expediente sancionador.

El Ayuntamiento ha comunicado que se anulará el expediente sancionador incoado contra el promotor de la queja.

Q 02180/2016

**Falta de respuesta a un escrito presentado en el Ayuntamiento de Cardedeu para que se incluyera una bonificación en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles para las familias monoparentales**

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic pidió al Ayuntamiento que respondiera el escrito de la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que comunicó a la persona interesada que actualmente la normativa estatal no prevé ninguna bonificación a familias monoparentales en el Impuesto de Bienes Inmuebles, por lo que los ayuntamientos no pueden establecer una bonificación no prevista legalmente. El artículo 9 de la Ley reguladora de las Haciendas Locales dispone que no pueden reconocerse otros beneficios fiscales en los tributos locales que los que están expresamente previstos en las normas con rango de ley o los que derivan de la aplicación de los tratados internacionales.

Q 02633/2016

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cardedeu a una solicitud de información sobre la compañía suministradora del servicio de agua en el municipio**

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic pidió al Ayuntamiento que diera respuesta al escrito de la persona interesada.

El Ayuntamiento ha informado que se intentó notificar el escrito de respuesta en varias ocasiones a la promotora de la queja en su casa sin éxito, y que por último se le envió por correo certificado aunque no consta que lo haya recogido en la oficina de correos. Por este motivo, se ha enviado de nuevo el escrito de respuesta por correo y con acusación de recibo.

Q 02806/2016

**Queja relativa a las molestias que ocasiona una actividad de bar de Cardedeu**Ayuntamiento de Cardedeu  
Consejo Comarcal del Vallès Oriental

A pesar de que el Ayuntamiento informó que había dado respuesta a los escritos de queja presentados por la promotora, ésta indicaba que no había recibido respuesta al escrito que presentó el 27 de mayo de 2016. Por tanto, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que diera respuesta expresa a este último escrito.

El Ayuntamiento ha informado que el 5 de octubre de 2016 dio respuesta al escrito de la promotora y le notificó que se había denegado la licencia del expediente de actividades correspondiente a la ampliación de la actividad de bar objeto de queja.

Q 08697/2016

**Disconformidad con una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Cardedeu por estacionar sobre la acera en un lugar donde no hay ninguna señal de prohibido estacionar**

Ayuntamiento de Cardedeu

---

El Síndic pidió al Ayuntamiento que le informara de cuál es la señalización existente al lugar donde se multó al promotor de la queja.

El Ayuntamiento ha informado que se han dado las instrucciones pertinentes para proponer que las alegaciones del recurso interpuesto por el promotor de la queja sean estimadas y que se le devuelvan las cantidades que ha abonado.





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

