

# INFORME DE CALDES DE MONTBUI 2019

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>I. CONSIDERACIONS GENERALS .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA .....</b>	<b>3</b>
<b>III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CALDES DE MONTBUI EN DADES.....</b>	<b>6</b>
3.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui durant el 2019.....	6
3.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2019 en què la persona interessada resideix a Caldes de Montbui.....	8
<b>IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA.....</b>	<b>12</b>
<b>V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS .....</b>	<b>13</b>
5.1. Resolucions complertes.....	13
5.2. Resolucions acceptades.....	14



## I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual municipal té com a objectiu analitzar la tipologia de queixes rebudes i tramitades durant l'any 2019 amb relació a l'Ajuntament de Caldes de Montbui, i també l'àmbit temàtic de les queixes i consultes formulades per la ciutadania d'aquest municipi. L'informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 5 de maig de 2017 entre l'Ajuntament i la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

Com cada any, l'informe recull una sèrie de dades estadístiques sobre la tipologia de les queixes i consultes presentades per la ciutadania, o tramitades amb l'Ajuntament, en funció de diversos criteris.

Tot i això, i amb l'objectiu de millorar progressivament la relació entre l'Administració i el Síndic, aquest informe aporta més informació respecte de l'any anterior. En primer lloc, es presenta una breu introducció de context, que afecta les dades i els àmbits més significatius d'actuació del Síndic en el conjunt de Catalunya. En segon lloc, s'aporta informació més detallada sobre l'actuació de l'Ajuntament en matèria de transparència. En tercer lloc, si s'escau, s'aporten dades relatives a les visites del Mecanisme Català de Prevenció de la Tortura. Finalment, s'hi afegeix un annex sobre les dades de la comarca, que es lliura als mitjans de comunicació durant la presentació de l'Informe al Parlament, però que també aporta informació de context per analitzar la situació, tant de l'Administració com del municipi.

Convé assenyalar que, per a una major transparència, tant les persones com el mateix Ajuntament, poden accedir als expedients electrònics que es tramiten, ja sigui amb les persones interessades o amb l'Administració, i, si s'escau, demanar l'accés a tot l'expedient.

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 de l'any 2019.

## II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME ANUAL 2019 DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

L'any 2019 les queixes i les actuacions d'ofici entorn de la protecció de drets socials han tornat a constituir el bloc d'actuacions rebudes més nombrós, amb un 32% de les iniciades durant l'any. Tant en l'àmbit de l'educació, fonamentalment per queixes motivades per l'accés a centres i preinscripció, com en l'àmbit de la salut, per llistes d'espera i per qüestions relatives als drets i deures dels pacients, hi ha hagut un augment de queixes respecte de l'any anterior. L'increment més significatiu, però, ha estat el de les situacions d'emergència residencial, sovint amb infants afectats.

D'altra banda, les polítiques territorials, que inclouen medi ambient, urbanisme i mobilitat, suposen prop del 30% de les queixes iniciades al Síndic durant 2019. Al seu torn, els drets de persones consumidores representen al voltant del 10% de les queixes i més del 20% de les consultes rebudes durant aquest exercici.

**Àmplia acceptació de les resolucions del Síndic i millora de la satisfacció amb l'actuació del Síndic**

De les actuacions finalitzades, s'ha detectat alguna irregularitat en un 49,3% dels casos i, d'aquests, en un 37,7% s'ha solucionat el problema sense que fos necessària una resolució del Síndic.

Pel que fa a l'acceptació de les resolucions del Síndic, i seguint la tendència d'anys anteriors, és remarcable que en un 98,7% dels casos en què s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració i el Síndic ha recomanat o suggerit mesures, aquestes han estat acceptades totalment o parcial.

Un altre fet rellevant que convé destacar és l'eficàcia del Síndic, mesurada en la resolució dels problemes i el compliment de les resolucions que prèviament han estat acceptades totalment o parcial per l'Administració. En aquest sentit, en un 63,7% s'ha resolt el problema o s'han complert les resolucions del Síndic, mentre que en un 36,2% dels casos encara estan en vies d'execució.

Pel que fa al grau de satisfacció del servei rebut, un terç de les persones que han respost l'enquesta se senten molt satisfetes o satisfetes. La nota mitjana obtinguda, en una escala del 0 a 10, ha estat un 6,76 i millora substancialment la de l'any anterior, que era un 6,1.

Arran de la implementació de la seu electrònica, és oportú assenyalar que un 65% de les persones usuàries que han respost l'enquesta de satisfacció manifesten que l'han utilitzat, i un 85,2% s'han mostrat satisfetes o molt satisfetes del seu funcionament.

Quant als àmbits concrets d'intervenció, en matèria d'habitatge el Síndic entén que cal una actuació immediata de l'Administració que doni resposta efectiva a les més de 1.300 unitats de convivència afectades.

En l'àmbit de salut, el Síndic ha tornat a reclamar al Departament de Salut el compromís adquirit l'any 2015, quan va canviar el catàleg de les intervencions quirúrgiques subjectes a un termini d'espera màxim garantit i va fixar uns terminis de referència per accedir a la resta d'intervencions quirúrgiques, per a una primera visita amb l'especialista, per a les proves diagnòstiques i per a l'atenció primària.

Pel que fa als serveis socials, el Síndic ha considerat que les resolucions denegatòries pel que fa al nivell d'ingressos de la renda garantida de ciutadania no estan prou motivades ni la persona sol·licitant rep la informació necessària. També s'ha detectat un incompliment de les garanties procedimentals en supòsits d'extinció de la prestació (incompliment del tràmit d'audiència i sense possibilitat de presentar al·legacions). D'altra banda, el Síndic ha considerat incoherent la interpretació que fa el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies sobre les aportacions o els ajuts econòmics provinents d'altres persones, encara que tinguin caràcter esporàdic. El Síndic considera que cal una millor informació i més clara sobre els deures de les persones beneficiàries de la prestació, que han de complir les obligacions que els corresponen, i cal que l'òrgan gestor de la prestació incorpori de manera habitual la pràctica del tràmit d'audiència amb caràcter previ a la resolució.

Quant a infància, el Síndic alerta que la millora de la conjuntura macroeconòmica no ha comportat una millora dels indicadors de risc de pobresa a Catalunya. Pel que fa als infants migrants sense referents familiars, cal desplegar de manera urgent una estratègia d'integració d'aquests adolescents i joves migrants als diferents municipis de Catalunya, per mitjà de programes de formació que ajudin a vehicular itineraris individuals de transició cap a l'autonomia.

En l'àmbit d'educació, i arran del Pacte contra la segregació escolar promogut pel Síndic, s'ha aprovat el Decret 31/2019, de 5 de febrer, que anul·la els criteris complementaris de malaltia digestiva crònica i exalumnes; l'elaboració del document per a l'organització i la gestió dels centres, que limita l'accés a les dades de composició social i resultats acadèmics dels centres, o la creació de la comissió d'estudi sobre règims d'admissió i de la subcomissió d'estudi sobre segregació residencial, entre d'altres.

Pel que fa a la igualtat, el Síndic ha aprovat el seu primer Pla d'igualtat per al període 2019-2022. En aquest pla, que té una dimensió important de funcionament intern de la

institució, també es preveuen actuacions perquè les expressions públiques del Síndic tinguin en compte la perspectiva de gènere. El Pla promou la transversalització de la perspectiva de gènere i la perspectiva LGBTI en el conjunt d'actuacions del Síndic, incloent-hi la política comunicativa i les activitats de proximitat envers les dones i el col·lectiu LGBTI, amb una referència especial a totes les manifestacions de violència masclista i LGTBI-fòbica.

Respecte al medi ambient, la protecció de la biodiversitat ha estat un dels principals motius de queixa. Cal tenir present que la impossibilitat d'aconseguir la reparació dels danys ambientals una vegada s'han produït, i també el cost que n'implicaria la reparació en el cas que fos possible, obliga els poders públics a donar prioritat i eficàcia a la intervenció prèvia en el disseny i l'aplicació d'instruments preventius.

Pel que fa a la contaminació acústica, cal fer un nou plantejament de caràcter global per assolir un canvi d'hàbits de manera que s'acoti la durada de les activitats sorolloses que es fan a la nit amb horaris més racionals. Cal revisar a la baixa els horaris de tancament de les activitats de restauració i oci nocturn, i també de les activitats extraordinàries que es desenvolupen a la nit a l'aire lliure, ja que la regulació actual no afavoreix l'equilibri entre l'oci nocturn i el descans de les persones. Finalment, en relació amb la contaminació atmosfèrica, les polítiques adoptades fins ara són insuficients i poc eficaces. Les administracions públiques han d'adoptar mesures adequades per evitar, prevenir i reduir l'impacte de les activitats contaminants i una de les principals mesures que cal adoptar i prioritzar és la millora del transport públic.

En relació amb la transparència, el Síndic insisteix que cal reforçar els mecanismes de suport de les administracions amb més capacitat a les que disposen de menys recursos, i també que cal enfortir els espais de cooperació entre administracions per poder articular de manera conjunta els instruments que preveu la Llei 19/2014.

Quant als tributs, el Síndic destaca la importància de garantir un sistema de defensa eficaç, com a condició de seguretat i justícia tributàries. L'efectivitat del dret de defensa requereix una bona administració; un sistema de recursos accessible, capaç de donar respostes àgils, adequades i motivades, i homogeneïtzar criteris i actuacions d'informació i assistència amb l'objectiu de reduir la conflictivitat i litigiositat tributàries.

En matèria de seguretat, el Síndic ha elaborat un informe que estima que calen actuacions immediates per dotar el Cos de Bombers dels recursos humans, materials i per disposar de les infraestructures necessàries per a l'assoliment de la comesa encomanada. A més, s'ha elaborat un informe sobre els plans d'emergència nuclear.

Finalment, i en relació amb el Pla de drets humans de Catalunya, durant l'any 2019, l'Estructura de Drets Humans ha desenvolupat un procés de debat i participació, amb desenes d'entitats i de col·lectius que han organitzat al voltant de 100 àgores relatives als diversos drets arreu del territori. Aquest procés ha culminat amb l'aprovació del Pla de drets humans, que es va lliurar al Govern i al Parlament de Catalunya el 10 de desembre de 2019.

### III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A CALDES DE MONTBUI EN DADES

#### 3.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT DE CALDES DE MONTBUI DURANT EL 2019

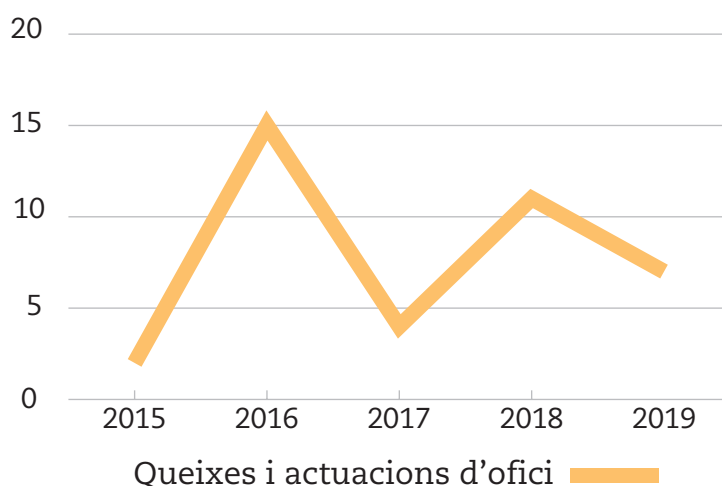
L'Ajuntament de Caldes de Montbui ha estat l'administració afectada en un total de 7 queixes, gairebé la meitat respecte de l'any interior. La majoria de queixes s'han centrat en els àmbits de polítiques socials i de polítiques territorials. En concret, les bonificacions de persones amb discapacitat pel que fa a la quota del complex esportiu municipal, les sancions o la ubicació d'uns arbres plataners han estat motius pels quals s'ha requerit la intervenció del Síndic.

Finalment, convé destacar l'actuació d'ofici de seguiment sobre el protocol d'ús de les pistoles elèctriques Taser per les policies locals de Catalunya.

#### 1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui

	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	-	0,0	3	20,0	-	0,0	1	9,1	2	28,6
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	9,1	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	1	6,7	-	0,0	-	0,0	1	14,3
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	2	13,3	-	0,0	-	0,0	1	14,3
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Administració pública i tributs</b>	-	0,0	5	33,3	3	75,0	2	18,2	1	14,3
Administració pública i drets	-	0,0	5	33,3	3	75,0	2	18,2	1	14,3
Tributs	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Polítiques territorials</b>	1	50,0	6	40,0	1	25,0	7	63,6	2	28,6
Medi ambient	-	0,0	4	26,7	-	0,0	3	27,3	2	28,6
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	1	50,0	2	13,3	1	25,0	4	36,4	-	0,0
<b>Consum</b>	-	0,0	1	6,7	-	0,0	1	9,1	1	14,3
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	1	50,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	14,3
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	2	100	15	100	4	100	11	100	7	100





Pel que fa als terminis de tramitació, es manté la mateixa dinàmica que l'any anterior, tot i que encara se situen per sobre dels acords establerts en el conveni de col·laboració. Aquest indicador suposa un perjudici per a la percepció que pot tenir la ciutadania respecte de l'Administració, atès que espera que els seus problemes es resolguin o es motivin en un termini prudencial de temps.

## 2. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Caldes de Montbui, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Ajuntament de Caldes de Montbui	8,9	59,8	164,3	41,7	44,0
Síndic	141,0	43,0	105,2	48,8	41,3
Persona interessada	0,0	0,0	9,3	35,5	11,4

En relació amb l'estat de tramitació de les queixes, durant l'any 2019 s'han finalitzat 10 actuacions (62,5%). D'aquestes 10, en un 50% dels casos s'han detectat possibles irregularitats que o bé s'han corregit en el moment en què el Síndic ho ha comunicat a l'Administració o bé l'Administració n'ha acceptat la resolució un cop el Síndic ha formulat el suggeriment o la recomanació. En el 50% restant dels casos no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa.

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

	N	%
Queixes en tramitació	6	37,5
Queixes finalitzades	10	62,5
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

De fet, tal com es pot veure en l'apartat V, fruit d'aquest conveni i davant les queixes ciutadanes, l'Ajuntament:

- Ha pres mesures per reduir riscos psicosocials a una persona que treballa a l'Administració.

- Ha facilitat que la persona interessada pugui visualitzar les imatges d'expedients sancionadors.
- Ha estimat un recurs de reposició i ha arxivat l'expedient sancionador.
- Ha previst la realització d'obres per arreglar el mal estat de les voreres d'alguns carrers del municipi.
- Ha revisat la situació en relació amb una factura d'aigua emesa pels serveis municipals d'aigua.

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

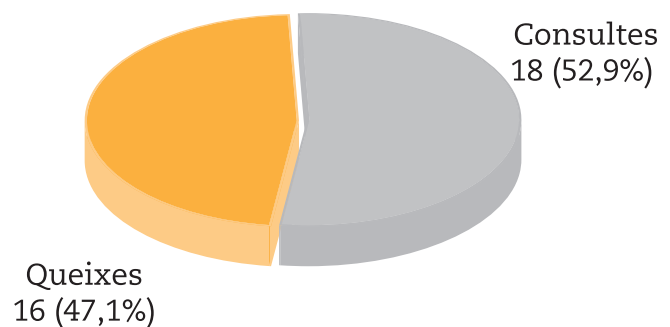
	N	%
<b>Irregularitat de l'Administració</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>
Es resol el problema	1	10,0
Resolucions acceptades	3	30,0
Resolucions parcialment acceptades	1	10,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
<b>No-irregularitat de l'Administració</b>	<b>5</b>	<b>50,0</b>
<b>La persona interessada desisteix</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Queixes no admeses a tràmit</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

### 3.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADAES DURANT EL 2019 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A CALDES DE MONTBUI

L'any 2019 s'ha reduït lleugerament el nombre d'intervencions del Síndic de Greuges de Catalunya respecte de l'any 2018.

#### 5. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	16	47,1
■ Consultes	18	52,9
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>



La majoria de queixes i consultes de les persones residents a Caldes de Montbui se circumscriuen a l'àmbit de consum; en particular, per avaries de telefonia, manca de subministrament d'internet, alta en el subministrament de gas o la facturació en el servei d'aigua, entre d'altres.

En segon lloc, hi ha les queixes dins de l'àmbit de polítiques socials i, en concret, les dificultats de reconeixement del grau de discapacitat o la provisió de serveis relacionats amb les persones amb discapacitat.

## 6. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	4	25,0	5	27,8	9	26,5
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	1	6,3	1	5,6	2	5,9
Salut	-	0,0	2	11,1	2	5,9
Serveis socials	3	18,8	1	5,6	4	11,8
Treball i pensions	-	0,0	1	5,6	1	2,9
<b>Administració pública i tributs</b>	1	6,3	4	22,2	5	14,7
Administració pública i drets	1	6,3	2	11,1	3	8,8
Tributs	-	0,0	2	11,1	2	5,9
<b>Polítiques territorials</b>	4	25,0	-	0,0	4	11,8
Medi ambient	1	6,3	-	0,0	1	2,9
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i mobilitat	3	18,8	-	0,0	3	8,8
<b>Consum</b>	7	43,8	9	50,0	16	47,1
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Altres</b>	-	0,0	-	0,0	-	0,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

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

	Queixes	Consultes	Total
2015	22	25	47
2016	40	37	77
2017	15	17	32
2018	23	18	41
2019	16	18	34

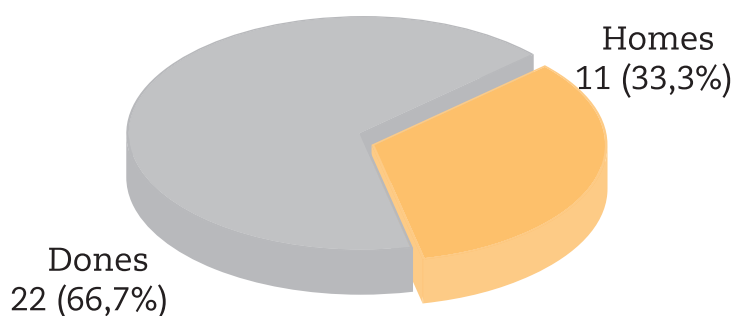
D'altra banda, les dades mostren que la majoria de queixes i consultes són presentades per dones, tot i que, de manera contrària al que ocorre en el conjunt del territori català, la sol·licitud d'intervenció al Síndic iniciada per dones es produeix en més mesura en els àmbits de consum i d'administració pública i tributs.

#### 8. Queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Persona física</b>	16	100,0	17	94,4	33	97,1
Dona	11	68,8	11	61,1	22	64,7
Home	5	31,3	6	33,3	11	32,4
<b>Persona jurídica</b>	-	0,0	1	5,6	1	2,9
<b>Total</b>	16	100	18	100	34	100

#### 9. Queixes i consultes procedents de Caldes de Montbui per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
<b>Polítiques socials</b>	5	55,6	4	44,4	9	100
Discriminació	-	0,0	-	0,0	-	0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0
Infància i adolescència	1	50,0	1	50,0	2	100
Salut	2	100,0	-	0,0	2	100
Serveis socials	2	50,0	2	50,0	4	100
Treball i pensions	-	0,0	1	100,0	1	100
<b>Administració pública i tributs</b>	3	60,0	2	40,0	5	100
Administració pública i drets	2	66,7	1	33,3	3	100
Tributs	1	50,0	1	50,0	2	100
<b>Polítiques territorials</b>	2	50,0	2	50,0	4	100
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	-	0
Habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0
Urbanisme i mobilitat	2	50,0	2	50,0	4	100
<b>Consum</b>	12	80,0	3	20,0	15	100
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	-	0,0	-	0,0	-	0
<b>Cultura i llengua</b>	-	0,0	-	0,0	-	0
<b>Altres</b>	-	0,0	-	0,0	-	0
<b>Total</b>	22	66,7	11	33,3	33	100



#### 10. Nombre de persones afectades en les queixes i les consultes iniciades durant el període 2015-2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de persones afectades en les queixes	24	40	15	23	16
Nombre de persones afectades en les consultes	25	37	17	18	18
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>77</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>34</b>

Les administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Caldes de Montbui afecten, fonamentalment, l'Administració local –i, en concret, el mateix Ajuntament de Caldes de Montbui– i, en segon lloc, els serveis d'interès general.

#### 11. Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes procedents de Caldes de Montbui

	Queixes	%
<b>Administració autonòmica</b>	<b>1</b>	<b>12,5</b>
Departament d'Empresa i Coneixement	1	12,5
<b>Administració local</b>	<b>5</b>	<b>62,5</b>
Ajuntament de Barcelona	1	12,5
Ajuntament de Caldes de Montbui	4	50,0
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>2</b>	<b>25,0</b>
ENDESA	1	12,5
Telefónica España, SAU	1	12,5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Pel que fa al compliment de les resolucions que afecten persones residents al municipi de Caldes de Montbui, cal destacar que se circumscriuen al servei de telefonia, les llistes d'espera o els problemes que afecten la mobilitat.

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

	Queixes	Consultes	Total
2017	6	4	10
2018	4	6	10
2019	7	3	10

El Síndic de Greuges va rebre un total de 5 visites en el desplaçament a Caldes de Montbui del 10 d'abril de 2019. Les persones ateses per l'equip del Síndic a l'espai d'entitats de Les Cases dels Mestres van presentar 4 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb consum (llum), serveis socials, treball, etc. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

Pel que fa al desplaçament al territori el 4 de desembre de 2019, el Síndic de Greuges va rebre un total de 4 visites. Les persones ateses per l'equip del Síndic a les Cases dels Mestres van presentar 3 queixes i van fer una consulta. Les problemàtiques plantejades van ser, entre d'altres, temes relacionats amb urbanisme, transport, medi ambient etc. Una de les tres queixes presentades anava dirigida a l'Ajuntament de Caldes de Montbui. Totes les visites ateses van ser de persones veïnes de la població.

### IV. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA EN MATÈRIA DE TRANSPARÈNCIA

En el marc de la funció d'avaluació encomanada al Síndic de Greuges per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es va trametre a l'Ajuntament de Caldes de Montbui un qüestionari per obtenir la informació necessària per complir la funció esmentada. A més, es va trametre una sol·licitud d'accés a la informació pública utilitzant la tècnica del sol·licitant ocult per comprovar que es complien els requeriments de la normativa vigent.

En ambdós casos l'Ajuntament de Caldes de Montbui va donar resposta a les sol·licituds efectuades en compliment de la normativa vigent.

Pel que fa al test del sol·licitant ocult, l'Administració hi va donar resposta en un termini de 18 dies. Aquest és el segon any consecutiu que l'Ajuntament ha donat resposta al test del sol·licitant ocult, la qual cosa demostra que ha canviat els circuits interns respecte dels anys anteriors.

En canvi, no es va notificar o emetre un rebut d'acord amb el que estableix l'article 27 de la Llei 19/2014. Tampoc no es fa constar el peu del recurs per informar de la possibilitat de reclamació davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública, tal com estableix l'article 34 de la mateixa Llei.

## V. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

### 5.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

**Q 07405/2018**

**Queixa relativa a la incoació de tres procediments sancionadors de trànsit**

Ajuntament de Caldes de Montbui

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Caldes de Montbui a diversos escrits relatius a tres procediments sancionadors de trànsit. També exposava que no se li havia permès veure les proves que consten en els expedients sancionadors.

El Síndic va demanar a l'Ajuntament de Caldes de Montbui que donés les ordres oportunes, d'una banda, perquè es lliurés a la persona interessada la notificació de la resolució sancionadora; i de l'altra, perquè aquesta persona pogués accedir amb plena efectivitat a les proves que consten en els expedients sancionadors sobre la comissió de les infraccions.

L'Ajuntament ha informat que, malgrat que la promotora de la queixa no s'ha posat en contacte amb el Departament de Policia Local per poder visualitzar les imatges dels expedients sancionadors en matèria de trànsit tramitats contra ella, s'han donat les ordres oportunes perquè, si així ho desitja, pugui fer-ho qualsevol dia entre les 8 i les 22 hores, sense cap més formalitat que la d'identificar-se.

**Q 09714/2018**

**Queixa relativa al mal estat de les voreres de dos carrers de Caldes de Montbui, amb elements que obstaculitzen el pas dels vianants**

Ajuntament de Caldes de Montbui

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que l'informi sobre com valora la situació denunciada per la persona interessada i sobre quines actuacions té previst executar per solucionar el problema i amb quina previsió treballa.

De la informació tramesa se'n desprèn que l'Ajuntament és conscient del problema i té prevista una solució sempre que hi hagi dotació pressupostària de la companyia elèctrica.

**Q 07185/2019**

**Disconformitat amb dos procediments sancionadors incoats per l'Ajuntament de Caldes de Montbui per la presumpta comissió de dues infraccions consistents a tenir en possessió un animal no inscrit en el registre censal i no dur-lo identificat**

Ajuntament de Caldes de Montbui

El promotor de la queixa ha acreditat que el domicili habitual dels animals és en un municipi de la província de Castelló. Per tant, atès que no és obligatòria la inscripció dels animals en dos censos municipals sinó en el cens del municipi on resideixen habitualment, el Síndic considera que no s'ha comés la infracció que se li imputa.

Posteriorment, l'Ajuntament de Caldes de Montbui ha indicat que s'ha acordat estimar íntegrament el recurs de reposició presentat pel promotor i arxivar l'expedient administratiu sancionador sense cap més tràmit.

## 5.2. RESOLUCIONS ACCEPTADES

Q 00699/2017

### **Manca de resposta de l'Ajuntament de Caldes de Montbui a una denúncia presentada arran d'una possible situació d'assetjament laboral**

Ajuntament de Caldes de Montbui

---

El Síndic va demanar a l'Ajuntament que donés resposta a la sol·licitud d'inici del protocol d'actuació previst en aquests supòsits que la promotora de la queixa va formular l'any 2016, i que informés la institució de les mesures que s'haguessin adoptat per corregir la situació detectada amb relació a l'existència de risc psicosocial en el lloc de treball de la promotora.

Posteriorment, l'Ajuntament ha informat que es va acordar contractar un servei extern especialitzat en l'àmbit laboral i en el treball d'equips que faciliti a la persona interessada la comprensió del valor afegit que aporta amb la seva feina a l'organització. Tanmateix s'ha informat que aquesta mesura encara no s'ha implementat perquè la promotora té la baixa mèdica, però que tan bon punt obtingui l'alta es durà a terme l'acompanyament, per al qual l'Ajuntament ja disposa de tres propostes de diferents empreses.

Q 06197/2019

### **Disconformitat amb una factura d'aigua emesa pels serveis municipals d'aigua de Caldes de Montbui en el cas d'una finca que tenia una fuita**

Ajuntament de Caldes de Montbui

---

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Caldes de Montbui, d'una banda, que, pel que feia a aquest cas concret, valorés anul·lar la factura emesa i dur a terme les actuacions pertinents per emetre'n una de substitutiva en la qual no s'apliqui la progressivitat en la tarifa de la taxa pel servei de subministrament d'aigua a partir dels 34 metres cúbics (entenen que els 54 metres cúbics restants són imputables a la fuita); i, amb relació a la repercussió del cànon de l'aigua, que es recalculés l'import facturat tenint en compte l'article 69.7 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel que fa als metres imputables a la fuita; i d'altra banda, que, amb caràcter general, regulés un tractament tarifari especial per als supòsits de fuita per cas fortuït.

L'Ajuntament ha decidit no donar un tractament excepcional per avaria a la factura objecte de la reclamació, tenint en compte que a la finca no hi consta ningú empadronat, que la factura té un import inferior a 500 euros, que és possible que amb un sol comptador s'abasteixi un local i un habitatge, que l'ús de l'aigua que es fa no és domèstic i que no es pot determinar que el sobreconsum sigui degut a una avaria perquè l'històric no mostra que s'hagi alterat un ritme més o menys coherent de consums.

També assenyala que estudiarà establir reglamentàriament el tractament en supòsits de fuita, i evitar així que la reglamentació provoqui que qualsevol consum que superi la mitjana històrica sigui susceptible de ser reclamat com a avaria.





**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

