

## 1. ÍNDEX

|  | Pàg. |
|--|------|
| 1. ÍNDEX .....   | 1    |
| 2. PRESENTACIÓ .....   | 3    |
| 3. UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS .....  | 6    |
| 4. RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT I AMB<br>LES SEVES DEPENDÈNCIES                        |      |
| 4.1. Contactes amb els Grups Municipals .....  | 8    |
| 4.2. Relacions amb les diferents àrees .....   | 8    |
| 5. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ<br>EN ACTES PÚBLICS                      |      |
| 5.1. Aparicions als mitjans de comunicació .....                                     | 11   |
| 5.2. Xerrades a les associacions de veïns .....                                      | 12   |
| 5.3 Participació en actes públics de la vila .....                                   | 12   |
| 6. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES   |      |
| 6.1. Assistència a la IV Trobada de Síndics i<br>Defensors Locals de Catalunya ..... | 13   |
| 6.2. El Fòrum de Síndics i Defensors Locals .....                                    | 16   |
| 6.3. Tramesa de Memòries .....   | 16   |
| 6.4. Jornades de Treball   |      |
| 6.4.1. 18 de juny de 2002 .....  | 17   |
| 6.4.2. 17 d'octubre de 2002 .....  | 18   |

|  |    |
|--|----|
| 6.5. Assistència a la presentació de la Memòria 2001 del Síndic de Greuges de Catalunya al Parlament ..... | 20 |
| 6.6. I Trobada Internacional de Síndics de Catalunya i de La Toscana (Itàlia) .....                        | 20 |
| 7. PARTICIPACIÓ EN ALTRES ACTES .....  | 22 |
| 8. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA  |    |
| 8.1. Síntesi de les queixes  |    |
| 8.1.1. <i>Expedients</i> .....   | 23 |
| 8.1.2. <i>Consultes sense expedient</i> .....  | 50 |
| 8.2. Informació estadística  |    |
| 8.2.1. Curs donat als casos presentats .....   | 70 |
| 8.2.2. Resolució dels casos estudiats .....  | 71 |
| 8.2.2. Expedients per Servei .....   | 73 |
| 9. CONCLUSIONS I OBJECTIUS .....   | 74 |
| 10. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL .....  | 78 |

## 2. PRESENTACIÓ

En començar a preparar el contingut d'aquesta Memòria del 2002 de la Sindicatura de Greuges, m'he trobat davant d'un moment immillorable per fer una mica de balanç de com ha funcionat la institució i del grau de compliment de la seva tasca.

La raó de ser d'una Sindicatura de Greuges és estar al servei de la ciutadania; és ser un INSTRUMENT MEDIADOR on pugui acudir tothom qui tingui alguna queixa contra qualsevol actuació de l'administració municipal o de qualsevol dels òrgans que en depenen. I en aquest sentit, crec que els nostres objectius s'han assolit en un alt grau.

"L'èxit" de la Sindicatura no ve donat pel fet d'haver actuat molt o poc, sinó per haver pogut actuar en tot moment amb total independència i objectivitat, que són dues de les principals característiques de què ha de gaudir aquesta institució. Deixar actuar el sentit comú i aplicar la lògica i el raonament s'han mostrat com a eines tant o més resolutòries que la freda i estricta aplicació de la llei.

En el camí de la investigació i documentació dels diferents expedients estudiats vull destacar la bona disponibilitat que he trobat en tots els departaments de l'Ajuntament i la total col·laboració dels diferents caps de servei (Policia Local, Serveis Socials, Comunicació...). I no només he trobat aquesta bona disposició en els caps de servei, sinó també en els regidors i en el mateix alcalde. Així doncs, els meu agraïment per a tots ells, especialment per al regidor Sr. Jordi Cuyàs, que ha esdevingut un col·laborador inestimable en la resolució i en l'orientació de molts casos.

I ja que he entrat en un capítol d'agraïments, no vull pas oblidar la meva gratitud vers aquells que donen sentit a la Sindicatura de Greuges: els ciutadans i ciutadanes de Vilafranca. Sense la seva confiança seria inútil l'existència d'aquesta institució. Renovo, per tant, el meu compromís de dedicació i d'intent de resolució dels conflictes en què hi pugui intervenir. I en aquells en què no hi tingui competència, com a mínim, l'equip que estem a la Sindicatura de Greuges, procurarem estar sempre disposats a escoltar i a orientar en tot allò que estigui al nostre abast.

Malgrat aquesta valoració optimista, no és pas la meva intenció donar-me per satisfeta, més aviat al contrari. Encara hi ha molta feina a fer, especialment en el camp de la difusió de la institució entre la ciutadania. Sovint tenim la sensació que la Sindicatura Municipal de Greuges és encara una eina desconeguda: ens arriben moltes queixes sobre altres administracions, contra establiments comercials, per problemes entre veïns i també vénen ciutadans a queixar-se quan encara no han iniciat la via administrativa. En aquest aspecte, cal clarificar quines són les competències de la Sindicatura.

---

En aquesta memòria es fa un repàs força exhaustiu a tot el que ha fet la Sindicatura de Greuges de Vilafranca durant el passat 2002. En ella, a part dels casos tractats i de les activitats fetes (tant a Vilafranca com a nivell de Catalunya), s'hi pot detectar un cert to crític, però no voldria que s'interpretés aquesta crítica com a un element aspre i amb ànim desestabilitzador. Més aviat al contrari. És una crítica feta des del més constructiu dels esperits, perquè crec en la institució i en la seva utilitat per millorar, en definitiva, les relacions entre l'administració municipal i els ciutadans. És una crítica que pretén posar al descobert les mancances que patim, les coses en què podem millorar i les coses que haurien de canviar per poder donar un servei als ciutadans amb total garantia de qualitat.

---

El contingut íntegre d'aquesta Memòria estarà a disposició de tothom a la pàgina web de l'Ajuntament (<http://www.ajvilafranca.es>), ja que les Memòries són públiques i entenc que han d'estar a disposició de tothom qui les vulgui consultar. M'agradaria que aquest fet s'entengués com a un element més de garantia de la independència i l'objectivitat amb què es treballa des de la Sindicatura, un element de transparència que consolidés la confiança que ja ens ha demostrat la ciutadania.

---

Així doncs, valorant allò que tenim i sempre aspirant a millorar, encarem aquest any amb ànims renovats, amb ganes de fer més coses i de fer-les més bé.

Esperem poder-ho fer comptant amb la col·laboració de tots.

M. Glòria Valeri i Ferret  
Síndica Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès

Vilafranca del Penedès, 16 d'abril de 2003

### 3. UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS

L'any passat, tant en la Memòria que vaig redactar com en la presentació que en vaig fer davant del Ple de l'Ajuntament, vaig destacar la preocupant situació que patia la Sindicatura de Greuges pel que feia a la seva ubicació física.

Pel que vaig anar sabent, aquest era un problema que s'arrossegava des de la creació de la Sindicatura i que, des del primer moment, estava previst de resoldre. Malgrat això, tot i que hi ha hagut algun intent de millora al respecte, la situació encara no està resolta.

El despatx que sembla destinat a ser el de la Sindicatura de Greuges, quan va ser desallotjat arran del trasllat del departament d'Informàtica, va entrar en un període d'incertesa en el qual s'havia de reformar el sostre per causa del seu mal estat. Actualment, quan fa 5 mesos que es va desocupar, el sostre encara està desmantellat i, com que no està en condicions de ser utilitzat com a despatx, s'està utilitzant com a magatzem.

Per compensar aquesta manca de solució, se'm va oferir ocupar —temporalment i només fins que estigués llest el despatx que ha de ser definitiu— l'antic despatx del Cap de Compres, que si bé no té cap barrera arquitectònica, no deixa de ser una solució provisional.

---

La situació del lloc de treball de l'auxiliar que està adscrit a la Sindicatura de Greuges es troba en el mateix cas: pendent de trasllat (amb la resta del departament de Comunicació, amb el qual comparteix espai i dedicació). Però mentre no arribi aquest trasllat encara rep els ciutadans en un lloc amb barreres arquitectòniques. Com és lògic, però, si ve algú amb mobilitat reduïda l'atén en el nou despatx cedit al costat de l'OMIC.

A part d'això, sempre que ha de fer un registre de sortida o d'entrada ha de manllevar l'ordinador d'algun company que tingui accés al Registre, ja que ell no n'hi té. Malgrat aquest accés s'ha demanat en repetides ocasions i el

personal d'informàtica li ha intentat donar, l'antiguitat del seu ordinador i del seu software no ho fa possible.

D'igual manera, tampoc té accés a Internet, cosa cada dia més necessària, tant per buscar informació com per consultar pàgines d'altres Sindicatures

---

Com queda palès en aquesta Memòria, la Sindicatura de Greuges ha experimentat un considerable augment de casos i consultes respecte de l'any 2001.

Aquest fet ha exigit una major dedicació a l'auxiliar adscrit a la Sindicatura, però això no sempre ha estat possible ja que, com he dit anteriorment, comparteix dedicació amb el departament de Comunicació, **de tal manera que no té un horari fix ni suficientment ampli per dedicar-se a les tasques de la Sindicatura.**

Malgrat això, el fet que l'auxiliar de la Sindicatura estigui també adscrit al Servei de Comunicació facilita que, en absència de la Síndica, sempre hi hagi algú que pugui fer una primera recepció i/o orientació dels ciutadans que volen fer una consulta, demanar assessorament o plantejar una queixa, cosa que dóna garantia d'una bona atenció.

---

Les diferents circumstàncies exposades fins ara no afavoreixen en absolut la imatge de la Sindicatura. Trobo evident que la UBICACIÓ de la Sindicatura de Greuges encara està lluny del que hauria de ser i del que l'Ajuntament ha garantit des de fa molts anys. I pel que fa als **MITJANS PERSONALS (i TÈCNICS)**, la situació encara no es pot considerar òptima.

## **4. RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT I AMB LES SEVES DEPENDÈNCIES**

### **4.1. Contactes amb els grups municipals**

Després de la presentació al Ple de la Memòria de l'actuació de la Sindicatura de Greuges durant la part de l'any 2001 que vaig ocupar aquest càrrec, la major part dels grups polítics municipals es van posar en contacte amb mi per comentar-ne els aspectes més destacats.

Les entrevistes va ser força exhaustives, i van ser mantingudes amb el Sr. Marcel Esteve —regidor de Participació Ciutadana i membre de l'equip de govern del Partit dels Socialistes de Catalunya—, el Sr. Josep M. Marrugat —portaveu del grup municipal de Convergència i Unió— i amb el Sr. Ramon Xena —portaveu d'Esquerra Republicana de Catalunya—.

Tots aquests contactes es van mantenir pocs dies després de la intervenció al Ple i tots ells van ser molt distesos i edificants, ja que vam comentar els assumptes propis de la Sindicatura de Greuges i la seva gestió, així com altres aspectes d'interès per a Vilafranca.

A més, a finals de setembre, la Sindicatura es va posar en contacte amb el representant del Partit Popular —el Sr. Antoni Alsina— per concertar-hi una entrevista i així poder donar per acabat el cicle de converses amb els diferents Grups Municipals. Per motius d'agenda, l'entrevista va tenir lloc a finals d'octubre. Igual que amb la resta de Grups Municipals, l'intercanvi d'opinions amb el Sr. Alsina també va ser molt distès, cordial i constructiu.

### **4.2. Relacions amb les diferents àrees**

El tracte amb les diferents àrees de l'Ajuntament s'ha de considerar altament positiu a tots els nivells. Cal destacar que tant els regidors com els caps intermitjos s'han mostrat, en tot moment, disposats a col·laborar en totes les investigacions que la Sindicatura ha dut a terme.



Aquesta disponibilitat ha estat definitiva per aclarir algunes situacions que havien provocat dubtes i presumptes greuges en alguns ciutadans.

El personal tècnic i administratiu també ha mantingut una relació en tot moment cordial i de completa disponibilitat amb aquesta Sindicatura.

---

En el marc d'aquesta bona relació entre la Sindicatura de Greuges i el personal de l'administració municipal, vull destacar l'especial atenció que alguns regidors (Sr. Jordi Cuyàs, Sr. Marcel Esteve...) i algun Cap de Servei (Sr. Rafael Escobar, Sr. Miquel Cartró...) han mantingut amb nosaltres, de manera que tot sovint, encara que no hi hagi cap cas que els afecti directament, s'han posat en contacte amb nosaltres per oferir-nos la seva col·laboració.

Aquest fet tan senzill té per a mi una gran importància, ja que constata que la institució de la Sindicatura de Greuges no es té com a una eina "de segona fila", sinó que s'hi compta per intentar resoldre aquells assumptes que poden resultar més complexos i que podrien alterar el desitjat benestar de la ciutadania de Vilafranca.

---

D'altra banda, si bé l'obtenció d'informació és molt ràpida, la resposta a les recomanacions fetes des de la Sindicatura no ho és tant i, en algun cas, s'ha fet esperar fins a 6 mesos.

Com a exemple es pot citar l'expedient 04/02, detallat en aquesta mateixa Memòria, que va generar una recomanació a l'Ajuntament amb data 21 de juny de 2002. En les converses amb la regidoria i el Servei afectats ens van confirmar que s'acceptaria el suggeriment, però aquesta acceptació no va fer-se efectiva fins a primers del 2003, quan l'interessat va tornar-se a posar en contacte amb la Sindicatura de Greuges per fer-nos saber que encara no havia rebut cap resposta de l'Ajuntament.

En comentar-ho amb el Servei afectat, la resposta va ser automàtica i amb caràcter retroactiu, de manera que es pot considerar totalment reparat el greuge.

---

Si bé aquest és un dels casos més evidents de demora en la resposta de l'administració municipal, no és l'únic; i en algun altre cas hem comprovat que l'actuació recomanada s'havia dut a terme (i per tant s'havia acceptat) però no n'havíem rebut cap comunicació.

Sens dubte aquest és un aspecte millorable.

## **5. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS**

### **5.1. Aparicions als mitjans de comunicació**

Durant l'any 2001 es va detectar un cert descens en el volum de casos que demanaven la intervenció de la Sindicatura Municipal de Greuges. Davant d'aquest fet, i sense descartar la possibilitat que l'Ajuntament hagués millorat en la seva gestió i tracte amb la ciutadania, es va decidir engegar una campanya de tres setmanes (aproximadament) als mitjans de comunicació locals i comarcals per tal de recordar a tothom l'existència de la institució i incidir en els temes que pot abordar i en què pot consistir la seva actuació.

Aquesta campanya, que va dur-se a terme a Ràdio Vilafranca, Vilafranca TV i, de manera gràfica, a El 3 de Vuit, La Fura i El Cargol, va precedir la presentació al Ple Municipal de la Memòria de l'any 2001.

L'esmentada presentació al Ple, que va tenir lloc el 28 de maig de 2002, també va ser coberta pels mitjans de comunicació esmentats, els quals van destacar algunes parts de la intervenció. A més, posteriorment, la majoria d'ells van entrevistar-me per aprofundir en els aspectes més rellevants de la Memòria presentada.

Cal dir que el fet d'aparèixer als mitjans de comunicació durant tantes setmanes consecutives va revitalitzar considerablement l'activitat a la Sindicatura de Greuges, fins al punt que es rebien queixes de ciutadans de fora de Vilafranca que demanaven ajut per resoldre problemes que tenen amb els seus respectius ajuntaments. Malgrat no tenir competències fora de Vilafranca, tots ells van ser atesos i, en la mesura que va ser possible, orientats i assessorats.

La premsa local i comarcal també es va fer ressò d'un comunicat que es va passar a mitjan juliol. Aquest comunicat manifestava la disconformitat del Col·lectiu de Síndics i Defensors Locals amb el contingut de la modificació de la llei 8/87, del règim local de Catalunya, aprovada pel Parlament, que regulava la figura del Síndic Municipal de Greuges sense tenir en compte l'opinió ni l'experiència de les institucions d'aquest caire que ja fa anys que funcionen

arreu del país. Aquesta notícia va fer que ràdio Vilafranca s'interessés pel tema i que em convoqués per a una nova entrevista.

## **5.2. Xerrades a les associacions de veïns**

Per apropar encara més la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges a la ciutadania de Vilafranca, a finals del mes d'octubre de 2002 vam engegar una campanya per parlar amb les diferents associacions de veïns, a fi de donar a conèixer de manera directa i personal què és la Sindicatura de Greuges, com pot ajudar la ciutadania quan es té un problema amb l'administració local, quines competències té i quan i com pot intervenir.

Tot i que en principi la proposta va ser molt ben acollida per totes les associacions de veïns, per motius de calendari, a finals d'any només s'havia fet la xerrada a Les Clotes, el 29 de novembre de 2002.

Durant el present any 2003, ja he reprès i, si és possible, tinc intenció d'acabar la ronda de contactes iniciada l'any passat.

## **5.3. Participació en actes públics de la vila**

El divendres 27 de setembre de 2002, la Policia Local de Vilafranca va celebrar la seva festa patronal, en la qual es va aprofitar per commemorar el 125è aniversari de la primera referència escrita de la presència d'una força de seguretat a la Vila. L'acte es va celebrar a les dependències del Pati del Gall i va ser presidit per l'alcalde de Vilafranca, el Sr. Joan Aguado, qui estava acompanyat pel regidor de Seguretat Ciutadana, el Sr. Jordi Cuyàs, i altres membres del consistori.

La celebració va comptar amb la presència de representants dels altres cossos de seguretat presents a la vila i amb membres de l'estament judicial i d'altres institucions de Vilafranca. Com a Síndica de Greuges, i responent a una invitació personal de l'Inspector de la Policia Local, vaig assistir en aquest acte on també es va fer un petit acte de reconeixement a dos membres de la Policia Local que es jubilaven.

## **6. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES**

### **6.1. Assistència a la IV Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya.**

Atesa la circumstància que la presentació de la Memòria del 2001 davant d'aquest Ple es va fer a finals de maig d'enguany i que la IV Trobada de Síndics de Catalunya s'havia celebrat el 9 d'abril, vaig creure oportú fer-ne esment en aquell document.

Malgrat això, com que pròpiament és aquesta la Memòria que ha de recollir aquella jornada, la feina que es va fer i les conclusions a les quals es va arribar, tot seguit faré un ràpid recordatori d'allò més destacable que hi va tenir lloc.

La IV Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya va celebrar-se a Girona el dia 9 d'abril de 2002, i va comptar amb la representació de 17 de les 19 Sindicatures que en aquell moment estaven en funcionament arreu de Catalunya, entre elles la de Vilafranca.

La Trobada es va iniciar amb la rebuda que l'alcaldesa de Girona, la Sra. Anna Pagans, ens va oferir al Saló de Plens de l'Ajuntament. Posteriorment vam anar fins al Centre Cultural de la Mercè on va tenir lloc el cos de la Trobada.

El treball desenvolupat en aquesta jornada va ser intens. Durant la sessió del matí vam prendre la paraula els representants de totes les sindicatures assistents per exposar les respectives situacions de la Sindicatura de Greuges a cada municipi i fer propostes de treball.

Posteriorment es va obrir un debat sobre casos concrets, experiències, mitjans, problemes de funcionament, necessitat de comunicació, unificació de criteris, etc. que van aportar punts de vista interessants i diferents a problemàtiques similars.

Abans de dinar, encara es va allargar el matí fins a 2/4 de 3 per tenir temps de concretar les conclusions de la sessió de treball prèvia.

Havent dinat, es van acabar de completar les conclusions i es van redactar. Seguidament, vam escoltar la intervenció de la Defensora del Ciudadano de Gijón, la senyora Zenaida Álvarez, una de les escasses figures de defensa dels ciutadans a nivell municipal que hi ha arreu d'Espanya i que va assistir a la Trobada com a convidada.

Les conclusions a què es va arribar en aquesta Trobada són:

1. Els síndics i defensors dels ciutadans locals acorden posar en marxa un procés de treball conjunt que serveixi per unificar les formes d'abordatge de les demandes i queixes dels ciutadans.

Aquest treball es farà a partir d'un document base de discussió on tots els síndics i defensors podran incorporar les aportacions que creguin oportunes. El defensor del ciutadà de Santa Coloma de Gramenet assumirà la coordinació d'aquest treball amb la tramesa d'un primer document, que s'anirà completant posteriorment amb les aportacions de tots.

2. Coordinació de tasques d'interès comú.

S'arriba a l'acord de vehicular, mitjançant el coordinador i el subcoordinador, qualsevol proposta que s'entengui d'interès general, per tal que el síndic o defensor que la proposi la posi en coneixement de la resta de companys, i que en cas d'assumir-la, s'incorpori en les recomanacions que adrecin als seus respectius municipis.

El correu electrònic (llista de distribució) serà el sistema de comunicació entre síndics i defensors locals.

3. Petició al Parlament de Catalunya.

Davant el coneixement que hem tingut de l'actual estudi previ que s'està realitzant al Parlament de Catalunya sobre la modificació de la Llei municipal i de règim local de Catalunya 8/87, de 15 d'abril, s'acorda demanar informació sobre els aspectes d'aquesta llei que fan referència a la institució dels síndics i defensors locals de Catalunya i suggerir la nostra col·laboració per poder incorporar l'experiència, el coneixement i

les opinions dels diferents síndics i defensors que ja estem realitzant aquesta tasca.

4. Per tal de salvaguardar el prestigi que mereix la institució s'insta els ajuntaments a respondre amb el màxim de rapidesa les decisions dels defensors i síndics.

5. El Síndic de Greuges de Catalunya fa la proposta de preparar una jornada amb el defensor regional de la Toscana, (Itàlia), juntament amb els defensors locals d'aquella regió i els defensors i síndics locals de Catalunya.

Aquesta jornada, prevista per al mes d'octubre de 2002, s'acorda que se celebri a Badalona, davant l'ofertament fet pel defensor del ciutadà d'aquesta ciutat.

El conjunt dels temes a debatre s'establiran en les sessions de treball que la comissió de síndics ha previst dur a terme el proper mes de juny a Santa Coloma de Gramenet.

6. S'acorda celebrar la V Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet i, per tant, el Sr. Fernando Oteros Salas serà el responsable d'organitzar-la.

7. Per tal de tenir un portaveu, interlocutor o coordinador dels defensors i síndics locals s'acorda nomenar coordinador el defensor de Santa Coloma de Gramenet, Sr. Fernando Oteros Salas (organitzador de la propera trobada del 2003), i subcoordinadora la defensora del ciutadà de Girona, Sra. M Teresa Seseras Vicens (organitzadora de l'actual trobada del 2002), i s'estableix aquest mecanisme per a futures ocasions.

8. Volem agrair, una vegada més, la col·laboració del Síndic de Greuges de Catalunya constatada amb la presència i participació a la IV Jornada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya de l'adjunt Sr. Enric R. Bartlett i l'assessor Sr. Manel Sanz.

Cal destacar que el ressò mediàtic d'aquesta Trobada va ser molt considerable, tant a nivell local com comarcal i nacional.

## **6.2. El Fòrum de Síndics i Defensors Locals**

A partir de la IV Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya que acabo de referenciar, el contacte entre totes les sindicatures municipals de greuges de Catalunya ha estat constant i molt fluït, i s'ha mantingut, bàsicament, per mitjà del correu electrònic.

Aquesta comunicació, que s'ha anomenat Fòrum de Síndics i Defensors Locals, ha estat moderada per l'oficina del Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet ja que, segons es va acordar, assumirien el paper de coordinadors del Fòrum els encarregats de preparar la següent Trobada de Síndics i Defensors Locals. Així doncs, la sindicatura de Santa Coloma ha fet de central receptora dels missatges de totes les sindicatures i els ha anat reenviant a tothom.

Aquest sistema ha permès compartir criteris, informació i idees, ha permès demanar assessorament per a casos concrets i preparar de manera eficaç actes comuns com Jornades de Treball, l'assistència a la presentació al Parlament de Catalunya de la Memòria del 2001 per part del Síndic de Greuges de Catalunya, el Sr. Anton Canyelles, etc.

Val a dir que la comunicació per mitjà del correu electrònic també ens ha permès acollir als membres de les sindicatures d'arreu de Catalunya, les Illes Balears i el País Valencià que s'han anat creant durant l'any i, fins i tot, conservar el contacte amb el Síndic-Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz, el Sr. Javier Otaola, que va assistir com a convidat a la Trobada de Girona.

Des de la seva creació, el Fòrum de Síndics i Defensors Locals s'ha revelat com una eina útil i pràctica que, a més, ens ha permès conservar ben viu el bon ambient i la cordialitat que sempre presideix les trobades anuals.

## **6.3. Tramesa de Memòries**

Cal destacar també, com a relació amb les altres sindicatures, la tramesa mútua d'una còpia de la Memòria anual presentada als Plens respectius, de tal manera que això constitueix una altra font de consulta i de contacte entre nosaltres.



## **6.4. Jornades de Treball**

### **6.4.1. 18 de juny de 2002**

Tal i com s'havia acordat durant la IV Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, celebrada a Girona a primers d'abril de 2002, el dia 18 de juny de 2002 va tenir lloc una jornada de treball a Santa Coloma de Gramenet a la qual vam assistir la majoria de síndics de Catalunya.

La intenció d'aquesta jornada era treballar en la unificació de criteris, de conceptes i de tractament dels casos que arriben a les sindicatures locals de cara a establir unes pautes que poguessin facilitar l'entesa i l'intercanvi d'informacions i experiències entre nosaltres.

Per motius d'urgència, però, el tema que gairebé va monopolitzar la Jornada va ser el fet que, a primers d'abril i d'una manera casual, la Sindicatura de Santa Coloma de Gramenet es va assabentar que el Parlament de Catalunya estava a punt d'aprovar la setena modificació de la llei 8/87 de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, en relació a les referències i articles 8 i 12, que preveïen regular la institució dels Síndics/Síndiques i Defensors/Defensores locals.

Atès que aquesta regulació podia afectar les Sindicatures existents i, sobretot, les de nova creació, els Coordinadors dels Defensors i Síndics Locals de Catalunya vam posar-nos en contacte amb el Parlament per oferir l'ajut que calgués i demanar que, abans de fer el redactat definitiu de la llei, s'escoltés l'opinió de les institucions d'aquest tipus que ja estan en funcionament.

Per aquest motiu, es va enviar una carta en què s'expressava el nostre malestar a les instàncies corresponents del Parlament de Catalunya així com als alcaldes/alcaldesses de cada poble i ciutat i als mitjans de comunicació.

Val a dir que el ressò que va assolir aquesta carta en els grans mitjans de comunicació catalans va ser gairebé nul, però que els mitjans locals sí que ho van publicar i li van donar una cobertura satisfactòria. A més, l'escrit també va comptar amb el suport de destacats dirigents polítics del nostre país.

Malgrat aquest oferiment i, fins a cert punt, reclamació, la llei va ser aprovada sense escoltar ni tenir en compte l'experiència ni els coneixements que podíem

aportar els/les Síndics/Síndiques i Defensors/Defensores locals que des de fa temps treballem en aquest camp a Catalunya.

Per això, el conjunt de Síndics i Defensors Locals del nostre país vam manifestar la nostra disconformitat amb els termes en què aquesta llei havia estat aprovada pel Parlament de Catalunya, ja que no reflectia la realitat existent, era molt superficial i tampoc resolva alguns aspectes que hagués estat positiu establir dins del marc legal de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya. L'únic —però important— punt que hi van incloure a petició nostra va ser que l'actuació dels síndics seria sempre amb "independència i objectivitat".

#### **6.4.2. 17 d'octubre de 2002**

La segona Trobada d'Intercanvi i Treball de l'any 2002 va celebrar-se el 17 d'octubre de 2002, de 4 de la tarda a 8 del vespre, a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, i va comptar amb la presència dels representants de dotze sindicatures municipals, amb les disculpes per no poder assistir de tres més i amb l'aportació per mitjà del correu electrònic del Sr. Xavier Otaola, Síndico-Defensor Vecinal de Vitoria, en contacte amb nosaltres des de la passada IV Trobada anual celebrada a Girona.

El principal punt que va ser debatut en aquesta sessió va ser la definitiva aprovació de la modificació de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya i les seves repercussions sobre les nostres institucions.

Evidentment, es va tornar a lamentar que ningú s'hagués posat en contacte amb nosaltres per escoltar les nostres possibles aportacions, però vam passar tot seguit a comentar la més imminent conseqüència: la necessitat d'adaptar els nostres respectius ROMs al nou ordenament de rang superior.

Fruit d'aquesta necessitat, pocs dies després de la Jornada, des de la Sindicatura de Greuges de Vilafranca ens vam posar en contacte amb el Sr. Francesc Giralt, Assessor Jurídic i Secretari de l'Ajuntament, per demanar-li informació sobre la possible urgència d'aquesta adaptació, la necessitat concreta de reescriure aquells punts del ROM per fer-los convergir amb la nova llei i les possibilitats que això es faci en un període de temps raonable. El Sr. Giralt ens va comentar que s'estava preparant una modificació més a fons del ROM i que possiblement es faria tot junt més endavant, però que ja s'ho estudiaria i ens en diria alguna cosa.

Al dia d'avui, aquesta modificació ja està redactada i està en tràmit d'aprovació definitiva.

---

En aquesta segona Trobada d'Intercanvi i Treball de l'any 2002 celebrada el 17 d'octubre també es van comentar aspectes més particulars de cada Sindicatura, com el relleu del Sr. Rafael Armenteros com a Síndic de Greuges de Tiana pel Sr. Jordi Figueras, que ocupa aquest lloc des del passat 1 d'octubre. També es va comentar la renúncia al càrrec de Síndic de Greuges de Rubí del Sr. Jordi Xercavins per haver excedit en molt el període de temps pel qual havia acceptat el càrrec. Malgrat aquest fet, la figura del defensor de la ciutadania no desapareixerà del municipi de Rubí, ja que l'Ajuntament té intenció de nomenar un altre síndic ben aviat.

---

En el camp de les tasques pròpies de les nostres institucions, es van comentar alguns aspectes de casos concrets que havien estat motiu de consulta i opinió al Fòrum electrònic de Síndics i Defensors Locals, com per exemple assumptes referents a casos de Seguretat Ciutadana.

També es va posar de manifest la necessitat d'establir, dins del marc de relacions fluïdes amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, un cert protocol d'intervenció. Aquesta proposta neixia del fet que darrerament s'ha donat algun cas en què el Síndic de Greuges de Catalunya ha intervingut en algun poble/ciutat on hi ha la figura del Síndic Municipal, sense que aquest ho sabés i en matèries en les quals era competent.

Quan encara estem pendents de reunir-nos amb els representants de la sindicatura de Greuges de Catalunya per clarificar aquest possible nou marc de relacions, la intenció dels síndics/ques locals de Catalunya és proposar que qualsevol petició realitzada, sempre que pugui ser atesa des de les competències de la sindicatura municipal, es faci arribar al síndic local perquè dugui a terme la investigació oportuna. Una vegada resolt el cas, es comunicaria al Síndic de Greuges de Catalunya que el cas havia estat solucionat pel Síndic Local, en el marc de les seves competències.

---

Per acabar, encara vam parlar de certs problemes amb què s'han trobat alguns companys i companyes. Concretament, es tracta que algun d'ells ha rebut

considerables crítiques per disconformitat amb alguna resolució o per alguna suposada manca d'actuació. A més, alguna d'aquestes crítiques s'ha fet utilitzant els mitjans de comunicació (premsa escrita i ràdio) de caràcter local.

Sembla clar que hem d'assumir que les nostres actuacions, o fins i tot la manca d'actuació, són susceptibles de crítica, fins i tot que més enllà del diàleg i l'explicació o justificació de les decisions amb els afectats, però també tenim clar que no es pot pretendre que un mecanisme de garantia de compliment de drets ciutadans —com és una Sindicatura de Greuges— assumeixi funcions de contrapoder a la institució municipal ni un paper de crítica sistemàtica.

Com és lògic, però, no hi ha cap intenció d'entrar en dinàmiques de rèplica i contrarèplica públiques.

#### **6.5. Assistència al Parlament a la presentació de la Memòria 2001 del Síndic de Greuges de Catalunya.**

Un altre acte en què va participar la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca va ser la presentació al Parlament de la Memòria de l'any 2001 de la Sindicatura de Greuges de Catalunya. La presentació va ser feta pel mateix Síndic, el Sr. Anton Canyelles, i va constituir un acte protocolari que, a més, ens va permetre a tots els síndics que hi vam poder assistir estrènyer encara més els llaços que ens uneixen amb la sindicatura de Catalunya.

#### **6.6. I Trobada Internacional de síndics de Catalunya i de La Toscana (Itàlia).**

El passat 18 d'octubre de 2002 havia de tenir lloc, a Badalona, una nova trobada de Síndics, aquesta impulsada des de la ja esmentada IV Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya i apadrinada pel Sr. Anton Canyellas, Síndic de Greuges de Catalunya, que és qui va facilitar els contactes.

Aquesta trobada havia de tenir, per primer cop, dimensions internacionals, ja que havia de reunir els Síndics i Defensors Locals del nostre país amb *el Difensore Cívico de la Regió della Toscana*, Sr. Romano Fonttapié, i altres *defensores cívicos* locals d'aquella regió.

Malgrat que el programa de la jornada ja estava pràcticament enllestit i que aquesta nova possibilitat d'intercanvi d'experiències es preveia molt interessant, va haver-se d'ajornar *sine die* per motius de canvis imprevistos en algunes de les sindicatures de la Toscana.

## 7. PARTICIPACIÓ EN ALTRES ACTES

A més de prendre part en tots els actes relacionats en el punt anterior, la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca va participar, a primers de novembre del passat 2002, en el **IV Fòrum de Debat de l'Ajuntament de Barcelona sobre el Desenvolupament de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat**.

Aquest Fòrum, convocat per la Regidoria de Drets Civils de l'Ajuntament de Barcelona, va tenir lloc el dissabte 9 de novembre al Convent de Sant Agustí, al C/ Comerç, 36 a Barcelona i, malgrat estar centrat en aquesta ciutat, es va considerar que els temes a tractar també podien ser d'interès per a la nostra institució.

Com és lògic, hi vam coincidir diversos síndics i defensors locals d'arreu de Catalunya amb la intenció d'aprendre i, si calia, d'exposar què fem, com treballem i la nostra experiència en el camp de la defensa dels ciutadans, especialment de cara a la possible creació de la figura del Síndic de Greuges a la ciutat de Barcelona.

Un cop allà, el matí es va omplir amb la participació en diversos tallers que giraven entorn a la Carta Europea de Salvaguarda dels drets Humans a la Ciutat. El debat, sempre útil i constructiu, va servir bàsicament per analitzar el grau d'acompliment a Barcelona dels compromisos adquirits amb l'adhesió en aquesta carta l'any 2000. Al mateix temps, ens va permetre estudiar el seu contingut amb una certa intensitat. El resultat del treball es va presentar a la III Conferència de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat que es va celebrar els dies 9 i 10 de desembre a la ciutat de Venècia.

Malgrat tots els aspectes positius que va suposar la participació en el Fòrum, vam comprovar que es manté una certa confusió conceptual en relació a la figura del Defensor/a del Ciutadà, ja que aquesta denominació s'utilitza com a sinònim de Defensor/a de la Carta. També es manté una certa confusió en la qüestió del procediment d'elecció del Defensor/a ja que no s'ha tingut en compte els dictats actualitzats de la llei de Règim local.

## 8. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA

Tot seguit es comenten, per ordre cronològic i classificant-los per departmanets, els casos que han estat atesos per aquesta Sindicatura durant el passat 2002.

### 8.1. SÍNTESI DE LES QUEIXES

#### 8.1.1. *Expedients*

En aquest punt relacionaré els casos que han suposat l'obertura d'un expedient, l'obtenció i estudi d'informació i l'adopció d'una resolució.

Observem que els dos primers casos exposats van obrir-se l'any 2001 i que un d'ells, per la seva complexitat, encara no està definitivament tancat.

#### **Expedient núm. 14/01**

##### ***SERVEI DE SALUT I CONSUM - Nuclis zoològics***

La senyora ML presenta una queixa per molèsties ocasionades per la tinença de gossos en una finca llindant amb la seva. Exposa que el soroll que originen els animals atempta contra la seva qualitat de vida.

La senyora ML indica que ja ha presentat diverses queixes escrites davant l'Ajuntament de Vilafranca —des de l'any 96— i que l'Ajuntament, per obtenir informació, va demanar una inspecció al Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca de la Generalitat de Catalunya (Oficina Comarcal de l'Alt Penedès).

En aquella inspecció es va comprovar que la finca en qüestió incomplia algunes normatives, però en una inspecció posterior (que es va fer després d'un avís previ) es va observar que la finca s'havia anat ajustant a la llei. Malgrat que això ja s'havia comunicat a la senyora ML, ella mantenia que

habitualment hi havia més gossos dels permesos, i que només hi havia la quantitat autoritzada quan el propietari era informat que seria objecte d'inspecció. Al·lega, per tant, que el soroll continua sent insuportable.

La Sindicatura ha estudiat els informes facilitats per la Cap del Servei de Salut i Consum i s'ha entrevistat amb la regidora i un tècnic del departament.

Després d'haver realitzat també algunes visites a la finca en qüestió, vaig constatar que la gran quantitat de gossos que hi havia ocasionava molt soroll i molta pudor, de manera que perjudicava greument el benestar de la senyora ML.

Posteriorment, amb l'assessorament de l'Inspector de la Policia Local, Sr. Escobar, vam demanar una inspecció al Servei de Forestals del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca de la Generalitat. En aquesta inspecció, realitzada sense avis previ, es van comptabilitzar 72 gossos.

A la vista d'aquest fet i després d'haver consultat amb els Serveis Tècnics la classificació urbanística del sòl que ocupa, l'Ajuntament de Vilafranca ha notificat al propietari de la finca la clandestinitat de la seva activitat i la possible clausura del recinte i retirada de tots els animals.

En el moment de fer aquesta Memòria, encara transcorre el període que se li ha donat al propietari de la finca per retirar els animals, fet pel qual no podem dir, ni molt menys, que el cas ja estigui resolt.

Malgrat això, sembla evident que les queixes de la senyora ML contra la reincidència del seu veí i contra la manca de seguiment que l'Ajuntament havia fet del cas, eren justificades.

## **Expedient núm. 15/01**

### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE - Enllumenat públic***

La senyora ER i el senyor OS s'adrecen a la Sindicatura Municipal de Greuges per exposar que, des de fa molt de temps, un dels focus que il·luminen la Basílica de Santa Maria —situat a l'edifici del Museu— enfoca directament a la seva finestra, obligant-los a tenir-la permanentment tancada. Diuen que aquesta situació, especialment a l'estiu, és insostenible.

Els interessats demanen que s'acompleixi l'horari establert d'encesa i apagada dels llums, ja que el temporitzador que ho controla no deu funcionar correctament i, durant molts dies, aquests focus han estat encesos les 24



hores. També proposen, com a solució alternativa, que la fixació del focus es modifiqui lleument de tal manera que no els enfoqui de manera directa.

La Sindicatura va comprovar la voluntat de solució del problema per part de l'Ajuntament, ja que es va col·locar una mampara als focus per intentar dirigir-ne el feix de llum. A la pràctica, però, aquesta mesura va resultar ineficaç. Atesa la impossibilitat de limitar l'àrea d'incidència del feix de llum, es va optar per **recomanar** a l'Ajuntament que s'extremi la cura que es té amb el temporitzador que regula l'horari d'encesa dels focus, de tal manera que no alteri el descans dels veïns més del que sigui tolerable i estrictament necessari. Així mateix, també vam demanar que es vetllés que quan es dona un avís que el temporitzador no funciona correctament, s'actués de manera immediata.

## **Expedient 01/02**

### ***SERVEIS INTERNS - Governació***

La senyora MRM es va presentar en aquesta Sindicatura per exposar que, des del seu habitatge, patia un excés de soroll per causa dels aparells d'aire condicionat de l'edifici dels jutjats.

Un cop iniciada la via administrativa, l'Ajuntament, com a propietari de l'edifici (però no dels aparells en qüestió) va adreçar un escrit als responsables dels jutjats en què es demanava una solució al problema.

L'Il·lm. Jutge Degà dels Jutjats de Vilafranca, atenent aquesta sol·licitud, va ordenar la substitució de l'aparell que funcionava de manera defectuosa per un de nou i més silenciós, operació que es va dur a terme entre els mesos de maig i juny d'enguany.

Així, amb la **mediació** i el **seguiment** que es va dur a terme des de la Sindicatura de Greuges, el problema va quedar resolt de manera satisfactòria.

## **Expedient 02/02**

### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE - Llicències***

La senyora FD, en nom propi i d'altres veïns del seu immoble, es va presentar per queixar-se contra una llicència d'instal·lació d'un ascensor al seu edifici. Segons una part dels veïns, aquell ascensor no compliria la normativa vigent.

Després d'obtenir tota la documentació possible de Serveis Tècnics, de parlar amb els tècnics i el regidor corresponent, i d'estudiar tots els arguments, la Sindicatura va trobar justificada, argumentada i correcta la concessió de la llicència d'obres feta per l'Ajuntament, ja que la instal·lació de l'ascensor en qüestió no reduiria en cap cas l'espai practicable de les escales. Aquesta instal·lació, doncs, suposaria una millora en la qualitat de vida dels inquil·lins de l'immoble que, tot i no poder-se fer en les condicions més idònies per motius de l'edat i l'estructura de l'edifici, gaudirien d'un servei que fins ara no tenien.

En aquest punt, en no trobar cap irregularitat en l'actuació de l'Ajuntament de Vilafranca, vaig comunicar aquest fet als interessats i vam donar per acabada la intervenció de la Sindicatura de Greuges.

## **Expedient 03/02**

### ***SERVEI DE SALUT I CONSUM - Es fuma en edificis públics***

El senyor JQB, va presentar una queixa davant d'aquesta Sindicatura en què posava de manifest que, malgrat la prohibició explícita que en fa la llei, es fuma a l'interior de la Sala d'Estudi situada a la Plaça de Sant Joan. A més, a primers de l'any 2001 havia presentat instància davant l'Ajuntament queixant-se d'aquesta circumstància, però la resposta que en va obtenir no va ser satisfactòria.

La Sindicatura va estudiar la documentació que l'interessat havia aportat, va confirmar la legalitat de les seves reivindicacions i a comprovar físicament l'existència d'un cendrer de peu en el vestíbul tancat de la Sala d'Estudi (espai d'accés al recinte de lectura situat passada la porta principal d'entrada). Semblava evident que si algú fumava en aquest espai, el fum i la pudor del tabac podia entrar a la zona de lectura i perjudicar-ne els usuaris.

A més, la Sindicatura de Greuges, sensible en matèria de salut pública i de compliment de la normativa vigent en aquest sentit, va comprovar que en altres espais d'atenció al públic de Vilafranca —com el vestíbul de la planta baixa i els passadissos de la primera planta de la mateixa Casa de la Vila— conviuen els cartells de "No es pot fumar" amb els cendrers de peu.

Davant d'aquests fets, la Sindicatura Municipal de Greuges va resoldre **suggerir** a l'Ajuntament l'aplicació rigorosa de la normativa que prohibeix fumar en espais d'atenció al públic; que procedeixi a retirar definitivament els cendrers (tant els de peu com els de sobretaula) de tots els espais de concurrència pública que siguin de competència municipal, fins i tot dels que puguin plantejar algun dubte com el vestíbul de la Sala d'Estudi (causant d'aquest procés); que senyalitzi amb total claredat els espais en què no és permès de fumar (aquesta senyalització sempre hauria de ser coherent amb la no existència de cendres a l'interior dels recintes i sales en què no es permet fumar); que adverteixi seriosament els responsables, funcionaris i altres treballadors d'aquests espais perquè donin exemple en el respecte a la legalitat en aquest sentit i perquè vetllin que tothom compleixi la normativa; que, en tot cas, els cendrers estiguin situats i fixats —per evitar que siguin moguts— a la part exterior de les portes dels edificis públics, de manera que indiquin sense lloc a dubtes que no és permès de fumar a l'interior de l'edifici; i que, en cas que es consideri que hi ha d'haver una zona per a fumadors en els edificis públics, aquesta estigui convenientment ventilada i clarament senyalitzada.

Aquests suggeriments van ser acceptats per l'Ajuntament.

## **Expedient 04/02**

### ***SERVEIS INTERNS - Gestió Tributària i Inspecció***

El senyor FR i la senyora MG, pares del XRG, presenten una queixa en aquesta Sindicatura arran de la denegació rebuda de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT), a la seva sol·licitud d'exempció de pagament de l'IVTM per al vehicle B-9275-VN. Aquesta exempció es demanava emparant-se en la minusvalidesa que pateix el senyor XRG que, malgrat ser propietari del vehicle esmentat, no n'és el conductor habitual. El vehicle, tot i tenir com a objectiu el seu transport, no havia estat adaptat.

La Sindicatura es va entrevistar amb els interessats, va estudiar tota la documentació existent i va parlar amb el regidor de Circulació per exposar-li les especials circumstàncies que envoltaven aquest cas.

Després d'això, admetent que des de la interpretació estricta de la llei la denegació de l'exempció era procedent, però tenint en compte la sensibilitat mostrada pel regidor de Circulació vers el cas, la Sindicatura va resoldre **suggerir** a l'Ajuntament que, ateses les particularitats del cas, es concedís, de manera excepcional i sense que servís de precedent, l'exempció de pagament de l'IVTM per al vehicle matrícula B-9275-VN, propietat del senyor XRG. Aquesta exempció s'extingiria en el moment en què aquest vehicle no s'utilitzés per al trasllat del senyor XRG o bé aquest ja no en fos propietari. A més, es va proposar que aquesta mesura s'adoptés des de l'1 de gener de 2002, de tal manera que l'exempció ja fos efectiva durant el passat exercici.

L'Ajuntament ha acceptat aquests suggeriments a primers del present any 2003, però amb efectes retroactius aplicables per a l'exercici del 2002.

## **Expedient 05/02**

### ***SERVEI DE VIA PÚBLICA I EDIFICIS MUNICIPALS - Local Associació de Veïns***

A primers de febrer, es va presentar el senyor JER per exposar les condicions deficientes en què es trobava el local de reunions de l'Associació de Veïns del Poble Nou, situat a la Carretera de Moja, 9.

La Sindicatura de Greuges va consultar l'assumpte amb el regidor de Participació Ciutadana, el qual ja estava assabentat dels problemes que hi havia. Sense necessitat d'iniciar la via administrativa ni d'emetre cap suggeriment des de la Sindicatura, el regidor va assumir el **compromís** de cedir en aquesta associació un altre local que sí que reunís les condicions necessàries per realitzar-hi les seves reunions.

La intervenció de la Sindicatura de Greuges es va reduir, en aquest cas, a una **mediació** entre els ciutadans i l'administració.

## **Expedient 06/02**

### ***SERVEI DE VIA PÚBLICA I EDIFICIS MUNICIPALS - Accés al nucli antic***

El senyor JER es va presentar per reclamar la concessió d'una clau per obrir la pirona del C. Sant Bernat i així poder accedir a la Plaça de Campanar —on tot sovint ha d'anar perquè el seu fill hi té el negoci—. Segons l'interessat, ja havia demanat aquesta clau en diverses ocasions (verbalment) i no se li havia concedit.

La Sindicatura va parlar amb el Servei de Via Pública de l'Ajuntament de Vilafranca i va saber que aquest Servei facilita, de manera gratuïta, una clau d'accés a cada veí de la zona, privilegi del qual ja gaudia el fill de l'interessat. Malgrat això, quan les circumstàncies així ho demanen, es pot facilitar una altra clau a alguna persona que, com era el seu cas, tingui motius justificats per voler accedir en aquella zona. Aquesta "clau suplementària" s'ha de demanar al Servei de Via Pública (Pl. Jaume I, 8-10, 2a) i té un cost de 18 euros que cal satisfer allà mateix.

Amb aquesta actuació **mediadora** i d'informació, el senyor JER va poder obtenir la seva clau d'accés sense problemes.

## **Expedients 07/02, 08/02 i 09/02**

### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE - Televisió per cable***

Diversos veïns de Vilafranca van fer arribar en aquesta Sindicatura les seves queixes per l'augment desproporcionat de preus que suposava per al client el canvi de Cablinte a MENTA.

La Sindicatura va entrevistar-se amb els interessats, amb representants de l'Ajuntament i amb els serveis jurídics de la Corporació, a més de seguir les informacions que es publicaven en la premsa local.

Aquestes passes em van permetre saber:

- Que les empreses que presten serveis de telecomunicacions i serveis públics de difusió per cable ho fan en virtut d'una adjudicació de l'estat, a partir

de la llei general de telecomunicacions promulgada l'any 1998. MENTA és l'empresa que té adjudicada la tota la demarcació de Catalunya Oest (on es troba Vilafranca), segons l'adjudicació del concurs públic convocat pel Ministerio de Fomento.

- Que aquestes empreses poden aplicar els preus o les tarifes que, dins del marc normatiu vigent, entenguin convenients dins d'un sistema de competència.

- Que, d'acord amb la nova normativa, cap ajuntament està habilitat per establir cap mena de limitació en el programa de serveis ni de tarifes i que, per tant, l'Ajuntament de Vilafranca va haver d'anul·lar les condicions imposades en la llicència concedida a Cablinte, SL, inclòs tot el que feia referència a la limitació de les tarifes màximes que es podien cobrar als usuaris de la televisió per cable.

- Que l'Ajuntament de Vilafranca, en veure el malestar generat per l'increment de tarifes previst per l'empresa MENTA, s'hi va posar en contacte per intentar negociar la seva aplicació gradual o compensada amb un paquet de serveis més complet.

- Que arran d'aquestes negociacions i tal com ja es va fer públic en el seu moment, es va arribar a un acord amb MENTA per mitjà del qual l'operadora rebaixaria substancialment la tarifa als abonats provinents de Cablinte mentre no s'incrementés l'oferta amb els serveis de telefonia i internet.

- Que l'Ajuntament, preocupat pel benestar de la societat vilafranquina i malgrat no tenir competències en la utilització de les freqüències d'emissió dels diferents operadors televisius, està intentant promoure l'entesa Generalitat-Estat necessària per tal que la televisió pública es pugui veure per mitjà de les ones des de tot Vilafranca.

Per tot això, en considerar l'actuació de l'Ajuntament suficientment correcta, d'acord amb les possibilitats que la legislació vigent li oferia, la Sindicatura va donar per acabada la seva actuació sense adreçar cap recomanació a l'administració.

## **Expedient 10/02**

### ***SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA - Atenció insuficient***

El senyor ASG es va posar en contacte amb aquesta Sindicatura de Greuges per denunciar que el tracte rebut per diferents departaments de l'Ajuntament de Vilafranca no havia estat correcte. Es referia, especialment, als Serveis Socials i l'Alcaldia.

La Sindicatura de Greuges es va posar en contacte amb els departaments presumptament agreujants per demanar-los informació sobre el cas i, posteriorment, se li van concertar dues entrevistes personals amb la Síndica de Greuges, però l'interessat no es va poder presentar a la primera d'elles per motius personals i a la segona per incompatibilitat d'horaris.

La complexitat del cas, les limitacions competencials amb què ens hem trobat —per les diferents institucions i administracions implicades (jutjats, hospitals, centres psiquiàtrics, altres ajuntaments, CAP, etc.)— i a la dificultat de concretar la queixa del senyor ASG, el seu expedient no ha estat objecte de cap resolució ni proposta de reparació del presumpte greuge.

L'expedient encara no s'ha tancat per si l'interessat torna a posar-se en contacte amb nosaltres durant el present any. Si no és així, es considerarà desistit per ell.

## **Expedient 11/02**

### ***POLICIA LOCAL - Seguretat ciutadana***

A partir dels actes d'intimidació i petits robatoris als estudiants que es van produir a les rodalies dels instituts de Vilafranca, i després de llegir una carta sobre aquest assumpte a la premsa comarcal, la Sindicatura Municipal de Greuges va parlar amb directors i mestres de diferents centres, amb les AMPA i amb alguns pares d'alumnes, i va decidir obrir un expedient d'ofici per assegurar-se que l'administració municipal feia tot el que calia per posar remei a la situació.

Aquestes accions eren dutes a terme per persones alienes als centres educatius que aprofitaven la manca de presència policial per assaltar els joves amb tota impunitat.

Un cop obert el cas vam demanar a la Policia Local els informes de totes les incidències que s'havien registrat a les rodalies dels centres educatius referents a seguretat ciutadana. A més, es van mantenir diverses entrevistes amb l'inspector de la Policia Local i amb el Regidor de Policia Local i Coordinador de l'Àrea de Serveis Ciutadans.

Malgrat que la plantilla de la Policia Local no facilitava incrementar-ne la presència de manera senzilla, i que la competència en matèria de seguretat ciutadana no és municipal sinó estatal, des de l'alcaldia es van fer les gestions necessàries perquè es cobrissin les mancances de recursos humans i materials que patia el cos de la Guàrdia Civil de Vilafranca. A més, i mentre no arribava la solució per part de l'estat, les patrulles de la Policia Local per les rodalies dels centres van augmentar fins a aconseguir el pretès efecte dissuassori entre els assaltants.

En aquest punt, en considerar que l'actuació de l'Ajuntament havia estat la correcta, la Sindicatura de Greuges va donar per acabada la seva actuació. Malgrat això, es va recomanar mantenir una certa presència policial per evitar futurs problemes de seguretat entre els alumnes.

## **Expedient 12/02**

### ***SERVEIS INTERNS - Recursos Humans***

La senyora PS es va posar en contacte amb aquesta Sindicatura de Greuges per exposar que la seva filla s'havia presentat com a aspirant per optar a una de les places de Monitor/a del Casal d'Estiu i que la seva sol·licitud no havia estat admesa per un motiu poc convincent. El conflicte estava en l'edat de l'aspirant que, si bé en el moment de desenvolupar el treball ja hauria tingut els 18 anys demanats, a la data d'expiració del termini assenyalat per a la presentació de les instàncies encara en tenia 17.

Segons va explicar, hi havia una altra candidata en les mateixes circumstàncies que la seva filla i que sí que havia estat admesa.



Arran d'aquesta exposició, vam demanar al departament de Recursos Humans les bases de la convocatòria per constatar la claredat de les condicions demanades, vam consultar el *Reglament del personal al servei de les entitats locals* i la correcció de la redacció de les bases de la convocatòria, d'acord amb el reglament esmentat. També es va estudiar la veracitat de l'afirmació de la senyora PS, en el sentit que una altra candidata en les mateixes circumstàncies que la seva filla sí que havia estat admesa.

Atès que hi havia indicis d'un possible —i en tot cas involuntari error—, i que el departament de Recursos Humans va fer els possibles per resoldre'l i atès també que el reglament i les bases del concurs eren prou clares com per excloure'n l'aspirant, filla de la senyora PS, la Sindicatura només va resoldre **recomanar** que, en la mesura que sigui legalment possible, i per a convocatòries per a places amb una data d'incorporació tan concreta com era la de monitor/a del Casal d'Estiu, s'estudiï la possibilitat d'admetre les sol·licituds de les persones que tinguin l'edat demanada abans del dia d'incorporació a la feina (malgrat que al final del termini de presentació d'instàncies encara no la tinguin). A més, vam demanar que es vetllés especialment l'aplicació rigorosa de les bases per tal de no crear malentesos ni males interpretacions entre els/les aspirants, ja que, d'acord amb el que vam anar sabent del cas, i d'acord amb la resposta rebuda arran d'aquesta recomanació, és això el que havia passat.

## **Expedient 13/02**

### ***POLICIA LOCAL - Multes***

El senyor JACR es va presentar per reclamar contra una sanció que se li havia imposat per estacionar el seu vehicle a la Rambla Nostra Senyora, 15, en un lloc no la prohibició d'aparcar no era clara.

Davant d'aquest comentaris, la sindicatura va comprovar sobre el terreny que la senyalització que hi havia a la zona. efectivament, no deixava gens clar que no es pogués aparcar en aquell indret. Seguidament vaig entrevistar-me amb el regidor de Circulació de l'Ajuntament per comentar l'assumpte.

Atès que tots dos vam coincidir que la senyalització de la zona oferia dubtes raonables sobre la possibilitat d'estacionar-hi, vaig optar per **suggerir** a l'Ajuntament que acceptés l'al·legació del senyor JACR i se li retirés la denúncia en qüestió. En cas que s'acceptés aquest suggeriment i la sanció ja hagués sigut satisfeta per l'interessat, caldria tornar-li la totalitat del seu import sense necessitat de cap altra reclamació per part seva.

A més, també es va suggerir aclarir i concretar la senyalització de la zona (amb senyalització vertical o horitzontal) per tal d'evitar dubtes en els conductors i/o en els agents de la Policia Local.

## **Expedient 14/02**

### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE - Circulació***

La senyora BHC va fer arribar a aquesta sindicatura un correu electrònic en què ens comentava la perillositat que veia a la cruïlla del C/ del Cid amb l'Avinguda de Barcelona.

En llegir aquest missatge, des de la Sindicatura es va parlar amb el regidor de Circulació i Coordinador de l'Àrea de Serveis Ciutadans, i se li va fer trasllat de la inquietud de la senyora BHC, ja que era el seu departament el que havia d'atendre el seu suggeriment. A més, la Sindicatura no podia intervenir directament en el cas per no haver-se esgotat (ni tant sols iniciat) la via administrativa per part de la ciutadana.

Malgrat tot, el regidor consultat ens va informar que molt properament havien de començar les obres de remodelació i millora de l'Avinguda de Barcelona, les qual indubtablement afectarien aquesta cruïlla. Va afirmar també que es tindrien en compte les seves observacions.

Amb aquesta única intervenció **mediadora**, la Sindicatura va donar per acabada la seva actuació.

## **Expedient 15/02**

### ***OFICINA MUNICIPAL DE L'HABITATGE - Ajuts per compra***

El passat mes de maig vam rebre un correu electrònic en què el senyor SBV es queixava perquè no es podia acollir als ajuts que concedeix l'Ajuntament als joves per a la compra del seu habitatge.

Arran d'aquesta queixa, ens vam posar en contacte amb l'Oficina Municipal de l'Habitatge per aconseguir el plec de condicions que cal reunir per poder optar a un ajut econòmic d'aquest tipus.

Després de les converses amb els responsables d'aquesta oficina i de l'estudi de la documentació facilitada per ells, vaig arribar a la conclusió que aquests ajuts es van crear per facilitar l'accés a un habitatge als joves de Vilafranca (en cap moment, però, es va garantir que tots els joves l'haguessin d'obtenir); que com que la quantitat destinada a aquesta finalitat és limitada, s'havien d'establir uns criteris que en reguessin la concessió; i que aquests criteris havien de fer referència, entre altres coses, als ingressos del/s sol·licitant/s (per garantir que qui rep l'ajut sigui qui més ho necessita) i al valor per metre quadrat de l'immoble a comprar (perquè es vol ajudar a obtenir un habitatge mínim, modest però digne, sense fomentar el luxe).

Atès que els ingressos anuals de l'interessat i la seva parella superaven en molt l'establert per les bases i que el preu per metre quadrat del pis que havien adquirit també era molt elevat (cosa que feia intuir un cert luxe), vaig creure que la no concessió de l'ajut econòmic que demanava el senyor SBV estaria del tot justificada.

Malgrat tot, se li va recomanar a l'interessat que, quan sortís la convocatòria pública per a la concessió dels ajuts, passés per l'Oficina Municipal de l'Habitatge a recollir les bases i, si ho creia oportú, presentés la sol·licitud. Així rebria una resposta oficial i argumentada per part de l'Ajuntament.

Així doncs, considerant que en aquest sentit no hi havia hagut cap actitud agreujant ni discriminatòria per part de l'Ajuntament, la Sindicatura va donar per acabada la seva intervenció.

## **Expedient 16/02**

### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE - Circulació***

A primers de maig aquesta Sindicatura va rebre un correu electrònic del senyor JP en què exposava la perillositat que suposa per a la circulació la cruïlla del carrer Sant Pau amb el Balcó de les Clotes.

Al cap d'uns dies, després de veure sobre el terreny la conflictivitat de la cruïlla en qüestió, vaig parlar amb el Regidor de Circulació, el qual em va manifestar que el Consistori ja havia estudiat el cas i que recentment s'hi havien fet canvis de circulació, per mirar eliminar riscos. A més, també em va confirmar que l'opció de la rotonda no és viable per motius d'espai, i que la senyalització actual és correcta i suficient, sempre que els conductors que circulen per aquesta via la respectin.

Malgrat els arguments exposats, la Sindicatura de Greuges va creure oportú **recomanar** a l'Ajuntament que estudiés novament la situació del trànsit en la cruïlla en qüestió i que, si fos possible, adoptés alguna altra mesura encarada a millorar la seguretat viària en aquell punt. Algunes de les possibles actuacions suggerides van ser:

- Allargar algun segon la fase taronja dels semàfors (tant els del Balcó de les Clotes com el del carrer Sant Pau) per donar temps de frenar o d'acabar de passar als vehicles que hi circulen, sense que es vegin obligats a fer maniobres massa sobtades.

- Estudiar les possibilitats de refer l'espai i construir-hi una rotonda, ja que la seva eficàcia a l'hora de distribuir el trànsit està demostrada en altres punts de la vila.

- Establir controls policials per contribuir a l'educació dels conductors, en el sentit que no excedeixin (especialment els que circulen pel Balcó de les Clotes) els límits de velocitat establerts.

Més endavant, l'Ajuntament ens va comunicar l'acceptació d'aquests suggeriments i va allargar les fases taronja dels semàfors.

## **Expedient 17/02**

### ***SERVEI DE VIA PÚBLICA I EDIFICIS MUNICIPALS - Neteja viària***

El senyor JMR es va adreçar a la Sindicatura Municipal de Greuges per fer-nos saber el seu malestar per la manca d'higiene viària que pateixen alguns carrers del barri Molí d'en Rovira, en particular del C/ Bisbe Estalella. En alguns punts, fins i tot es podia veure herba creixent a les voreres.

Arran d'aquest comentari i aprofitant una conversa que tenia concertada amb el regidor de Participació Ciutadana, el Sr. Marcel Esteve, li vaig exposar el cas. Aquest regidor de seguida es va comprometre a gestionar la solució de la mancança esmentada.

Al cap de pocs dies d'aquesta conversa el problema ja havia estat solucionat.

Malgrat això, des de la Sindicatura es va comprovar que els carrers menys centrals i concorreguts de Vilafranca no gaudien del manteniment necessari en matèria de neteja.

Tot i sabent que mantenir net un carrer no és només tasca de l'administració i que la ciutadania hi té molt a veure, vaig optar per **recomanar** a l'Ajuntament que incidís en la neteja viària de tot Vilafranca, així com en el buidat diari de les papereres i dels contenidors per a excrements de gossos.

## **Expedient 18/02**

### ***POLICIA LOCAL DE TERRASSA - Aparcament***

El senyor AGQ, ciutadà de Vilafranca, va presentar un escrit davant aquesta Sindicatura que va suposar l'obertura de l'expedient 18/02. En ell exposava que feia pocs dies que havia viscut, a la ciutat de Terrassa, una situació agreujant i humiliant pel desconeixement dels drets dels minusvàlids d'un agent de la Policia Local d'aquella localitat.

També ens facilitava còpia de les queixes que havia tramès a l'Ajuntament de Terrassa, al Síndic de Greuges de Catalunya, a la Generalitat, a l'Associació de Minusvàlids i Disminuïts, als diaris, al RACC i a Televisió de Catalunya.

Tot i trametre-li la nostra solidaritat i el desig que tot plegat se solucionés ben aviat i de manera satisfactòria, li vam fer saber les nostres limitacions competencials i la impossibilitat d'ajudar-lo de manera efectiva davant de les actuacions d'administracions d'altres municipis. Malgrat això, i a manera d'assessorament, li vam confirmar que les passes que havia fet eren les correctes i abastament suficients per solucionar el cas (fer-ho saber l'Ajuntament de Terrassa, que és qui pot actuar sobre la seva Policia Local, i a la Sindicatura de Greuges de Catalunya que, com que Terrassa no té Síndic Municipal de Greuges, és qui pot intervenir per demanar a l'Ajuntament que faci el que calgui perquè això no torni a passar).

El cas va ser **No admès**.

## **Expedient 19/02**

### ***SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA - Atenció insuficient***

La senyora TSP es va posar en contacte amb la Sindicatura per exposar que els Serveis Socials de l'Ajuntament no l'atenen en totes les seves necessitats. La ciutadana al·lega que no la volen atendre ni per telèfon.

Després de parlar amb l'assistenta social que va portar el cas d'aquesta senyora i amb la Cap de Servei, vam comprovar que els Serveis Socials de l'Ajuntament ja havien fet tot el que els corresponia, sense arribar, però, a satisfer totes les exigències de la senyora TSP. Les seves demandes havien augmentat amb el pas del temps i havien arribat a sobrepassar, en molt, les competències que tenen atribuïdes els Serveis Socials.

Tot i constatar que hi havia una certa actitud defensiva davant les demandes de la senyora TSP, no es va adreçar cap suggeriment a l'Ajuntament per considerar que aquesta ciutadana havia estat ajudada, pels Serveis Socials municipals, en tot allò que era de la seva competència.

## **Expedient 20/02**

### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE - Llicències d'obres***

El senyor XPG va enviar un correu electrònic queixant-se per un endarreriment en la concessió d'un permís d'obres majors. Al·legava que l'endarreriment li causaria molts problemes amb el constructor que ja tenia emparaulat.

Com que el correu també havia sigut enviat a l'Àrea de Serveis Ciutadans i Urbanisme, quan hi vam trucar de seguida ens van fer saber que aquest expedient estava a punt de ser informat pel tècnic corresponent.

L'endemà mateix vam rebre avís dels Serveis Ciutadans que l'expedient ja estava estudiat, que no era correcte i s'hauria d'esmenar.

Al cap d'uns dies vam ser informats que l'arquitecte del senyor XPG havia presentat la informació complementària que calia per desencallar l'expedient.

En aquest punt, la Sindicatura va donar el tema com a resolt per la via administrativa, amb una actuació exclusivament de seguiment i **mediació**.

## **Expedient 21/02**

### ***SERVEI DE SALUT I CONSUM - Nuclis zoològics***

El senyor JT, veí i llogater de la masia Els Pegats va telefonar per exposar el seu malestar per les molèsties (especialment soroll) que li produeixen els més de 20 gossos que té el seu veí a la finca llindant amb la seva.

Atès que aquest cas incideix sobre el problema que s'està tractant amb motiu de l'expedient 14/01 —explicat al principi d'aquesta relació—, la seva naturalesa i evolució és la mateixa que la ja explicada anteriorment.

## **Expedient 22/02**

### ***POLICIA LOCAL - Aparcaments reservats***

A mitjan juliol, al senyora MCR, ciutadana de Subirats, es va posar en contacte telefònic amb aquesta Sindicatura de Greuges per queixar-se d'un problema que pateix de manera habitual a Vilafranca. L'origen del problema es trobava en la poca educació d'alguns conductors que aparquen indegudament en els espais reservats per a vehicles de persones amb disminució física. Aquest problema es veia agreujat pel fet que la Policia Local de Vilafranca tampoc demostrava la sensibilitat necessària vers aquests usuaris (va exposar diverses ocasions en què havia demanat la intervenció de la Policia Local per retirar vehicles que ocupaven les places reservades de manera injustificada i que no n'havia obtingut cap resposta efectiva).

Davant d'aquesta exposició, i després d'haver comprovat que l'ocupació d'aquestes places reservades per part de vehicles de persones sense cap minusvalidesa és relativament freqüent, la Sindicatura Municipal de Greuges va resoldre **suggerir** a l'Ajuntament que fomentés en la Policia Local una major sensibilitat vers els ciutadans amb mobilitat reduïda. Això s'hauria de traduir en una actuació ràpida i "educadora" (per mitjà de sancions i l'actuació de la grua municipal) quan es rebí un avís sobre un eventual ús indegut de les places reservades en qüestió.

La resposta de l'Ajuntament i de la Policia Local va ser (i encara és) molt positiva.

## **Expedient 23/02**

### ***SERVEIS INTERNS - Gestió Tributària i Inspecció***

La senyora NMP va presentar, l'any 2001, una sol·licitud d'intervenció davant d'aquesta Sindicatura perquè l'Ajuntament de Vilafranca li cobrava dues taxes de recollida d'escombraries domiciliàries, referents als habitatges del c/ Pere Pau, 29, bxs., i 1r.

Després d'estudiar el cas i fer les consultes adients amb el Departament de Gestió Tributària i Inspecció, atenent que es tractava d'una casa única familiar



de poble amb dues plantes, la Sindicatura va suggerir a l'Ajuntament que estudiés la possibilitat que la finca del c/ Pere Pau núm. 29, figurés en el padró corresponent a la taxa per recollida d'escombraries d'habitatges per una única quota domiciliària i, en conseqüència, es procedís a l'anul·lació del rebut reclamat per la Sra. NMP; i tot això sense perjudici que, si en un futur es modifiqués la definició de l'objecte tributari o algun altre element de l'ordenança corresponent, pogués canviar aquesta situació de tributació. Aquest suggeriment tenia registre d'entrada de l'Ajuntament amb data del 4-12-2001.

A mitjan juliol de 2002, la senyora NM es va tornar a posar en contacte amb nosaltres perquè no només no havia rebut cap resposta de l'Ajuntament, sinó que ja li havien arribat, altra vegada i corresponents al 2002, totes dues taxes.

En posar-nos en contacte amb el Departament de Gestió Tributària i Inspecció i recordar-los l'assumpte, la solució del cas va ser immediata i positiva.

## **Expedient 24/02**

### ***SERVEI D'EDUCACIÓ - Llars Municipals d'Infants***

El senyor JCAC va presentar un document en aquesta Sindicatura en què es queixava de l'import i l'escalat de les taxes aplicades per l'Ajuntament de Vilafranca als infants de 18 mesos per assistir a les llars municipal d'infants. En el seu escrit comparava els preus de les llars municipals de Vilafranca amb els de les llars privades i amb els de llars municipals d'altres ajuntaments, cosa que demostrava que els preus de les llars municipals de Vilafranca eren dels més elevats. Al·legava que aquests preus, aplicats segons una escala que té en compte els ingressos de la unitat familiar, eren abusius i discriminatoris.

La Sindicatura de Greuges es va interessar per l'assumpte des del primer moment, atenent la circumstància que una excessiva demora en la resolució del cas podia fer que aquesta ja no fos aplicable per al curs 2002-03. Així doncs, malgrat que encara no estava esgotada la via administrativa, vam començar a contrastar informació i a parlar amb els càrrecs corresponents.

Mentrestant, l'assumpte es va posar sobre la taula en el darrer Ple Municipal abans de les vacances d'estiu i, atesa la importància del tema i la urgència per

no començar el curs sense haver-lo resolt, la premsa comarcal també se'n va fer ressò.

La pressió social i política, així com el seguiment que en feia la Sindicatura de Greuges, van fer que des de l'Ajuntament es busqués una solució satisfactòria per a tothom que eliminés els possibles greuges que semblava haver-hi en l'anterior escalat tarifari.

La solució va arribar gràcies a l'augment dels ajuts econòmics que es reben del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya quan el curs escolar ja estava començat. Malgrat això, els preus es van corregir i normalitzar a la baixa i es van aplicar amb caràcter retroactiu des del primer dia del curs.

En aquest punt, atès que la situació que va motivar la seva denúncia havia quedat resolta de manera satisfactòria, la Sindicatura de Greuges també va donar per tancat el cas, sense que hagués estat necessari fer cap recomanació escrita a l'Ajuntament, però havent actuat com a **mediadora** en la solució del cas.

## **Expedient 25/02**

### ***SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA - Atenció insuficient***

La senyora AJS es va presentar amb tota la documentació referent al cas que afectava un conegut seu (el senyor JGR) per queixar-se contra una actuació presumptament poc diligent dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Vilafranca.

Segons la documentació examinada i les explicacions de la senyora AJS, el senyor JGR es trobava en una situació greu de malaltia, alcoholisme, indigència i exclusió social, i necessitava una situació sanitària atesa que, segons ella, els Serveis Socials no li procuraven, ja que li havien dit que podria trigar uns 7 o 8 mesos.

Un cop consultats els Serveis Socials de l'Ajuntament vam saber que fa anys que ja havien sol·licitat plaça pública per al senyor JGR, però que havia estat denegada perquè l'interessat no tenia l'edat necessària. Ara que ja la té, ja s'havia tornat a iniciar el procés.

Sense necessitat d'una intervenció directa de la Sindicatura —no justificada perquè els Serveis Socials encara estaven executant la via administrativa i fins al moment no hi havia hagut cap actuació incorrecta— l'assistent social que s'ocupava del cas del senyor JGR va fer tot el possible per agilitar, encara més, la consecució de la plaça sol·licitada.

En qüestió de poques setmanes, va arribar del departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya l'ofertament de dues places que, fins i tot, van permetre a la senyora AJS i al senyor JGR triar la que els anava millor per motius de proximitat i transport. Un cop acceptada pel senyor JGR una de les dues places, la Sindicatura també va donar per tancada la seva intervenció **mediadora** en el cas.

## **Expedient 26/02**

### ***SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA - Habitatge social***

La senyora FRM es va presentar en aquesta Sindicatura per exposar que darrerament la convivència a casa seva havia esdevingut insostenible. Segons les seves explicacions, vivien ella i la seva filla a casa de la seva mare, la qual tenia una actitud excessivament exigent i controladora.

Des del primer moment, la senyora FRM va admetre que no tenia cap queixa contra cap actuació de l'Ajuntament, ja que els Serveis Socials d'aquesta corporació fa temps que l'ajudaven en la recerca de feina i en matèria de beques de menjador i activitats extraescolars per a la seva filla. A més, també li havien tramitat la sol·licitud d'un habitatge social per mirar de posar remei als seus problemes de convivència familiar.

Atès que no s'observava cap mala actuació de l'Ajuntament, la Sindicatura de Greuges no podia forçar una solució del cas, però va procedir a entrevistar-se amb els responsables dels Serveis Socials i de l'escola de la seva filla, per confirmar i ampliar les informacions rebudes fins al moment.

Al cap d'uns dies, l'assistent social que es feia càrrec del seu cas, ens va comunicar que els tràmits per concedir-li un habitatge social rebrien l'aprovació durant els mesos següents, de tal manera que es podrien satisfer gairebé completament les seves aspiracions. Aquesta concessió aniria condicionada a

una correcció dels hàbits personals de la interessada, hauria de mantenir una actitud responsable i buscar i trobar una feina estable que li permetés mantenir-se a ella, a la seva filla i cobrir les despeses que tindria el pis (llum, aigua, gas, telèfon...).

En aquest punt, la Sindicatura va donar per acabada la seva actuació **mediadora**.

## **Expedient 27/02**

### ***SERVEIS INTERNS - Secretaria***

La senyora BGB va telefonar per exposar el seu problema. Va demanar si la podíem atendre i ajudar per telèfon perquè es mou amb gran dificultat.

El cas és que tenia un nínxol antic en un dels recintes que es van tirar a terra per fer-ne de nous. Després de les obres, li van col·locar la làpida a lloc però no el vidre: el marc no hi anava bé. Ella estava disposada a comprar-ne un de nou perquè el vell estava trencat i el marc tampoc estava en bon estat de conservació, però no trobava just que hagués de tornar a pagar el permís per posar-ho, tal i com li havia dit l'encarregat del cementiri. Aquest preu es demana a tothom qui entra una cosa nova al Cementiri, i inclou el cost de la feina de col·locar-ho, però ella ja tenia el marc i el vidre en l'anterior nínxol i no l'hauria canviat si no s'hagués remodelat el recinte.

Des de la Sindicatura es va trucar al departament de Secretaria de l'Ajuntament i l'encarregada dels assumptes del cementiri ens va dir que segurament tot es podria arreglar sense problema (com segurament s'hauria fet per la via administrativa), ja que la petició de la senyora BGB semblava raonable.

Al cap de pocs dies se'ns va comunicar que ja estava tot resolt de manera satisfactòria, fet amb el qual la Sindicatura també va donar per tancada la seva intervenció **mediadora**.

Com a curiositat val a dir que aquest cas va ser el primer que es va resoldre íntegrament per telèfon, sense cap paper ni cap entrevista física amb la ciutadana.

## **Expedient 28/02**

### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE - Cablejat***

La Junta de Veïns d'un edifici de la vila va presentar un escrit en aquesta Sindicatura de Greuges per queixar-se per la instal·lació de dos armaris d'equipaments de l'empresa de telecomunicacions MENTA molt arrambats a la paret del seu edifici. El seu malestar era causat pel temor que aquesta instal·lació pogués debilitar l'estructura de l'edifici, augmentés la inseguretat dels veïns, enlletgís la façana o que la seva rendibilitat energètica per al conjunt dels veïns fos escassa. També es queixaven pel fet que s'estaven fent aquestes instal·lacions sense que ningú els ho hagués comunicat.

Seguidament vam demanar tota la informació disponible (informes de tècnics, plànols de col·locació, etc.) als Serveis Tècnics municipals, cosa que vam rebre al cap de pocs dies. A més, a primers de desembre em vaig entrevistar personalment amb el responsable de l'empresa MENTA per aquesta zona i amb el responsable de les obres que s'estan duent a terme, així com amb el Registre de la Propietat i l'Oficina del Cadastre de l'Ajuntament.

De l'estudi i anàlisi de tota la informació rebuda, en vaig poder concloure que els armaris no podien debilitar l'estructura de l'edifici perquè només anaven encastats a la vorera 20 cm i duien tots els elements de seguretat possibles. A més, pel que fa a seguretat, estètica i ús urbanístic, també hi havia prou elements per a creure que l'Ajuntament i l'empresa MENTA (que, atenent les peticions dels veïns, els va separar una mica més de la paret) havien actuat de manera correcta i sense vulnerar cap dels drets dels veïns de l'immoble.

Per acabar, també vam informar els veïns que l'empresa instal·ladora comptava amb tots els permisos municipals necessaris i que aquest tipus de llicències són concedides directament per l'Ajuntament, sense haver-se de fer cap tràmit d'informació pública o específica per als veïns, ja que aquestes instal·lacions només afecten la via pública i són, per tant, competència de l'administració municipal.

Així, vaig resoldre que l'Ajuntament havia actuat amb correcció i mogut per l'interès de facilitar a tots els ciutadans de la vila l'accés a les noves vies de

comunicació, que la seva cura per decidir els llocs d'instal·lació d'aquests armaris era suficient i que sempre es feia tenint en compte els altres serveis ja existents en el subsòl i després d'haver inspeccionat la zona sobre el terreny; que amb aquesta instal·lació no s'havia afectat en absolut la seguretat de l'edifici i que la servitud estètica, atès que no afectava la façana principal de l'immoble, era assumible.

## **Expedient 29/02**

### ***SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA - Assistència***

A mitjan novembre de 2002 la senyora MG es va presentar en aquesta Sindicatura per exposar la problemàtica en què es troba la seva filla, que tenia seriosos problemes de salut, de minusvalidesa i d'addicció a la droga. A més, a partir d'una relació sentimental desafortunada, en aquell moment es veia pressionada, assetjada i, fins i tot, agredida per la família del seu ex-company. Aquestes intimidacions, dissortadament, s'havien estès a tota la seva família.

Malgrat no detectar-se cap mala actuació de l'administració municipal i, per tant, no ser un assumpte competència de la Sindicatura Municipal de Greuges, des d'aquí es va parlar amb els Serveis Socials de l'Ajuntament i amb el CAS de Vilafranca. D'aquestes consultes se'n desprenia que, si bé la situació familiar de la senyora MG no era gens fàcil, des de les diferents administracions ja se l'ha intentat ajudar en diferents ocasions.

En aquest punt, doncs, vaig optar per suggerir-li a la senyora MG que mirés d'aconseguir que la seva filla acceptés entrar en algun dels programes de rehabilitació especialitzats que se li oferissin, on podria ser ajudada i acompanyada en tot moment per professionals qualificats per fer-ho. La família l'hauria d'encoratjar a ser constant en el tractament que se li prescrigués, ja que si no hi havia una clara voluntat de la pacient, l'esforç de les institucions no seria suficient. Pel que fa a les amenaces i presumptes agressions, la vam informar que per tal que la Policia Local o la Guàrdia Civil poguessin intervenir, quan aquestes es produïssin s'havien d'interposar les corresponents denúncies, ja que d'altra manera no tindrien arguments per obrir una investigació.

## **Expedient 30/02**

### **SERVEIS INTERNS - Governació**

El senyor JMV va acudir a l'oficina de la Sindicatura de Greuges a primers de desembre de 2002. Ens va exposar que a finals de gener —del mateix any 2002— havia presentat un escrit en què demanava a l'Ajuntament que se li cobrissin les despeses generades per una caiguda que havia patit al carrer per culpa d'unes obres. Se li van trencar les ulleres i va haver de ser hospitalitzat. Malgrat el temps passat, encara no havia rebut cap resposta.

Tot i no haver-hi una resolució desfavorable de l'Ajuntament, la Sindicatura de Greuges va considerar justificada la seva intervenció per l'excessiva demora de la resposta.

En demanar informació sobre l'estat de l'expedient a Governació, ens van dir que estaven pendents d'un informe de Via Pública que encara no els havia arribat. Arran de la nostra intervenció, aquest informe va ser reclamat i va arribar a finals de gener de 2003. En ell hi constava que les obres causants de la caiguda no eren dutes a terme per l'Ajuntament, sinó per una empresa de serveis privada, la qual seria responsable de cobrir qualsevol indemnització.

Malgrat aquesta afirmació, la Sindicatura de Greuges va tenir en compte que l'excessiu endarreriment en la resposta de l'Ajuntament feia pràcticament inviable tirar endavant (al cap d'un any) una reclamació contra l'empresa responsable de les obres. En aquest punt, atenent també la posició conciliadora mostrada pel senyor JMV, la Sindicatura va resoldre suggerir a l'Ajuntament (Governació) que s'estimés parcialment la reclamació de responsabilitat patrimonial interposada per l'interessat, en el sentit d'aprovar la concessió d'una indemnització cobris, exclusivament, les despeses de reposició de les ulleres trencades.

Aquesta proposta, feta amb la convicció que la solució de consens promoguda era la més ràpida i satisfactòria de les possibles, va tenir lloc a primers del 2003. Per tant, l'acceptació i l'abonament de la indemnització acordada també van tenir lloc a mitjan febrer de 2003.

## **Expedient 31/02**

### ***POLICIA LOCAL - Mesura de sorolls***

A mig desembre de 2002, el senyor JMAS va fer arribar a aquesta Sindicatura un correu electrònic en què es queixava per la manca d'actuació de la Policia Local. Això va passar el diumenge 8 de desembre de 2002, quan va demanar una mesura de decibels i va voler presentar una denúncia contra el seu veí per causa del soroll i les vibracions que provocaven les obres que els seus veïns fan durant els caps de setmana que, aquell dia en concret, s'havien multiplicat pel presumpte ús d'un martell elèctric.

Un cop obert l'expedient, la Sindicatura va comprovar la validesa del permís d'obres del veí causant del soroll, que es podia fer les obres ell mateix (per ser obres menors), que es pot fer soroll en diumenge, en quin horari i fins a quants decibels (d'acord amb l'ordenança sobre Convivència Ciutadana i Protecció de l'Entorn Urbà).

Amb aquestes dades a la mà, vam parlar amb l'Inspector de la Policia Local i amb el regidor de Seguretat Ciutadana i Policia Local per exposar-los el cas, ja que tot semblava indicar que les queixes del senyor JMAS eren justificades i els agents haurien d'haver fet les medicions i acceptat la denúncia.

Atès que tot semblava indicar que hi havia hagut una actuació incorrecta i insuficient de la Policia Local, a finals de febrer de 2003 el regidor de Seguretat Ciutadana i Policia Local va adreçar al ciutadà interessat i a la Sindicatura de Greuges una resposta que vam considerar del tot satisfactòria, ja que a més de la disculpa hi manifestava la intenció de millorar el servei.

## **Expedient 32/02**

### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE - Urbanisme***

El senyor AJG va presentar-se per exposar que el seu gendre feia poc que havia cobert (amb estructura d'alumini i plàstic rígid transparent, amb obertures per ventilació, etc.) el seu pati interior perquè els veïns hi tiraven de tot. Ho havia fet sense comunicar-ho a ningú ni demanar permís d'obres. La Junta de la Comunitat de propietaris ho va denunciar a l'Ajuntament i, després d'haver-



ho inspeccionat, els interessats van rebre un requeriment en què se'ls avisava que allò no complia la legalitat urbanística. Els donaven dos mesos per demanar la llicència urbanística municipal d'obres i fer les alegacions o justificacions que creguin adients. També se'ls informava que en cap cas podrien superar l'edificabilitat màxima prevista al planejament urbanístic.

Tot seguit, la Sindicatura va comprovar els fets i va entendre que l'actuació de l'Ajuntament havia estat correcta i que qui havia fet irregularitats havia estat el gendre del senyor AGJ.

Un cop parlat amb els interessats i amb els Serveis Tècnics municipals, i sabent que la resta dels veïns, la terrassa dels quals dóna al pati interior en qüestió tenen una "visera" que els protegeix dels objectes que puguin caure del pis de sobre, es va proposar una solució de consens que permetria als interessats instal·lar una "visera" de les mateixes dimensions que les dels veïns. Aquesta "visera" no suposaria, en cap cas, l'ampliació de l'espai habitable del seu pis.

Aquesta proposta havia de ser acceptada per la comunitat de propietaris de l'edifici i, en aquest cas, haurien de retirar la denúncia interposada. Si no es feia així i l'Ajuntament havia d'actuar treient la instal·lació il·legal, la Sindicatura no reprendria el cas per entendre que no s'havien fet els esforços necessaris per aprofitar la solució de consens proposada.

---

De tots aquests expedients hi ha dos fets que voldria destacar:

1. Que només n'hi ha hagut un que vaig iniciar d'ofici (l'expedient 11/02), arran del malestar que certs problemes de seguretat ciutadana van causar entre la ciutadania.

2. Que durant el passat 2002 vam entrar de ple en la nova era de les comunicacions, ja que, per afavorir la proximitat al ciutadà, vam admetre, estudiar i resoldre alguns casos sense que en cap moment els interessats es presentessin a la nostra oficina.

Concretament, l'expedient 27/02 es va resoldre íntegrament per telèfon (en consideració a la dificultat de moviment de la ciutadana interessada), i el 15/02, entre d'altres, íntegrament per correu electrònic.

### **8.1.2. Consultes sense expedient**

A més dels expedients detallats, la Sindicatura Municipal de Greuges va atendre tots els altres ciutadans i ciutadanes que s'hi van adreçar.

En aquests casos, en què no procedia l'obertura d'un expedient, es va actuar de la manera següent:

#### **Consulta sense expedient 02001**

Una veïna de Vilafranca es queixa pels talls de llum que provoquen les obres que s'estan realitzant al seu carrer.

Es va consultar el tema amb el responsable de Via Pública, el qual ens va dir que els talls eren un fet puntual i que les obres no trigarien a acabar-se.

Aquesta informació va ser tramesa a la senyora interessada. De la mateixa manera, reconeixent el seu dret a queixar-se, se la va **assessorar** de com podia iniciar la via administrativa.

Com que no ens va arribar constància que ho fes, no es va admetre el cas.

#### **Consulta sense expedient 02002**

El senyor JPR es va presentar per exposar que tenia problemes per entrar el seu vehicle al garatge, ja que carrer és estret i quan es permet aparcar a la vorera del davant no té espai per maniobrar.

Des de la Sindicatura se'l va **assessorar** de cara a iniciar la via administrativa i veure l'actuació de l'Ajuntament. El senyor JPR ho va fer i fins i tot va entrevistar-se amb la secretària de Via Pública i amb el Coordinador de l'àrea de Serveis Ciutadans. La Sindicatura va vetllar el tema.

Al cap de poc temps, l'interessat va trucar per informar-nos que l'Ajuntament l'havia convocat per estudiar el tema de manera conjunta. Després de la inspecció i de fer diverses proves i medicions, va admetre que no hi havia una

solució fàcil i que l'Ajuntament l'havia atès de manera suficientment correcta. Va agrair la nostra orientació i l'interès mostrat tant per l'Ajuntament com per la Sindicatura i va donar el cas per tancat (desistit).

### **Consulta sense expedient 02003**

El senyor JV es va posar en contacte amb la Sindicatura per demanar una pensió no contributiva a la qual creia que tenia dret.

Malgrat no ser un assumpte de competència de la Sindicatura Municipal de Greuges per no ser l'Ajuntament qui concedeix aquestes pensions, i com que el senyor JV no havia fet cap gestió prèvia ni havia demanat la pensió a la instància competent, se'l va **orientar** cap a Serveis Socials, on el podrien assessorar de les passes que havia de fer per sol·licitar la pensió que creia que mereixia.

### **Consulta sense expedient 02004**

Es van presentar uns ciutadans per queixar-se d'un mal servei rebut de l'Hospital Comarcal de Vilafranca.

Com que no és competència municipal i, per tant, tampoc ho és de la Sindicatura, només els vam poder **orientar** cap al Servei de Comunicació del mateix Hospital (on recullen les queixes i els suggeriments) o cap a la instància superior: la Divisió d'Atenció al Client i Qualitat del Servei Català de la Salut. Els vam facilitar totes les dades que els calien.

### **Consulta sense expedient 02005**

Una ciutadana es va presentar per exposar que estava sent agredida psicològicament pel seu marit.

Com que aquest cas no és competència de la Sindicatura, se li va intentar donar tota la informació possible i se la va adreçar a Serveis Socials i/o Casal de la Dona. També se la va **assessorar** de la possibilitat de presentar denúncia a la Guàrdia Civil (a la Policia Local no), però que és molt difícil demostrar. Si hi ha agressió física cal que vagi a l'Hospital i que li facin un

Comunicat de Lesions, que serà passat al Jutjat; posteriorment es fa la denúncia a la Guàrdia Civil i, si cal, també pot acudir al Casal de la Dona a buscar suport emocional i a Serveis Socials si hi ha fills per atendre.

### **Consulta sense expedient 02006**

Una ciutadana es va posar en contacte amb la Sindicatura per reclamar una pensió no contributiva i el reconeixement d'una minusvalidesa que patia.

Com que aquest assumpte tampoc és de competència de la Sindicatura, va ser **orientada** cap a Serveis Socials, on la podrien informar dels tràmits que havia de fer i davant de quina instància havia de presentar la sol·licitud.

### **Consulta sense expedient 02007**

La senyora MSG es va presentar per exposar que fa temps que li havien robat el cotxe i que havia presentat denúncia a la Guàrdia Civil el mateix dia. Al cap de dos mesos va rebre avís que el cotxe estava al dipòsit del Vendrell i que el podia anar a buscar. Un cop allà li demanaven que pagués l'import per 2 mesos de dipòsit: resultava que els lladres l'havien abandonat el mateix dia del robatori, la policia l'havia guardat i ningú li havia dit res a ella.

MSG veia que era problema de comunicació interna entre ells, però tenia por d'anar-hi a reclamar perquè "imposen molt".

Com que no era un assumpte en el qual la Sindicatura pogués intervenir, li vam recomanar que hi anés sense por i exposant els fets amb claredat; des del respecte, però amb convicció.

En principi, no hi havia d'haver cap problema i no havia de caler anar, de moment, a tocar més amunt. Un cop **assessorada**, vam quedar que si no se'n sortia tornaria i li buscaríem tota la informació que li pogués caler.

### **Consulta sense expedient 02008**

El senyor JLPG, veí de Vilafranca, va trucar per manifestar el problema amb què s'estava trobant a l'hora de preinscriure la seva néta per a les places de P3

al Cristòfor Mestre. Trobava inadmissible que la gent del barri no tingui plaça a l'escola del davant perquè s'hi haguessin de fer cabre infants d'altres barris.

Quan el vam **assessorar** que això no és competència de l'Ajuntament, va explicar que ja n'era conscient, que ja havia intentat parlar per telèfon amb el Departament d'Ensenyament de la Generalitat i que tenia previst anar-hi en persona.

Va comentar que l'endemà mateix presentaria instància a l'Ajuntament perquè es pogués per la part que li toqués. Posteriorment va amenaçar que portaria el cas a la televisió i que ja hi havia una cadena estatal interessada en el tema.

Com que ni va venir ni va iniciar la via administrativa, es va considerar el cas com a no competència i es va tancar la consulta.

#### **Consulta sense expedient 02009**

La senyora MM i el senyor AIB van telefonar per queixar-se contra l'Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles. Els vam explicar que no tenim competència sobre actes d'altres administracions a part de les municipals vilafranquines, però se'ls va **orientar** cap al Síndic de Greuges de Catalunya que sí que hi podria intervenir.

#### **Consulta sense expedient 02010**

Es presenta una parella de Pontons per comentar que tenien un problema greu amb el subministrament d'aigua al seu poble. Ja ho havien dit molts cops a l'Ajuntament (l'empresa d'aigües és municipal) però no hi feien res.

Atenent les nostres limitacions competencials, que els vam explicar, i la seva sol·licitud d'**orientació**, els vam facilitar les dades del Síndic de Catalunya.

#### **Consulta sense expedient 02011**

Telefona la senyora IG per queixar-se del funcionament de l'Organisme de Gestió Tributària. Fa 6 o 7 anys que van donar de baixa un vehicle que estava a nom del seu marit i cada any encara els arriba el tríptic de Contribucions que

els en reclama el pagament de l'IVTM. Sempre hi ha d'anar i demostrar amb papers que el cotxe ja no és seu. Llavors els retiren el rebut i els diuen que ja ho arreglen perquè no passi més.

L'any següent torna a passar i si no fa res per arreglar-ho li arriben a embargar el compte. Es planteja presentar una denúncia als jutjats, ja que cada any ha de demanar festa a la feina per resoldre aquest problema.

Com a **assessorament**, se li va recomanar que iniciés la via administrativa a l'Ajuntament, ja que pot ser que si l'ordre venia d'aquí seria més definitiva. Li vam recomanar que acompanyés l'escrit amb tota la documentació que tingués de la baixa.

També li vam oferir mediació o intervenció si la cosa no s'arreglava. Com que no hi ha hagut més novetats al respecte, entenem que la via administrativa va resoldre el problema.

### **Consulta sense expedient 02012**

Una ciutadana de Viloví va presentar-se per exposar els greus problemes urbanístics que té amb el seu Ajuntament: diu que li tenen mania i que sempre li afecten la casa per tot. Ja havia parlat amb tothom i l'alcalde no la va voler rebre. Se sentia indefensa i demanava **orientació**.

Com que en ser un problema de l'Ajuntament d'un altre municipi quedava fora de les competències d'aquesta Sindicatura Municipal de Greuges, se la va adreçar cap al Síndic de Greuges de Catalunya. Li vam facilitar totes les seves dades.

### **Consulta sense expedient 02013**

Una ciutadana de Vilafranca va venir a Sindicatura per queixar-se contra els Mossos d'Esquadra. Estava molt enfadada amb ells i va dir, sense entrar en detalls, que eren pitjors que la Guàrdia Civil.

Li vam explicar que la nostra Sindicatura no hi podia fer res perquè els mossos no depenen de l'administració municipal. Com que ho va entendre perfectament, va demanar **orientació** per presentar una queixa a qui sí que hi

pogués fer alguna cosa. Li vam facilitar les dades per contactar amb el Síndic de Catalunya.

#### **Consulta sense expedient 02014**

El senyor JV i la senyora MM es van presentar per exposar el seu malestar per l'existència de brossa per l'exterior dels contenidors soterrats instal·lats al nucli antic de la vila.

Atès que aquesta circumstància devia ser puntual i fàcilment solucionable, els vam **assessorar** que el més fàcil i ràpid era fer una trucada al Servei de Via Pública de l'Àrea de Serveis Ciutadans i donar-los l'adreça del lloc brut. En cas que la brutícia persistís (que també podria ser un mal costum d'algun ciutadà incívic) i volguessin presentar una queixa per escrit, ho podrien fer més endavant des de l'oficina d'Atenció Ciutadana. En aquest punt es consideraria iniciada la via administrativa i, si la resposta de l'Ajuntament no fos satisfactòria, ja podria intervenir la Sindicatura. De moment, per tant, no es va admetre el cas.

#### **Consulta sense expedient 02015**

Un ciutadana va venir a Sindicatura per exposar que el seu company estava empresonat i que tenia molts indicis que demostraven que els intercepten la correspondència. Demanava assessorament perquè no sabia on recórrer i no tenia diners per contractar un advocat.

Tot i que el cas no era competència d'aquesta Sindicatura (li vam explicar les nostres limitacions competencials), veient l'estat d'indefensió i desorientació de la ciutadana, vam demanar **assessorament** al Secretari de l'Ajuntament. Així, la vam poder informar que, segons els termes de la sentència dictada, sí que podien interceptar-los el correu però que, per saber-ho del cert, el millor era buscar l'ajut d'un advocat. L'única opció gratuïta que tenia era acudir al Defensor del Pueblo i li vam donar les seves dades.

### **Consulta sense expedient 02016**

El senyor JM va presentar-se per exposar que tenia un problema amb una factura de Retevisión. Quan l'havia de pagar no tenia líquid i va demanar un ajornament que li va ser concedit. Abans del termini acordat va fer efectiu el pagament per mitjà de La Caixa. Retevisión, però, li reclamava contínuament el seu pagament perquè, segons ells encara estava per pagar.

El senyor JM havia fet tot el que havia pogut, tant a nivell particular com per mitjà de La Caixa, però el problema no es resolía. Demanava ajut i **orientació**.

Com que no era un cas de la nostra competència, el vam acompanyar a l'OMIC, un servei de l'Ajuntament on sí que el podrien ajudar.

### **Consulta sense expedient 02017**

El senyor MSA es presenta per queixar-se contra el seu veí. El senyor MSA acabava de rehabilitar la seva façana i ara el seu veí, que estava fent obres, li havia clavat l'ancoratge de la bastida sense demanar-li permís. N'havia fet fotos i estava disposat a denunciar-lo davant la instància que calgués. Havia vingut a buscar **assessorament**.

Va declarar que abans de venir havia parlat amb el veí, qui havia reconegut que havia fet mal fet i que, en tot cas, li havia d'haver demanat permís. Li va prometre que li deixaria tot tal com estava.

Després de consultar els Serveis Tècnics, vam informar l'interessat que la responsabilitat del veí era la que tots dos ja havien reconegut i pactat. Per tant, i atenent també que la Sindicatura no té competència per intervenir en problemes entre veïns, vam recomanar al senyor MSA esperar a veure si el veí li arreglava tots els desperfectes per les bones i, si no, denunciar-lo al jutjat.

### **Consulta sense expedient 02018**

El senyor OH va acudir a la Sindicatura a queixar-se perquè tenia molts problemes per llogar/comprar un habitatge. Havia anat a més d'una immobiliària i quan ja havia vist i anava a llogar un pis, li havien dit que no podien fer-ho per motius aliens a ells. Sembla ser que la particular propietària



del pis no li volia llogar, possiblement per motius de raça. Argumentava que està d'acord amb la integració (ell és immigrant i parla català) però que hi ha d'haver voluntat per ambdues bandes.

Per veure si la immobiliària havia caigut en cap irregularitat el vam acompanyar a l'OMIC, però qui havia pres la decisió final havia sigut la particular propietària del pis, no pas la immobiliària.

Reclama que les administracions haurien d'impulsar un canvi de mentalitat dels ciutadans.

Conjuntament amb el personal de l'OMIC, li vam explicar que les administracions ja fan actuacions per facilitar la integració de tothom, però que no es pot obligar a un particular a canviar de parer ni tenim cap competència sobre el seu pensament.

Com a via de solució i a manera d'**assessorament**, li vam recomanar anar al Servei de Mediació per a Immigrants del Consell Comarcal, que fan d'intermediaris en situacions com aquestes.

### **Consulta sense expedient 02019**

La senyora MSM, veïna de Sant Quintí de Mediona es va presentar perquè tenia un problema amb Mútua Penedès.

El seu marit, el senyor MEA ha patit diversos problemes de salut, tots ells de força gravetat. Diu que fa 35 anys que paguen la mútua i sempre que hi han anat el visiten i l'envien a Bellvitge (per la Seguretat Social). Mai li han pagat res per intervencions, ni proves, ni baixa, ni transports (només 2.000 ptes/dia d'estada). Recentment torna a seguir un tractament de la Seguretat Social i ells mateixos s'ocupen del transport, però ella vol saber si té dret a reclamar alguna compensació a la Mútua o si, com a mínim, pot demanar un transport més personalitzat, ja que el de la Seguretat Social és compartit i sorollós, i per la seva patologia li és fatal. Demana ajut i **orientació**.

Després d'explicar-li les nostres competències l'acompanyem a l'OMIC, els posem al corrent de tot el cas i ens diuen que gestionaran una solució amb la Mútua.

### **Consulta sense expedient 02020**

La senyora MGR telefona per posar de manifest els problemes que té amb la plaça d'aparcament al seu bloc. Diu que el constructor es va "inventar" una plaça per al seu veí on ja no n'hi cabia cap més. Això feia que entre el cotxe del veí (que és molt ample i segons com l'aparca sobresurt de la plaça pròpia) i una de les columnes de l'edifici, el seu vehicle passés molt just. Caldria veure si els plànols de l'obra eren correctes en concedir la llicència, però és gairebé segur que sí, ja que la interessada ha consultat el Registre de la Propietat i la plaça "afegida" hi consta com a plaça normal per a turisme.

La Sindicatura consulta el cas amb el Coordinador de Serveis Ciutadans i s'acorda recomanar a la interessada que demani una inspecció oficial per via administrativa. També se li va comentar com a possible via de solució demanar al veí, de forma amistosa, que procuri no obstruir-los el pas amb el seu vehicle.

Un cop **assessorada** en aquest sentit, es va classificar el cas com a No admès (de moment) amb la possibilitat d'obrir-lo més endavant, segons la resposta dels Serveis Tècnics.

Segons les nostres dades, la via administrativa no va arribar a ser iniciada per la senyora MGR.

### **Consulta sense expedient 02021**

El senyor JMB va telefonar per explicar que a la platja de Cubelles li havien robat la cartera. Ell havia presentat denúncia i al cap d'uns dies li va arribar tot per correu excepte la tarja de crèdit. Tot i que l'havia cancel·lada de seguida, li va arribar un càrrec de 400 euros perquè l'ordre de cancel·lació arriba al cap de 7 o 8 dies a les autopistes A La Caixa li havien dit que segurament no podria recuperar ni els diners (per què la seva tarja no tenia assegurança contra ús fraudulent) ni la tarja.

Creia que a La Caixa l'havien atès força bé, però volia saber si hi podia fer res més i si hi havia manera de recuperar els diners perduts.

El senyor JMB va ser **orientat** cap a l'OMIC, on el podrien informar dels seus drets i de les seves possibilitats.

### **Consulta sense expedient 02022**

Dos veïns de la Urbanització Plana de les Torres, de Torrelles de Foix, es van presentar per queixar-se contra el seu Ajuntament, que els havia presentat rebuts de Contribucions Especials per la urbanització dels carrers pel valor del pressupost inicial (800 milions de ptes.) malgrat l'obra s'havia adjudicat per molt menys (605 milions). Ells demanaven que aquests diners ja no se'ls cobressin, ja que molts veïns havien de demanar un préstec per fer-hi front. La resposta de l'Ajuntament era que de moment ho paguessin tot i que després, quan els comptes ja estiguessin tancats del tot, ja els tornarien els diners sobrers.

Com que no tenim competència a Torrelles i allà no tenen sindicatura municipal, els vam **orientar** cap al Síndic de Greuges de Catalunya.

### **Consulta sense expedient 02023**

El senyor SFM es va presentar per exposar que el propietari de la casa on vivia l'en volia fer fora d'avui per avui mateix.

Com que no era un cas de competència de la Sindicatura de Greuges, el vam **orientar** cap a l'OMIC i l'hi vam acompanyar. Un cop allà, ens van informar que cap propietari pot fer això a qui està de lloguer, però va resultar que ell no estava de lloguer ni tenia cap contracte que ho demostrés. Tampoc tenia cap rebut de cap mesada perquè no pagava res: tenia un pacte verbal amb el propietari segons el qual ell podria viure allà si a canvi feia petites reparacions a l'immoble. Després de 3 anys funcionant així, es va posar malalt durant força temps i, quan va estar bo, el propietari li havia dit que havia de deixar la casa. A l'OMIC, com a últim recurs, li van demanar si estava empadronat en aquesta adreça, per poder demostrar que vivia allà des de feia molt de temps, però el senyor SFM no estava empadronat enlloc.

Com que no hi havia cap document que demostrés la seva vinculació amb aquella casa, li vam recomanar que intentés negociar amb el propietari que li donés el temps necessari per buscar una altra casa, ja que ell admetia que n'havia de marxar i ho pensava fer abans d'un mes. Atenent la fragilitat de salut i la indefensió que se li endevinava al senyor SFM (que devia rondar els 70

anys), vam posar el cas en mans de Serveis Socials, ja que no era de consciència abandonar el senyor a la seva sort.

L'endemà mateix, els Serveis Socials de l'Ajuntament ens van fer saber que havien parlat amb l'afectat i que ja li estaven buscant una pensió on allotjar-se.

### **Consulta sense expedient 02024**

El senyor REM es va presentar en aquesta Sindicatura per exposar el problema amb que tenia amb una multa.

La sanció va ser imposada per parlar pel mòbil mentre es conduïa. REM al·legava que no podia ser correcta perquè ell, aquell dia, estava de baixa, però llegint les respostes de la Policia a les seves al·legacions, li vam poder explicar que la multa era perquè algú parlava pel mòbil mentre conduïa la seva furgoneta. No deien enlloc que l'infractor fos ell. El que se li demanava per treure-li la multa (que se li ha adreçat a ell com a propietari i, per tant, responsable de la furgoneta) era que identifiqués el conductor infractor. El senyor REM va reconèixer que tot sovint deixa la furgoneta, i que creia que podria saber qui la portava aquell dia. Així que l'identifiqués, tornaria.

El principal problema estava en què el ciutadà no havia entès el motiu pel qual no se li acceptaven les seves al·legacions ni què se li demanava per canviar el destinatari de la multa. Un cop **informat** i aclarit tot, com que no va tornar, suposem que o ha identificat el conductor i han acordat passar comptes entre ells o no l'ha identificat i ha entès que ho ha d'assumir ell com a darrer responsable del vehicle.

### **Consulta sense expedient 02025**

Telefona el senyor RRM, veí de Puigdàlber, per exposar que al costat de la seva vinya hi han posat una indústria, amb una gran nau que han fet desguassar (de les aigües pluvials) a la seva vinya.

Ell ja s'havia mogut i havia parlat amb el Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca. També havia anat a veure-ho i a fer-ne fotos amb personal de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), però l'informe que li van prometre no acabava d'arribar (feia més de 4 mesos). Li vam explicar quines competències

teníem i, com que ell tampoc volia arribar als jutjats ni als advocats, li vam oferir de trucar al Síndic de Catalunya, ja que si l'ACA és de la Generalitat, potser hi podria fer alguna cosa. A més, també va explicar que entén que el darrer responsable de la situació per haver permès el problema és l'Ajuntament, però que allà no li fan cas perquè els socis de l'empresa en qüestió són regidors i l'alcalde els empara. Aquest argument va reforçar l'**orientació** cap al Síndic de Catalunya.

### **Consulta sense expedient 02026**

La ciutadana SC es posà en contacte telefònic amb la Sindicatura de Greuges per exposar que volia canviar el fill d'escola per problemes amb el professorat. Encara no havia fet cap gestió davant l'Ajuntament.

La vam informar que aquest assumpte no és competència municipal i, per tant, ni de l'Ajuntament ni d'aquesta Sindicatura, però li vam oferir **orientació**. Al nostre Servei d'Educació ens van confirmar la no competència municipal i la van adreçar directament a Inspecció d'Ensenyament (a l'Oficina Gestora) de Plaça Penedès. Se li va facilitar l'adreça i el telèfon d'aquesta oficina.

### **Consulta sense expedient 02027**

Es presenta la senyora PG veïna de Fontrubí, per demanar **orientació** per al seu problema.

Té un fill amb paràlisi cerebral que fa molts anys que va a tractar-se a un centre privat concertat. Fins fa uns mesos, el Servei Català de la Salut li posava un taxi que el portava i el tornava a casa, però de sobte els van dir que aquest taxi deixava d'estar subvencionat. Es van queixar i hi va haver diferents intents de solució, però cap d'ells s'havia consolidat (ambulàncies, altra vegada un taxi...).

Sembla ser que aquesta retallada responia a un ajustament pressupostari que l'àrea sanitària "Costa de Ponent" estava duent a terme.

Com que era evident que necessitava una solució i que la naturalesa del cas l'allunyava de les nostres competències, vam fer el possible per facilitar-li l'adreça i telèfon de la direcció del Servei Català de la Salut (a Barcelona)

perquè pogués demanar explicacions o presentar una queixa en una instància superior. Com a darrera opció, també li vam donar les dades del Síndic de Greuges de Catalunya per si la resposta del Servei Català de la Salut també fos negativa.

### **Consulta sense expedient 02028**

La senyora MCA va tenir una perruqueria durant 10 anys. Va tancar ara fa 3 anys. Des de feia temps, la Cambra de Comerç li enviava reclamacions perquè pagués "no sap què". Ella, com que pagava els seus impostos a l'Ajuntament i a l'estat i no s'havia donat d'alta a cap gremi ni a cap Cambra, senzillament no ho pagava i ho oblidava. No va trucar mai per veure què era o què passava.

Ara, quan feia tres anys que havia tancat, li havien tornat a enviar una carta en què li comunicaven que com que no pagava, li embargaven el compte. Va venir per demanar **orientació**.

Després d'aclarir-li la nostra limitació competencial, li vam aconsellar que es posés en contacte amb aquesta entitat (li vam facilitar les dades de la Cambra d'aquí i de la de BCN) i mirés d'aclarir què passava directament amb ells.

Al Patronat de Comerç i Turisme ens van dir que tenien entès que, tot i que aquesta Cambra té relació amb la Generalitat, no en depèn directament. Que són com una mena d'ens autònom d'ajut i assessorament als comerciants, i que adherir-s'hi o no és totalment voluntari. L'opció de recórrer al Síndic de Catalunya no es veia massa clara i parlar el cas directament amb la Cambra de Comerç, Indústria i Navegació semblava el millor camí.

### **Consulta sense expedient 02029**

Es presenta el senyor MVA, veí de Sant Martí Sarroca, per queixar-se contra l'Hospital Comarcal de Vilafranca. Exposa que ja feia més d'un any que la seva mare va caure i es va trencar el fèmur, van anar a l'Hospital i els van fer fora de mala manera, dient-los que era el cop i que no tenia res. La senyora va empitjorar molt i quan hi van tornar al cap d'uns dies la van operar amb la màxima urgència. Com que ell té els papers de "l'assistència" del primer cop, els de l'hospital es van disculpar i li van dir que li enviarien una disculpa escrita

(que no ha arribat mai). Li van dir també que no es preocupés perquè es recuperaria del tot.

En el moment de venir a demanar **orientació**, ja feia mesos que la seva mare estava ingressada en una residència i no es podia valer ni per girar-se al llit, ni per menjar ni res (abans era completament autònoma).

Suposa que aquest problema s'escapa de les nostres competències, cosa que se li confirma i justifica. Malgrat això, se li faciliten les dades del Servei Català de la Salut i del Síndic de Catalunya.

### **Consulta sense expedient 02030**

El senyor JBP es presenta per exposar que la canal de desguàs de l'edifici veí deu estar embussada i sempre que fa un xàfec surt un doll que cau des de 7 o 8 m fins a una uralita de la caseta on ell té la caldera de la calefacció. Quan plou poc només regalima una mica i és tolerable. Ja ha parlat amb el veí i li ha demanat temps, però encara no hi ha fet res. Està disposat a esperar el que calgui, però si torna ploure, no vol tornar a patir tant. Demana **orientació** sobre què pot fer sense haver d'arribar a denunciar.

Tot i que no és competència nostra (se li explica perquè) li oferim que pot demanar una inspecció a Serveis Tècnics. Li vam facilitar una instància en blanc i li vam explicar com omplir-la i on presentar-la. Malgrat això, vam acordar que esperaria un temps per donar marge de maniobra al veí i facilitar així la solució amistosa del conflicte. Arribat el cas, ja demanaria la inspecció.

### **Consulta sense expedient 02031**

La senyora MRS es queixa que el seu veí té un pati que toca la seva paret totalment abandonat, amb herbes de més de mig metre d'alçada, ple de rates i molt humit. La paret mitgera està en molt mal estat i, especialment quan plou, se li filtra la humitat i li fa saltar els ploms perquè li mulla la instal·lació empotrada de la cuina. Ja ha parlar amb el propietari diverses vegades, però sempre l'atén amb bones paraules i promeses però mai fa res. Ja fa més d'un mes que li va dient que "dimecres vénen els paletes". Ella va demanar assistència a la seva assegurança de la llar, i li van dir que el que cal és una inspecció de Sanitat al veí.

No voldria arribar a la denúncia per evitar la confrontació i demanava **orientació**. Li vam explicar que podia demanar una inspecció (sanitària i urbanística) a l'Ajuntament i li vam facilitar la manera de fer-ho. Abans d'acabar la visita, la senyora MRS va manifestar que abans d'emprendre aquesta via miraria de tornar a parlar amb el veí i li donaria uns dies més, tot en nom de la bona convivència veïnal.

Com que no en vam rebre més notícies, suposem que el problema es va resoldre amistosament.

### **Consulta sense expedient 02032**

El senyor TF ve per exposar que fa tres mesos que no paga el lloguer perquè va estar de baixa i que el propietari el vol fer fora. Ell hi ha parlat, però no ha aconseguit un ajornament, i creu que el vol fer servir com a exemple per als altres llogaters.

Explica que va parlar amb algú del jutjat que li va dir que, si manifestava la seva intenció de pagar, el procés quedaria aturat i que no el podria fer fora. Demanava **orientació**.

Com que el cas no és competència d'aquesta Sindicatura de Greuges, li vam facilitar el telèfon del Jutjat, perquè l'informessin de si hi havia advocats d'ofici que el poguessin ajudar. Com que va demanar les dades del Síndic de Catalunya, tot explicar-li que possiblement tampoc hi tindria competència, les hi vam facilitar.

A més, el vam informar que si no podia aconseguir ajornar el desnonament i el feien fora abans d'haver trobat un nou habitatge, podia demanar ajut a Serveis Socials; en aquest moment va reconèixer que ja hi havia anat, però que li oferien un habitatge compartit i ell no volia problemes de convivència. Serveis Socials també li estaven tramitant el cobrament del PIRMI.

En aquest punt, veient que la seva queixa no requeia sobre una actuació de l'Ajuntament i que l'actuació de Serveis Socials era correcta (el mateix senyor TF ho admetia) i que encara no havia acabat, vam optar per no admetre el cas.



### **Consulta sense expedient 02033**

La senyora MC, veïna de Torrelles de Foix es va posar en contacte telefònic amb nosaltres per queixar-se contra el jutjat de pau de Torrelles.

El seu malestar era causat perquè tenia una llogatera que feia prop de 2 anys que no pagava lloguer. Ho havia denunciat al Jutjat de Vilafranca i van dictar una ordre de desnonament que va ser tramesa al Jutjat de Pau de Torrelles perquè li fes arribar a la llogatera. La senyora MC diu que aquest avís no va ser lliurat expressament.

La senyora MC se sentia perjudicada per la ineficàcia i suposada parcialitat de la procuradora i la resta del personal de Jutjat de Pau de Torrelles. Davant la seva sol·licitud **d'orientació**, i atès que hi havia involucrada l'administració de Justícia, la vam adreçar directament al Defensor del Pueblo de l'estat espanyol.

### **Consulta sense expedient 02034**

La senyora AMA telefona per exposar una queixa contra el servei d'ambulàncies que dóna servei a Vilafranca.

Segon explica, el seu sogre de 80 anys i molt malalt era portat a casa seva per una ambulància que el tornava de recuperació. Com que devien tenir altres serveis a fer, el portaven fent-lo córrer més del que podia, fins al punt de fer-lo caure; però en lloc d'atendre'l com calia, el van aixecar una mica i el van acabar d'entrar arrossegant-lo, el van asseure i van marxar. Segons la senyora AMA, el seu sogre esbufegava i es veia molt esgotat i li va donar Bentolín, però al cap d'uns minuts ja era mort. Alguns veïns van ser testimonis de tota l'escena.

AMA va queixar-se a l'Hospital i, d'allà, la van remetre a l'empresa d'ambulàncies, però quan va parlar amb aquesta empresa no la van voler escoltar i la van amenaçar amb denunciar-la.

Aconsellada per uns amics, va publicar el cas al 3 de Vuit. Al cap de pocs dies li arribava a casa la Guàrdia Civil amb la denúncia per difamació. Demana **orientació**.

Atès que no tenim competències en matèria de Sanitat (per no dependre de l'Ajuntament) i que ja hi havia involucrada la justícia ordinària, no vam poder admetre el cas. D'acord amb la seva petició, però, li vam facilitar les dades del Síndic de Catalunya.

### **Consulta sense expedient 02035**

La senyora RTV es va venir a queixar per la minva de qualitat d'atenció que havia patit la seva tia, que fins feia un temps estava a l'Hospital Comarcal Alt Penedès i prenia un complement alimentari perquè menjava molt poc. Quan la van traslladar a la Residència St. Francesc, el nou metge li va treure aquesta medicació i la pacient cada dia estava més prima.

Davant les queixes de la senyora RTV, el metge li va dir que més endavant (sense precisar quan) li farien una analítica i la pesarien. Que si sortia que li calia el complement, li tornarien a posar, però que si no, no. Com que ella no ho veia clar i no sabia on queixar-se, va venir per demanar **orientació**.

Com que aquesta residència forma part d'un consorci sociosanitari participat per la Clínica del Carme, l'Ajuntament i l'Institut Català de la Salut, vam demanar informació a Serveis Socials per si sabien a qui calia reclamar. Ens van aclarir que la participació de l'Ajuntament és només de cessió de l'edifici, però ens van facilitar les dades de la Coordinadora de Centres del Programa Vida als Anys de l'Institut Català de la Salut, a Vilanova.

Des de Sindicatura, i sense voler sobrepassar les nostres competències, la vam trucar la veure si era ella la persona adequada per fer aquesta reclamació. Un cop confirmat aquest punt i responent a l'interès mostrat per la Coordinadora, li vam explicar el cas i ella mateixa es va oferir per parlar amb la senyora RTV i aclarir el cas. Aquest punt va ser comunicat a la ciutadana interessada.

Al cap d'uns dies, es presenta la senyora RTV per fer-nos saber que no només havia parlat amb la Coordinadora de Centres sinó que el tractament reclamat ja havia estat restituit a la seva tia. Ens va agrair molt la intervenció.

### **Consulta sense expedient 02036**

La senyora MOM, veïna d'Avinyonet, es presenta per queixar-se d'un mal servei de Telefònica. Diu que fa molts dies que té una avaria i que els diferents tècnics que hi han anat no la hi arreglen. Diu que s'ha queixat al seu Ajuntament però que li han dit que no era competència seva.

Com que tampoc era competència nostra (li vam explicar perquè), però demanava **orientació**, la vam acompanyar a l'OMIC on sí que es van poder fer càrrec del seu cas.

### **Consulta sense expedient 02037**

Durant els dies següents a la darrera gran apagada de FECSA, quan per motiu de l'abundant pluja molts ciutadans de Vilafranca van estar fins a 12 h sense corrent, vam rebre diverses trucades de ciutadans que es volien queixar contra la companyia elèctrica. A tots ells se'ls va **orientar** i informar que l'organisme que els podria atendre en aquest assumpte era l'OMIC i totes les trucades es van derivar cap allà. Va ser l'Oficina del Consumidor qui va fer arribar les queixes ciutadanes a l'alcaldia i va ser el mateix alcalde qui va demanar explicacions i solucions a Fecsa-Endesa.

### **Consulta sense expedient 02038**

Es presenta el senyor JMCM per exposar que acabava de rebre una ordre de desnonament i que no tenia on anar ni ell ni la seva família.

Aquest senyor havia estat uns mesos de baixa i no havia pogut pagar el lloguer. En aquell moment ja es trobava bé i esperava tornar a treballar aviat. Demanava **orientació** per evitar haver de deixar el seu habitatge.

Després d'explicar-li que no teníem competències en aquests assumptes per no tenir l'origen en cap actuació de l'Ajuntament, el vam adreçar cap a Serveis Socials. A més, atenent el seu desig de moure's per tot arreu per on sigui possible, li vam donar l'adreça de l'Oficina de l'Habitatge, per si el podien ajudar a buscar alguna cosa.

## Consulta sense expedient 02039

El senyor FGM es va presentar per exposar que fa un temps es va interessar per un local proper al seu domicili que volia fer servir d'aparcament. La immobiliària el va avisar que la normativa urbanística havia canviat, però que no hauria de tenir problema per utilitzar el local com a aparcament.

L'interessat va comprar el local i va demanar el gual a l'Ajuntament. En el moment d'acudir a la Sindicatura de Greuges ja feia més de 5 mesos que esperava resposta i, tot i que els Serveis Tècnics ja li havien avançat que d'acord amb la nova normativa no li concedirien, no estava conforme amb la denegació ni amb l'endarreriment.

Malgrat que aquesta excessiva demora era motiu suficient per justificar la intervenció de la Sindicatura, només vam mirar de mediar per tal que la resposta oficial per escrit arribés a l'interessat. Seria més endavant, si calgués, quan estudiàriem si la probable no concessió del gual suposava un greuge per al senyor FGM.

Una altra possible via per enfocar el cas seria veure si la informació que li van facilitar des de la immobiliària a l'hora de comprar el local va ser prou clara. Si no hagués estat així, podria recórrer a l'OMIC per interposar una reclamació contra ells.

Aquest **assessorament** inicial va tenir lloc a finals del 2002, però durant el 2003 el cas va demanar l'obertura d'un expedient.

Aquestes **Consultes sense Expedient** s'han resolt de diferents maneres, cosa que permet fer-ne la classificació següent:

- **Casos Orientats (26)**: es classifica com a Orientació aquella consulta referent a assumptes que no són de competència municipal i, per tant, ni l'Ajuntament ni aquesta Sindicatura de Greuges hi podien intervenir. Malgrat això, sempre hem intentat oferir una via de solució als ciutadans que han vingut a demanar ajut.

- **Casos Assessorats (12)**: reben aquesta classificació les consultes rebudes sobre assumptes que implicaven la manca d'actuació o la pressumpta actuació irregular de l'Ajuntament, però que encara restaven fora de la competència de la Sindicatura per no estar esgotada (en algun cas ni tan sols iniciada) la via administrativa.

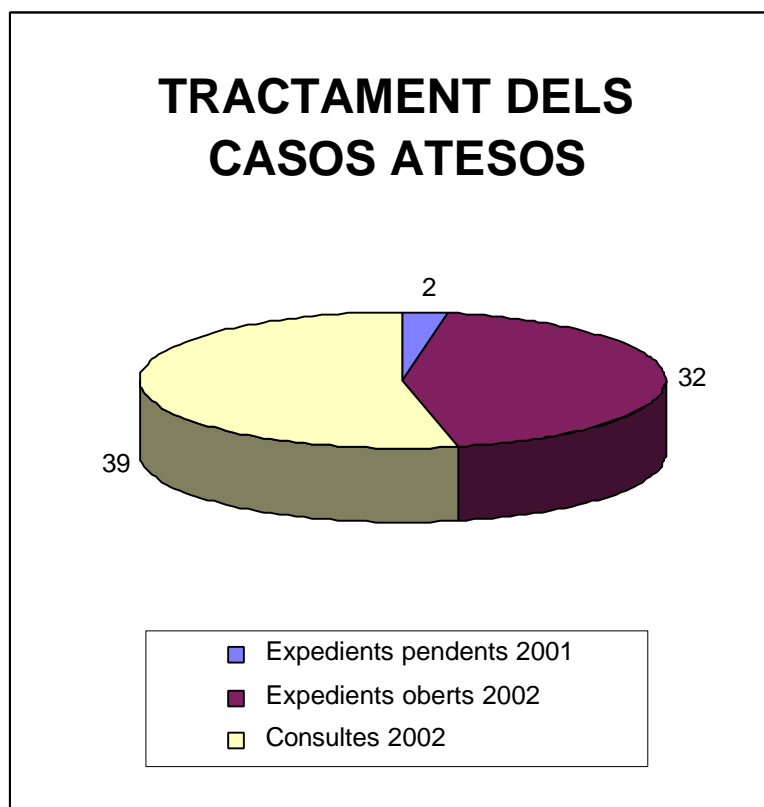
- **Casos Informatats (1)**: aquests casos són els que es van resoldre explicant al ciutadà el contingut i els arguments de la resposta de l'Ajuntament a les seves sol·licituds. Normalment, el causant d'aquest pressumpte greuge era la dificultat intrínseca del llenguatge administratiu utilitzat en la resposta.

## 8.2. INFORMACIÓ ESTADÍSTICA

### 8.2.1. Curs donat als casos presentats

En aquest punt hi agrupem **tots** els casos que, d'una manera o altra, han acudit i han estat atesos per la nostra Sindicatura de Greuges. D'aquest total, es destriaran els que han donat lloc a l'obertura d'expedient dels que s'han desestimat i s'han classificat com a consulta.

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| Expedients pendents 2001 | 2         |
| Expedients oberts 2002   | 32        |
| Consultes                | 39        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>73</b> |



Cal recordar que un dels casos que va donar lloc a l'obertura d'un expedient va ser una actuació d'ofici que, evidentment, està contabilitzada amb els casos admesos.

### **8.2.2. Resolució dels casos estudiats**

Els 34 expedients estudiats (els 2 pendents de l'any 2001 i els 32 casos nous del 2002) han estat resolts de diferents maneres.

En alguns d'ells, s'ha entès que la queixa del ciutadà era motivada i s'ha procedit a recomanar a l'Ajuntament la rectificació de la situació agreujant. S'han resolt **A favor de l'interessat/ada**.

En d'altres, s'ha comprovat que l'actuació de l'administració municipal havia estat correcta, fet que també s'ha comunicat a l'interessat. S'han classificat com **A favor de l'Ajuntament**.

Un tercer grup de casos són els que es van resoldre favorablement als interessos del/de la ciutadà/ana amb l'única intervenció mediatadora de la Sindicatura, sense que vagi fer-se necessari fer cap recomanació escrita a l'Ajuntament. Han estat tancats com a **Mediació**.

Per acabar, hi va haver un únic expedient que, després d'obrir-se, va haver-se de desestimar per no afectar l'administració vilafranquina. Vam corregir-ne la classificació i va resultar **No admès**.

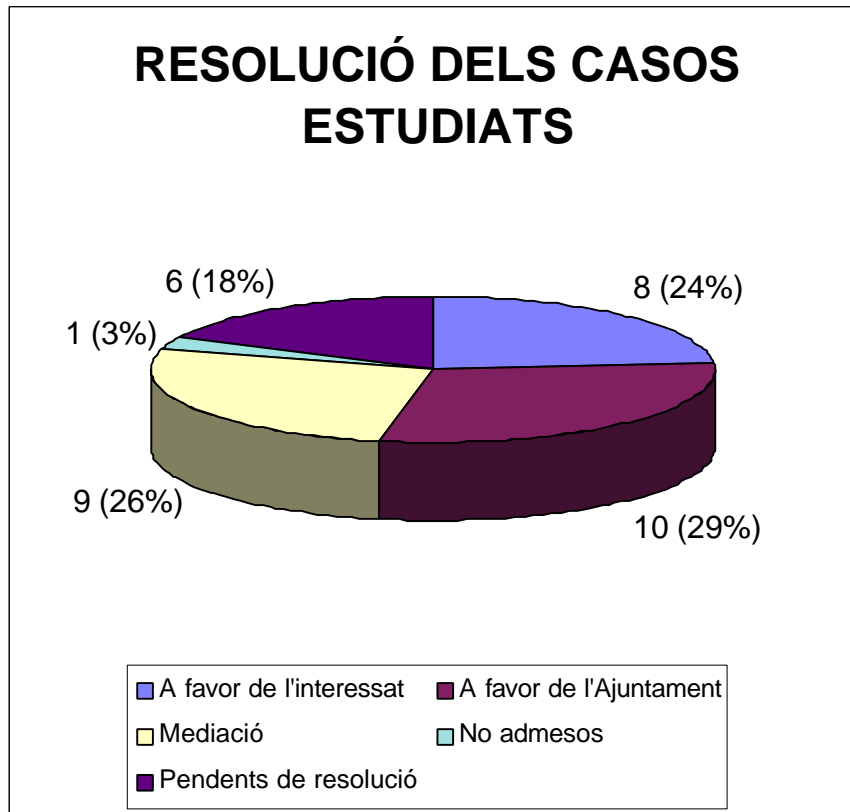
Com l'any passat, les particularitats d'algun dels expedients o bé la data en què van ser presentats (a finals d'any) han fet que aquests encara no s'hagin tancat. Aquests casos, algun dels quals ja ha estat tancat en el moment de presentar aquesta Memòria, s'han classificat com a **Pendents de resolució**.

---

Cal dir que la resposta de l'Ajuntament, en el 100% dels expedients que han estat resolts a favor de l'interessat/ada i que han generat una recomanació a l'administració local, ha estat satisfactòria i ha procedit a corregir la situació que havia estat motiu de la queixa.

Així mateix, en els casos en què l'actuació de la Sindicatura de Greuges ha estat purament mediatadora, l'Ajuntament i l'interessat han acabat arribant a una solució satisfactòria per a tothom.

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| A favor de l'interessat       | 8         |
| A favor de l'Ajuntament       | 10        |
| Mediació (solució de consens) | 9         |
| No admesos                    | 1         |
| Pendants de resolució         | 6         |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>34</b> |

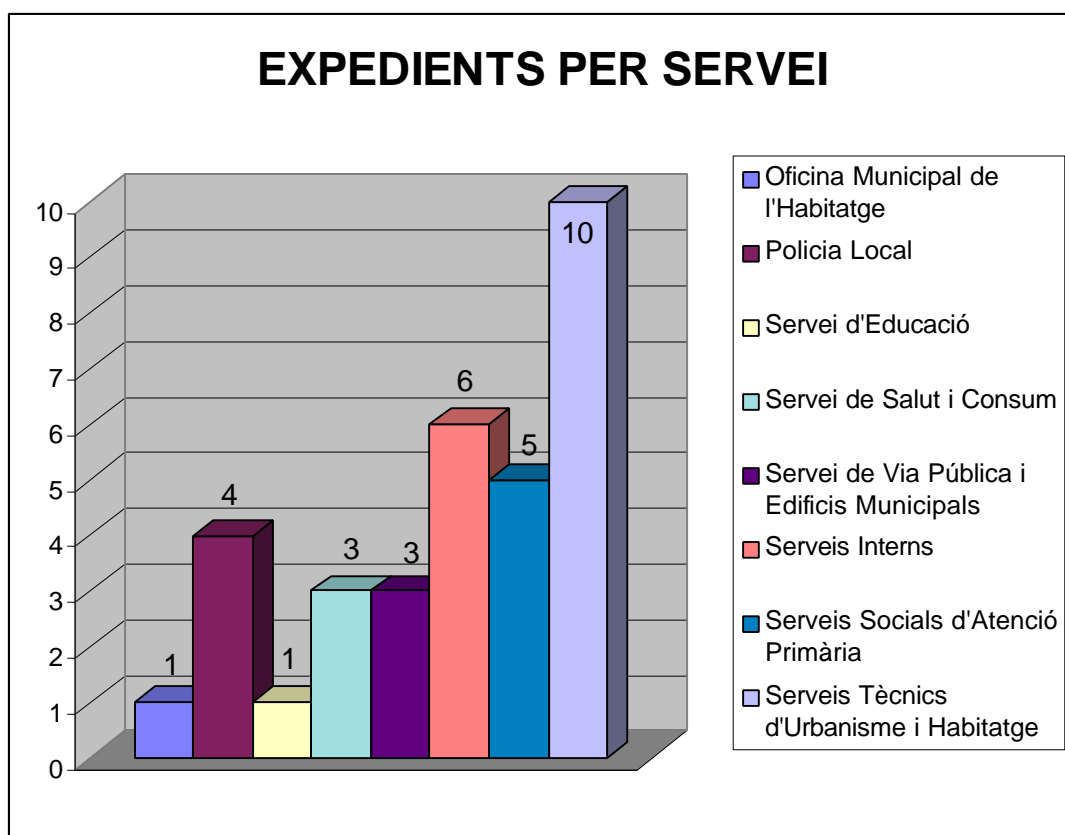




### 8.2.3. Expedients per Servei

En aquest apartat es classifiquen el total dels expedients estudiats (excepte el que va resultar No admès) segons les Àrees que havien originat la disconformitat del ciutadà.

|   |           |
|---|-----------|
| Oficina Municipal de l'Habitatge            | 1         |
| Polícia Local                               | 4         |
| Servei d'Educació                           | 1         |
| Servei de Salut i Consum                    | 3         |
| Servei de Via Pública i Edificis Municipals | 3         |
| Serveis Interns                             | 6         |
| Serveis Socials d'Atenció Primària          | 5         |
| Serveis Tècnics d'Urbanisme i Habitatge     | 10        |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>33</b> |



## 9. CONCLUSIONS I OBJECTIUS

En aquest primer any sencer com a Síndica Municipal de Greuges he procurat continuar el procés d'aprenentatge que vaig començar l'any 2001 quan vaig assumir el càrrec. El fet de ser "el darrer recurs" de la ciutadania quan té un problema amb l'administració municipal és una gran responsabilitat i, alhora, una gran font de creixement personal.

Durant el 2002 s'ha procurat apropar encara més la institució de la Sindicatura de Greuges a la ciutadania, i per fer-ho s'han dut a terme diferents actuacions. La primera i la principal de totes elles va ser una campanya publicitària, d'informació i difusió de la institució, als mitjans de comunicació locals i comarcals: premsa, ràdio i televisió.

A més, a finals d'any, es va engegar una campanya de xerrades a les diferents associacions de veïns de la vila que tenien per objectiu fomentar la relació de proximitat necessària entre la ciutadania i la Sindicatura. En aquestes xerrades, que ja s'han reprès aquest any, no només es pretén informar de l'existència de la institució, sinó explicar-ne el funcionament, les competències i les possibilitats de resolució, que EN CAP CAS inclouen obligar a l'Administració a canviar res: només podem RECOMANAR-LI o SUGGERIR-LI la revisió de la seva posició.

Com a conseqüència d'aquestes accions de promoció, l'afluència de ciutadans i ciutadanes que han buscat l'ajut de la Sindicatura en les seves relacions amb l'Ajuntament ha estat molt notable, especialment si la comparem amb la de l'any 2001: durant tot el 2001 es van obrir un total de 18 expedients (per 32 el 2002), i es van atendre un total de 10 consultes (per 39 el 2002).

Aquest increment de casos i consultes ha demanat una major dedicació, tant per part meva com per part de l'auxiliar que desenvolupa les tasques de secretari de la Sindicatura. I això ha fet que la resolució d'algun cas no hagi estat tan àgil com els interessats i nosaltres mateixos hauríem volgut. Sens dubte, aquest és un dels grans reptes que tenim per al 2003.

L'agilitat i la proximitat amb la ciutadania són dos dels trets que voldria que fossin més definitoris de la nostra Sindicatura, ja que no podem demanar-li a

qui recorre a nosaltres —cosa que, atès que NO PODEM RESOLDRE cap situació, ja esdevé tot un ACTE DE FE— que ho faci amb la disposició d'esperar-se gaire temps per obtenir una resposta.

---

Com ja he esmentat en punts anteriors, les relacions de la Sindicatura de Greuges amb l'administració municipal es poden considerar de bones a molt bones, però cal fer esment que les relacions de l'administració amb la ciutadania no sempre gaudeix de la mateixa fluïdesa. Aquesta lentitud ha estat objecte de més d'una queixa.

Així mateix, també caldria millorar la rapidesa en la resposta de l'Ajuntament a les diferents recomanacions que se li adrecen des de la Sindicatura. Entenc que, tant si el suggeriment s'accepta com si no, caldria que la decisió que s'adopti se'ns comunicés al més aviat possible.

Només quan les relacions de la Sindicatura amb l'Ajuntament siguin absolutament fluïdes —tant quan es demana informació com quan s'ha fet una recomanació— i quan la Sindicatura de Greuges disposi de tots els mitjans per oferir a la ciutadania un funcionament òptim esdevindrà realment un SEGELL DE GARANTIA DE QUALITAT per a Vilafranca.

---

En el camí d'apropar la Sindicatura a la ciutadania, a més de les ja esmentades xerrades als locals de les associacions de veïns vilafranquines, d'estar a disposició dels mitjans de comunicació i de prendre part activa en els diferents actes que contínuament es fan a Vilafranca, durant el 2002 la Sindicatura de Greuges es va obrir a les noves tecnologies i va reduir la burocràcia que se li demanava als ciutadans.

En aquest sentit, no s'ha demanat al ciutadà que ompli un imprès tipus instància en què exposi la seva queixa, ja que això ja ho fa quan s'adreça a l'Ajuntament. Els motius són dos: evitar les dificultats de molts ciutadans per presentar documents escrits i per marcar una petita diferència amb l'Administració. Crec que seguir mètodes diferents (o menys estrictes) també

esdevé una manera d'escenificar la independència de la Sindicatura vers l'Ajuntament.

Això no vol dir que si algú es presenta amb un escrit no s'accepti, ja que sempre és millor tenir-lo que no tenir-lo; però sovint en els escrits (per fer-los breus i entenedors) s'obliden detalls que poden esdevenir importants. Darrerament, doncs, es dóna per vàlida l'exposició verbal que fa el ciutadà i que es va anotant mentre dura la seva declaració.

A més, d'acord amb els temps de corren, també es donen validesa als correus electrònics que es reben i, fins i tot i en casos excepcionals (ciutadans/es amb mobilitat reduïda), als contactes telefònics.

En la mesura que aquests sistemes es mostrin eficaços, continuarem treballant-hi per afavorir el contacte de la ciutadania amb nosaltres.

---

Després de les eleccions municipals del proper mes de maig, atenent els canvis en la composició del Consistori que sens dubte implicaran, m'agradaria poder ser rebuda pels diferents membres de l'equip de govern i dels grups a l'oposició. A part de buscar una coneixença a nivell personal, que segur que serà útil en les relacions entre la Sindicatura i l'Administració, voldria aconseguir un tracte cordial que ens beneficiés mútuament, en el sentit que no ens veiéssim com a bàndols oposats sinó com a col·laboradors amb un únic objectiu: el benestar de la ciutadania de Vilafranca.

---

Un altre aspecte que crec que em pot ajudar a facilitar el diàleg entre la ciutadania i l'Administració, és estar al màxim d'informada de tot allò que passa i afecta a Vilafranca, tant a nivell ciutadà com a nivell polític. Així, procuraré estar al corrent de tots els acords que s'adoptin als Plens, a les comissions de govern i de les notes de premsa que generi l'Ajuntament. A aquesta informació, que sempre ha estat al meu abast, no sempre li he pogut dedicar l'atenció que voldria.

---

Com l'any passat, he d'insistir en què un dels principals objectius d'enguany serà el d'aconseguir una ubicació independent i equipada per a la Sindicatura on rebre els ciutadans i treballar de manera digna i privada. (Aquest aspecte ja s'ha comentat i argumentat en el punt UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS d'aquesta Memòria).

---

I com a darrer objectiu per al 2003, vull impulsar un mètode de treball que ja s'ha aplicat durant el 2002: donar prioritat a la negociació i al diàleg amb l'administració abans que als escrits de suggeriment o recomanació.

Aquest sistema, conegut com a MEDIACIÓ (o conciliació) esdevé especialment efectiu en els casos en els quals l'Ajuntament es demora en la seva resposta. Si el motiu de l'endarreriment és la dificultat del cas, sempre es pot mirar d'agilitar o buscar una solució de consens.

## **10. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL**

El reglament pel qual s'ha regit l'existència i el funcionament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca durant tot el passat 2002 es trobava al CAPÍTOL VIII del Reglament Orgànic Municipal vigent en aquell moment. El seu text, mentre restem pendents que s'aprovi definitivament l'adaptació del redactat a allò que disposa la darrera modificació de la Llei municipal i de règim local de Catalunya 8/87, aprovada pel Parlament de Catalunya l'estiu passat, és el següent:

### **CAPÍTOL VIII**

#### **Síndic de Greuges de Vilafranca**

**Article 102.** Definició del Síndic de Greuges.

1. El Síndic de Greuges de Vilafranca és una institució que té la missió de defensar els drets dels ciutadans amb relació a l'actuació de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'Administració municipal i investiga les queixes que li presenten. També pot actuar d'ofici.
2. El Síndic de Greuges compleix les seves funcions amb independència i objectivitat. Investiga i resol els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.
3. L'Administració municipal, i en general, tots els organismes i les empreses que depenen de l'Ajuntament de Vilafranca tenen l'obligació d'auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic de Greuges en les investigacions que aquest dugui a terme.
4. El Síndic de Greuges informa anualment el Ple municipal de les actuacions que hagi portat a terme i en presenta l'informe corresponent.

**Article. 103.** Nomenament i cessament del Síndic de Greuges.

1. El Síndic de Greuges és elegit pel Ple municipal, com a mínim per majoria de les tres cinquenes parts del nombre legal de membres de la Corporació. El mandat és de quatre anys coincidint amb el mandat corporatiu, però podrà continuar exercint les funcions del càrrec fins al nomenament del seu successor.

2. Per poder ésser elegit síndic, la persona que es proposi ha de ser veí de Vilafranca del Penedès i major d'edat i ha de tenir el ple ús del dret civil i polític. És incompatible la condició de ser Síndic de Greuges amb qualsevol mandat representatiu i amb càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Ajuntament.

3. L'acord de nomenament del síndic determinarà el nivell de dedicació exigible a la seva tasca, els mitjans que se li assignin i les compensacions econòmiques que puguin correspondre-li. El síndic només podrà cessar el càrrec per alguna de les causes següents: renúncia, finalització del mandat corporatiu, mort, pèrdua del veïnatge a Vilafranca, incapacitat o inhabilitat declarada judicialment o negligència notòria en el compliment dels seus deures apreciada pel Ple municipal, per majoria de les tres cinquenes parts dels seus membres i prèvia audiència de la persona interessada.

4. El Síndic de Greuges de Vilafranca no està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les funcions que té assignades amb autonomia i segons el seu criteri.

**Article 104.** Procediment i actuació del Síndic de Greuges.

1. Pot adreçar-se al síndic per sol·licitar-li que actuï qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena. Les queixes es presentaran per escrit i s'hi adjuntaran els documents que puguin servir per resoldre el cas.

2. Totes les actuacions del Síndic de Greuges són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència d'un advocat ni d'un procurador.

3. El Síndic de Greuges ha de registrar i acusar recepció de totes les queixes que li formulin, que pot tramitar o rebutjar. En aquest darrer cas ho ha de

comunicar a la persona interessada mitjançant un escrit motivat. El síndic no pot investigar les queixes o les reclamacions que tinguin un objecte que es trobi pendent d'una resolució judicial.

4. El Síndic de Greuges ha de vetllar perquè l'Administració municipal resolgui en un temps i una forma convenients les peticions i els recursos que li hagin estat formulats o presentats.

5. Les decisions i les resolucions del Síndic de Greuges no poden ser objecte de recurs de cap mena, sens perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents contra l'acte, la resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.

6. Havent estat admès la queixa a tràmit o hagi iniciat l'expedient d'ofici, el síndic prendrà les mesures d'investigació que consideri oportunes i podrà informar el departament o la dependència afectat perquè en el termini de quinze dies el cap li trameti un informe escrit que exposi les dades que li hagi demanat.

7. Si la queixa afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Ajuntament, el Síndic de Greuges ho comunicarà al cap del Servei i al regidor delegat corresponents i sol·licitarà a la persona afectada que li trameti l'informe i la documentació que necessiti.

8. Les autoritats, els funcionaris i en general tot el personal que depengui de l'Ajuntament o estigui adscrit a un servei públic ha de facilitar al Síndic de Greuges la informació, l'assistència i l'entrada a totes les dependències que sol·liciti la Sindicatura, i també les dades, els expedients i els altres documents que cregui que són necessaris per seguir les seves investigacions. Les actuacions que s'hagin de dur a terme s'han de fer amb la reserva i la discreció més absoluta.

9. El Síndic de Greuges pot fer públic el nom de les persones i del departament o òrgans que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions i també pot destacar aquesta actuació en l'informe anual al Ple municipal.

10. Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions disciplinàries o que s'han produït conductes delictives, el síndic ho comunicarà a l'òrgan competent o n'informarà al ministeri fiscal.



11. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i de resolució d'una queixa, el Síndic de Greuges pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui, si bé no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius. Igualment, el Síndic de Greuges pot proposar fórmules de conciliació o acord als interessats.

12. El Síndic de Greuges ha d'informar del resultat de les investigacions l'autor de la queixa, la persona al servei de l'Administració afectada i l'organisme en relació amb el qual s'ha formulat la queixa o s'ha iniciat l'expedient d'ofici.

#### **Article 105.** Relacions amb el Ple Municipal.

1. Anualment, abans del dia 31 de març, el Síndic de Greuges ha de presentar al Ple municipal un informe en què s'exposin les actuacions que hagi dut a terme durant l'any anterior complet. En l'informe ha de constar-hi:

- a) El nombre i la mena de queixes formulades o dels expedients iniciats d'ofici.
- b) Les queixes rebutjades, les que es troben en tràmit i les que s'hagi investigat amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.

D'altra banda, en l'informe el síndic podrà formular els suggeriments que cregui adequats.

2. El síndic pot presentar també informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.