

# INFORME DE TORELLÓ 2010

SÍNDIC

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDIX

<b>1. Introducció.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Torelló iniciades durant el 2010 .....</b>	<b>7</b>
2.1. Queixes iniciades durant el 2010 que afecten l'Ajuntament de Torelló .....	7
2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Torelló amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars.....	7
2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Torelló durant els darrers sis anys .....	8
2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Torelló, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2010 .....	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Torelló .....	8
<b>3. Actuacions en què el promotor resideix a Torelló durant el 2010 .....</b>	<b>9</b>
3.1. Queixes i consultes iniciades per residents de Torelló .....	9
3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Torelló durant els darrers sis anys.....	9
3.3. Nombre de persones residents a Torelló promotores de les actuacions del Síndic .....	9
3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes.....	10
3.5. Administració afectada en les queixes presentades .....	10
3.6. Idioma de presentació de les queixes.....	11
3.7. Queixes i consultes procedents de Torelló segons la matèria .....	12
3.8. Queixes i consultes amb procedència de Torelló i de la resta de la comarca .....	13
3.9. Queixes i consultes procedents de Torelló en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars .....	14
3.10. Estat de tramitació de les queixes.....	15
<b>4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2010 amb referència a Torelló .....</b>	<b>17</b>



## 1. INTRODUCCIÓ

Aquest és el primer informe elaborat pel Síndic de Greuges sobre les actuacions (queixes i consultes) rebudes al Síndic i que tenen com a destinatari l'Ajuntament de Torelló, i també sobre les que tenen com a persones promotores residents d'aquest municipi. Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració signat el 25 de febrer del 2010 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges.

Durant l'any 2010, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut un total de 18 queixes amb referència a l'Ajuntament de Torelló, les quals provenen de persones que resideixen al mateix municipi.

Pel que fa als temes plantejats, les queixes més nombroses han fet referència a qüestions d'ordenació del territori (6), especialment a temes d'urbanisme i qüestions relatives a medi ambient i serveis socials (3).

Sobre l'evolució del nombre de queixes que ha rebut el Síndic amb referència a l'Ajuntament de Torelló durant els darrers sis anys, es pot observar clarament que la signatura del conveni (25 de febrer de 2010) va suposar un punt d'inflexió i un augment considerable del nombre de queixes respecte als anys anteriors, que va passar d'1 a 18.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits, l'Ajuntament de Torelló presenta una mitjana de 77 dies, el Síndic de Greuges, 81 dies, i la persona interessada, 26 dies. Si es comparen aquestes xifres amb les dels terminis emprats per altres municipis de Catalunya, s'observa que l'Ajuntament de Torelló presenta una mitjana de terminis de resposta sensiblement inferior. Tot i així, encara hi ha marge per reduir el temps utilitzat, d'acord amb la Llei del Síndic de Greuges, el conveni signat entre les dues institucions i la Carta de serveis del Síndic.

Finalment, amb referència a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Torelló, durant el 2010 s'han finalitzat 10 actuacions, 9 iniciades durant el 2010 i 1 iniciada en exercicis anteriors, i 9 continuen en tramitació, totes iniciades durant l'any 2010.

Pel que fa a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2010 de residents de Torelló, independentment de l'administració a la qual faci referència la queixa, s'han rebut 99 demandes d'actuació que s'han materialitzat en 64 consultes i 35 queixes. És notori l'increment de queixes i consultes que s'han rebut en els darrers sis anys, especialment durant el 2010.

La majoria de queixes rebudes s'han presentat de forma individual, tot i que 4 queixes es van presentar de forma col·lectiva. La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat la presencial (27 queixes) i, per a les consultes, la més comuna ha estat la telefònica (24), seguida de la presencial (22).

Quant a les administracions afectades en les queixes, predominen les referides a l'Administració autonòmica, amb un total d'11 queixes. També s'han rebut 4 queixes amb referència a l'Administració autonòmica i 4 sobre serveis d'interès general (llum).

Amb relació a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2010, la majoria s'ha concentrat en temes d'ordenació del territori (8) i de serveis socials (5); quant a les consultes, la gran majoria fa referència a qüestions de consum (12), seguides d'ordenació del territori (7). També s'han rebut 13 consultes relacionades amb temes privats.

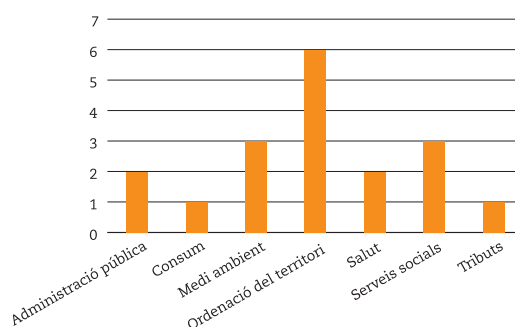
Les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Torelló són superiors a les d'altres municipis amb característiques poblacionals similars, amb una excepció, Canet de Mar, amb qui el Síndic també té un conveni de supervisió singular.

Finalment, pel que fa a l'estat de la tramitació d'aquestes actuacions, es pot observar que del total de 35 queixes presentades, se n'han finalitzat 21 durant l'any 2010 i en queden 14 per resoldre.

## 2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE TORELLÓ INICIADES DURANT EL 2010

### 2.1. Queixes iniciades durant el 2010 que afecten l'Ajuntament de Torelló

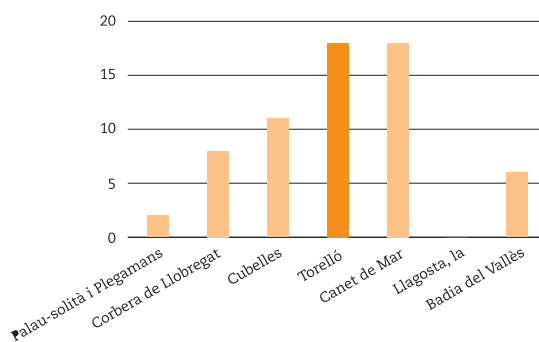
	■ Queixes
<b>Administració pública</b>	<b>2</b>
Coacció administrativa	1
Responsabilitat patrimonial	1
<b>Consum</b>	<b>1</b>
Subministraments	1
<b>Medi ambient</b>	<b>3</b>
Impactes ambientals	3
<b>Ordenació del territori</b>	<b>6</b>
Mobilitat	1
Urbanisme	5
<b>Salut</b>	<b>2</b>
Infraestructures, gestió i recursos	2
<b>Serveis socials</b>	<b>3</b>
Gent gran	1
Inclusió social	1
Persones amb discapacitat	1
<b>Tributs</b>	<b>1</b>
Tributs locals	1
<b>Total</b>	<b>18</b>



### 2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Torelló amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes
Palau-solità i Plegamans	14.190	2
Corbera de Llobregat	14.000	8
Cubelles*	13.995	11
<b>Torelló</b>	<b>13.944</b>	<b>18</b>
Canet de Mar*	13.915	18
Llagosta, la	13.713	-
Badia del Vallès	13.703	6
<b>Mitjana</b>	<b>13.923</b>	<b>9</b>

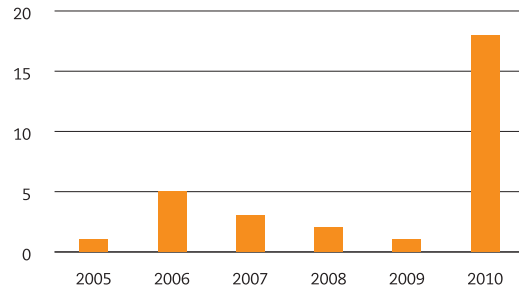
\* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



	Queixes
Ajuntament de Torelló	18
Mitjana de municipis amb poblacions similars, exclòs Torelló	7,5
Mitjana de municipis amb poblacions similars, inclòs Torelló	9

### 2.3. Evolució de les queixes sobre l'Ajuntament de Torelló durant els darrers sis anys

	■ Queixes
2005	1
2006	5
2007	3
2008	2
2009	1
2010	18

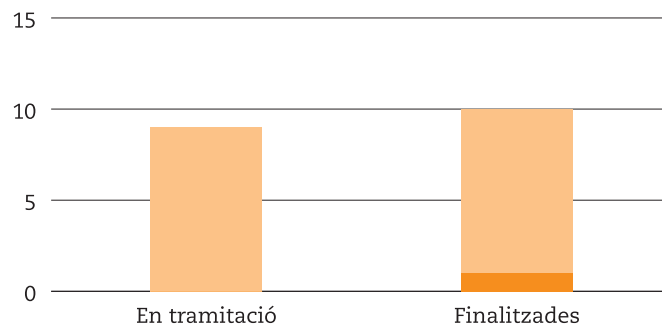


### 2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Torelló, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2010

	Dies
Síndic	81,92
Ajuntament de Torelló	77,78
Persona interessada	26,46

### 2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Torelló

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2010	-	1	1	5,26%
■ Queixes iniciades 2010	9	9	18	94,74%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

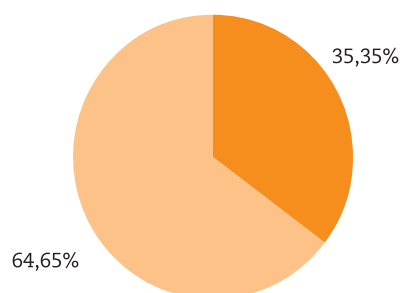




### 3. ACTUACIONS EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A TORELLÓ DURANT EL 2010

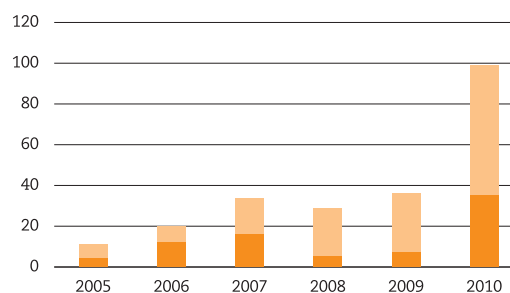
#### 3.1. Queixes i consultes iniciades per residents de Torelló

	Actuacions	%
■ Queixa	35	35,35%
■ Consulta	64	64,65%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,00%</b>



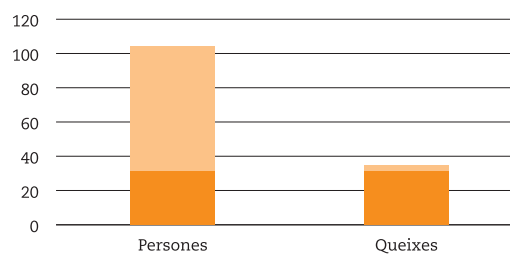
#### 3.2. Evolució de les queixes i les consultes a Torelló durant els darrers sis anys

	■ Queixes	■ Consultes	Total
2005	4	7	11
2006	12	8	20
2007	16	18	34
2008	5	24	29
2009	7	29	36
2010	35	64	99



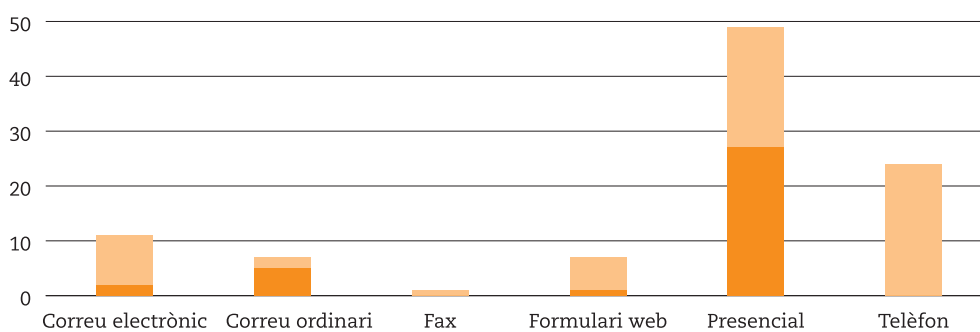
#### 3.3. Nombre de persones residents a Torelló promotores de les actuacions del Síndic

	Persones	Queixes
■ Individuals	31	31
■ Col·lectives	73	4
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>35</b>



### 3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

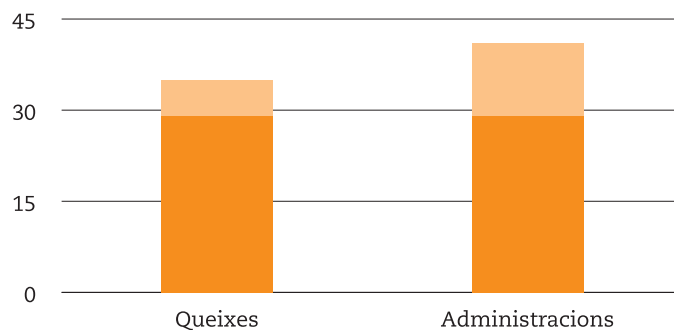
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu electrònic	2	9	11
Correu ordinari	5	2	7
Fax	-	1	1
Formulari web	1	6	7
Presencial	27	22	49
Telèfon	-	24	24
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>64</b>	<b>99</b>



### 3.5. Administració afectada en les queixes presentades

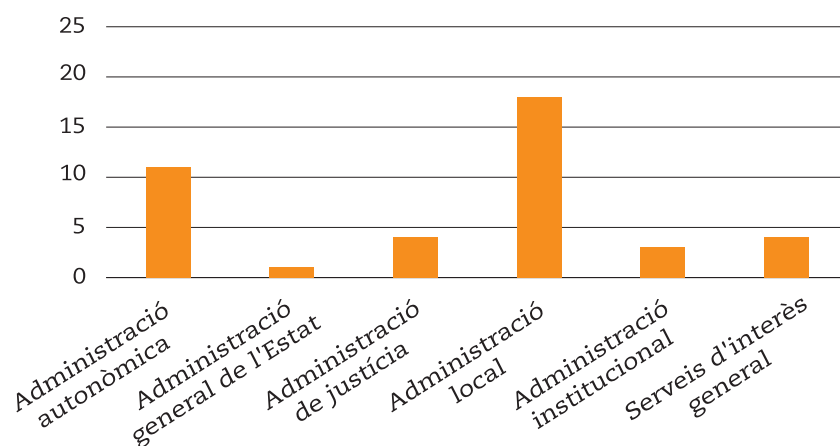
#### a. Nombre d'administracions afectades en cada queixa rebuda el 2010

	Queixes	Administracions
■ Queixes amb una administració	29	29
■ Queixes amb dues administracions	6	12
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>41</b>



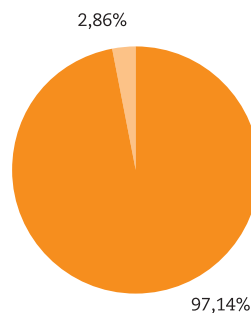
## b. Administracions afectades en les queixes procedents de Torelló

<b>Administració autonòmica</b>	<b>11</b>
Departament d'Acció Social i Ciutadania	3
Departament de Medi Ambient i Habitatge	2
Departament de Salut	4
Departament d'Educació	1
Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació	1
<b>Administració general de l'Estat</b>	<b>1</b>
Ministeri d'Economia i Hisenda	1
<b>Administració de justícia</b>	<b>4</b>
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1
Fiscalia Provincial de Barcelona	1
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	2
<b>Administració local</b>	<b>18</b>
Diputació de Barcelona	1
Ajuntament de Torelló	17
<b>Administració institucional</b>	<b>3</b>
Col·legi d'Advocats de Vic	2
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona	1
<b>Serveis d'interès general</b>	<b>4</b>
FECSA-ENDESA	4
<b>Total</b>	<b>41</b>



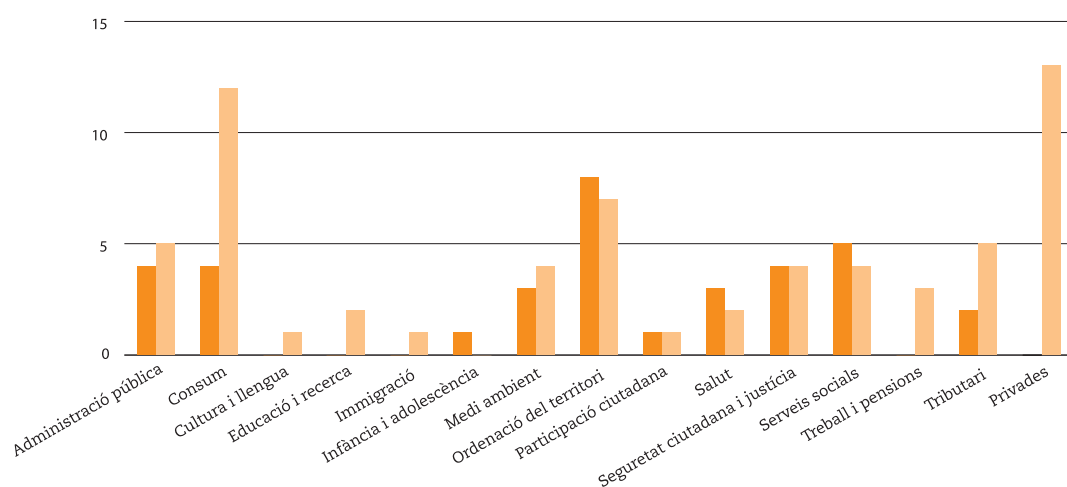
### 3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
■ Català	34	97,14%
■ Castellà	1	2,86%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>



## 3.7. Queixes i consultes procedents de Torelló segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
<b>Administració pública</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
Autoritzacions i concessions	-	1	1
Coacció administrativa	1	-	1
Funció pública	2	2	4
Procediment administratiu	-	1	1
Responsabilitat patrimonial	1	1	2
<b>Consum</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
Administracions defensa consumidors	1	-	1
Serveis	-	6	6
Subministraments	3	6	9
<b>Cultura i llengua</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Cultura i Arts	-	1	1
<b>Educació i recerca</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Educació primària i secundària	-	2	2
<b>Immigració</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Aplicació de la normativa d'estrangeria	-	1	1
<b>Infància i adolescència</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Protecció a la infància i adolescència	1	-	1
<b>Medi ambient</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
Gestió ambiental	-	1	1
Impactes ambientals	3	2	5
Molèsties per animals	-	1	1
<b>Ordenació del territori</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>
Habitatge	2	2	4
Mobilitat	1	3	4
Urbanisme	5	2	7
<b>Participació ciutadana</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Cens electoral	-	1	1
Procediment electoral	1	-	1
<b>Salut</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
Drets i deures	1	1	2
Infraestructures, gestió i recursos	2	-	2
Prestacions sanitàries	-	1	1
<b>Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
Actuació de forces de seguretat	1	2	3
Administració de Justícia	3	2	5
<b>Serveis socials</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
Gent gran	-	2	2
Inclusió social	1	-	1
Persones amb discapacitat	4	2	6
<b>Treball i pensions</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Seguretat Social	-	3	3
<b>Tributari</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
Cadastre	1	-	1
Tributs locals	1	5	6
<b>Privades</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>64</b>	<b>99</b>



### 3.8. Queixes i consultes amb procedència de Torelló i de la resta de la comarca

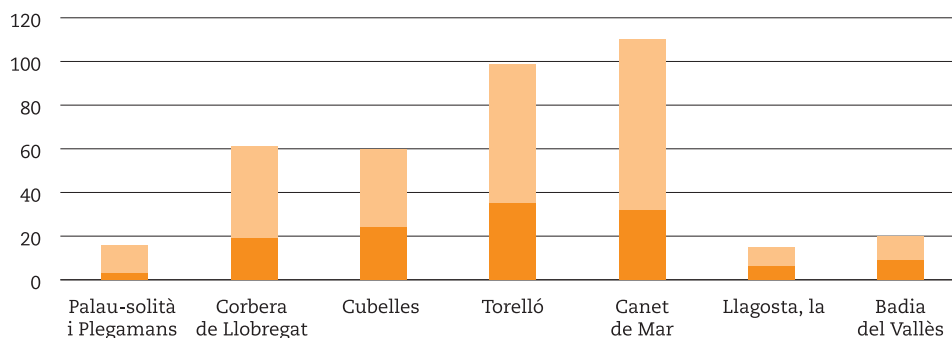
	Queixes	Consultes	Total
Alpens	-	1	1
Balenyà	5	12	17
Brull, el	-	-	-
Calldetenes	6	4	10
Centelles	6	10	16
Collsuspina	-	2	2
Espinelves	-	-	-
Folgueroles	3	3	6
Gurb	1	1	2
Lluçà	1	-	1
Malla	-	-	-
Manlleu	19	37	56
Masies de Roda, les	-	-	-
Masies de Voltregà, les	2	2	4
Montesquiu	1	2	3
Muntanyola	2	2	4
Olost	1	2	3
Orís	-	1	1
Oristà	-	1	1
Perafita	-	-	-
Prats de Lluçanès	3	3	6
Roda de Ter	4	16	20
Rupit i Pruit	-	-	-
Sant Agustí de Lluçanès	-	3	3
Sant Bartomeu del Grau	-	1	1
Sant Boi de Lluçanès	-	1	1
Sant Hipòlit de Voltregà	3	6	9

Sant Julià de Vilatorrada	2	-	2
Sant Martí d'Albars	-	-	-
Sant Martí de Centelles	3	2	5
Sant Pere de Torelló	3	7	10
Sant Quirze de Besora	4	8	12
Sant Sadurní d'Osormort	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	3	5	8
Santa Cecília de Voltregà	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	-	3	3
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	-	1
Santa Maria de Besora	-	-	-
Santa Maria de Corcó	1	1	2
Seva	5	8	13
Sobremunt	-	-	-
Sora	-	-	-
Taradell	6	16	22
Tavèrnoles	-	1	1
Tavertet	-	-	-
Tona	2	8	10
<b>Torelló</b>	<b>35</b>	<b>64</b>	<b>99</b>
Vic	23	52	75
Vidrà	-	-	-
Viladrau	2	2	4
Vilanova de Sau	-	-	-
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>287</b>	<b>434</b>

### 3.9. Queixes i consultes procedents de Torelló en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

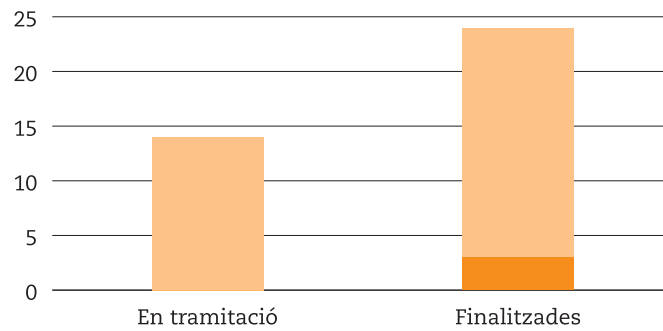
	Població	Queixes	Consultes	Total
Palau-solità i Plegamans	14.190	3	13	16
Corbera de Llobregat	14.000	19	42	61
Cubelles*	13.995	24	36	60
<b>Torelló</b>	<b>13.944</b>	<b>35</b>	<b>64</b>	<b>99</b>
Canet de Mar*	13.915	32	78	110
Llagosta, la	13.713	6	9	15
Badia del Vallès	13.703	9	11	20
<b>Mitjana</b>	<b>13.922,86</b>	<b>18,29</b>	<b>36,14</b>	<b>54,43</b>

\* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



### 3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans 2010	-	3	3	7,89%
■ Queixes iniciades 2010	14	21	35	92,11%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>







#### 4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2010 AMB REFERÈNCIA A TORELLÓ

Queixa 03792/2009

##### Irregularitats per part de l'Ajuntament de Torelló en la imposició i l'ordenació de contribucions especials per finançar l'execució d'una obra

Uns veïns de Torelló manifesten la seva disconformitat amb la imposició i l'ordenació de contribucions especials per finançar l'execució de l'obra "Projecte modificat d'obres d'urbanització del carrer del Giravolt, Joan Deordal, de Sau i Puigdassalit".

Els promotors de la queixa manifesten els motius de disconformitat següents:

En primer lloc, la improcedència d'incloure en l'import de les contribucions especials les obres corresponents a la instauració de serveis urbanístics de la zona d'equipaments públics, ja que aquestes obres les ha de finançar únicament la corporació municipal, atesa la inexistència d'un benefici particular per als propietaris de les finques privades.

En segon lloc, si això no és possible, el percentatge de participació de l'Ajuntament per finançar aquesta part d'obres que correspondria als serveis imputables als equipaments públics –un 3,771% del total, que suposa 82.185,46 euros– es considera insuficient per ponderar de forma equitativa el benefici general que s'esdevé per l'existència de diversos equipaments d'ús públic: les escoles Sagrat Cor i Fortià Solà i el centre d'atenció primària (en endavant CAP) de Torelló.

En tercer lloc, l'obligació de l'Ajuntament d'urbanitzar a càrrec seu una part dels carrers inclosos en el projecte d'urbanització derivada del compromís adquirit en la donació efectuada dels terrenys Puig de les Vinyes, segons el certificat emès pel secretari municipal, de data 20 d'octubre de 1964.

I, finalment, la improcedència de comptabilitzar la previsió de construir un mur de contenció de terres a la part de darrere del CAP.

D'acord amb la informació de què es disposa, entre les finques afectades per les obres hi ha un equipament públic al qual es té accés des del carrer Sau i des del carrer Giravolt. En l'informe municipal emès, com a resposta a la petició d'informació, s'exposa que s'imputa a l'Ajuntament la longitud de façana que dóna als dos carrers esmentats i únicament per la longitud que dóna al tram de carrer que s'ha d'urbanitzar, és a dir, la zona afectada pel projecte. No s'aplica a aquest equipament públic el concepte d'aprofitament urbanístic de la finca, ja que, de conformitat amb l'article 36 del

Decret 1/2005, de 26 de juliol, que aprova la Llei d'urbanisme, no li és aplicable.

En relació amb l'existència de l'equipament públic esmentat, i més enllà d'aquesta queixa concreta, el Síndic manifesta que una de les qüestions més controvertides en matèria de contribucions especials és la concreció i la determinació del benefici especial que genera per als subjectes passius el benefici general que afecta tot el municipi i, consegüentment, la quantificació del percentatge d'aportació per part dels subjectes passius i pel consistori.

La regulació del tribut pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (en endavant TRLHL) no concreta què s'ha d'entendre per benefici especial ni els supòsits en què es pugui estimar que aquest benefici s'esdevé. Tan sols l'article 30 del TRLHL fa una aproximació dels diversos subjectes que es consideren beneficiats per la realització d'obres o l'establiment i l'ampliació de serveis.

Per tant, el Síndic recorda que ha estat la jurisprudència l'encarregada de concretar de forma casuística quan es considera que existeix un benefici especial per a determinades persones o, contràriament, els supòsits en què el benefici és general per a tota la comunitat.

En aquest sentit, reiterada jurisprudència ha establert el límit pel qual s'ha de considerar que s'esdevé un benefici especial per al subjecte passiu i concreta que la idea de benefici especial es troba relacionada amb l'execució de les obres que afecten de manera concreta, directa i especial determinades persones, tal com succeeix quan es pavimenta un determinat carrer, amb l'enteniment que sempre es vol pretendre un interès comú o general, de manera que les obres esmentades generen un benefici especial predominant, que es va difuminant progressivament a les zones més properes, fins arribar a identificar-se com un benefici comú a tots els propietaris dels immobles.

El Síndic també recorda que, d'acord amb l'article 31 del TRLHL, la base imposable ha d'estar constituïda, com a màxim, pel 90% del cost de les obres o l'establiment o l'ampliació dels serveis. La limitació del cost que s'ha de repartir entre els subjectes passius, que té un sostre màxim del 90%, comporta que el 10% restant necessàriament sigui finançat amb càrrec al pressupost general de l'Ajuntament, fonamentat en el fet que en tota obra pública hi ha, per definició, un component bàsic d'interès públic.

Ara bé, partint del còmput genèric esmentat i de l'establiment del percentatge que amb caràcter de mínim estableix la llei, cal valorar de forma casuística per a cada actuació que es financi mitjançant contribucions especials quina és la concreció del benefici particular i general que s'esdevé i, consegüentment, la ponderació de les aportacions dineràries.

Tenint en compte que una de les obres previstes és la urbanització dels carrers de Sau i Giravolt, i que l'accés a la zona d'equipament públic només es pot fer a través d'aquestes dues vies, el Síndic indica que caldria fer una reflexió sobre el fet que el benefici general és més elevat que el que es produiria en absència de la zona d'equipament, ja que beneficia tots els usuaris que hi accedeixen. Per tant, caldria ponderar el percentatge de participació municipal, tenint en compte la possible existència d'un benefici general incrementat per la zona d'equipament.

Atès que la fixació del percentatge de repartiment segons l'equació benefici general- benefici particular té la causa en una decisió motivada de l'Administració, el Síndic demana que el consistori aportï l'informe tècnic corresponent que faci referència específica a la correlació entre la zona d'equipament i el benefici general obtingut per a la realització de les obres.

D'altra banda, i de conformitat amb els criteris jurisprudencials, en les obres que constitueixen els sistemes generals el fi predominant és l'interès comú, que evidentment afecta tots els propietaris, però que normalment no genera un benefici especial, sinó la simple concreció individual de l'interès comú esmentat. Per tant, en aquesta línia, la jurisprudència exclou del finançament mitjançant contribucions especials les obres incloses en el projecte que es correspondrien a intervencions en els sistemes generals.

En aquest sentit, el consistori exposa, en l'informe emès, que s'imputa a l'Ajuntament la zona afectada pel projecte. Ara bé, pel que fa al càlcul de la quota tributària, exposa que no s'aplica el concepte d'aprofitament urbanístic perquè no és aplicable de conformitat amb la normativa urbanística.

En relació amb aquest fet, el Síndic manifesta que entre els criteris de repartiment per al càlcul de la quota tributària que l'Ajuntament va establir en els acords d'imposició i d'ordenació de les contribucions especials es troba el còmput dels metres lineals de façana i volum edificable en un 50% cadascun. La quota tributària i, consegüentment, la determinació i la quantificació d'aquesta quota, ha de donar resposta al principi de justícia tributària que informa l'exacció de les contribucions especials, d'acord amb el qual la contribució dels subjectes passius al finançament ha de correspondre al benefici obtingut.

Així, el Síndic recorda que pertany a l'àmbit de la tècnica tributària establir el mode de determinació de la quota tributària de manera que es compleixin els principis tributaris. Per tant, no considera que en aquest cas pugui ser aplicable una tècnica urbanística de quantificació de l'aprofitament urbanístic, paràmetres que pertanyen a una matèria sectorial molt concreta, i menys encara quan l'aprofitament urbanístic no es recull com a mòdul de repartiment ni en l'acord d'ordenació de les contribucions especials ni en la Llei de les hisendes locals, la qual estableix en l'article 31 un

conjunt tancat dels criteris de repartiment que poden ser utilitzats per a la quantificació de la quota tributària del tribut.

En vista de tot això, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Torelló que emeti un nou càlcul del cost que s'ha d'imputar al consistori en concepte de subjecte passiu per a la realització de les obres que beneficieren de forma particular l'equipament públic, i també que apliqui el volum edificable com un dels criteris de repartiment establerts en l'acord d'ordenació de les contribucions especials i en igualtat al càlcul efectuat per a la resta de subjectes passius.

En l'escrit que dona resposta a la resolució del Síndic, l'Ajuntament informa que no ha acceptat els suggeriments del Síndic. A més, manifesta que està en espera de la sentència que es dicti en el recurs contenciós administratiu interposat pels veïns, per la desestimació dels recursos de reposició contra l'acord del plenari municipal d'imposició i d'ordenació definitiva d'aquestes contribucions especials. D'acord amb això, el Síndic finalitza la seva intervenció.

#### Queixa 00925/2010

##### Manca de resposta de l'Ajuntament de Torelló a una petició d'arranjament d'uns desperfectes per unes obres municipals

La persona interessada es queixa de la manca de resposta de l'Ajuntament de Torelló a una petició d'arranjament d'uns desperfectes per unes obres municipals. El promotor de la queixa explica que, arran d'unes obres a la vorera del seu carrer, els operaris van fer malbé unes peces de pedra de la façana del seu habitatge.

El reclamant exposa que va demanar a l'Ajuntament que arreglés aquests desperfectes mitjançant una instància presentada a final del mes d'agost del 2009, que encara no ha estat contestada, i encara està pendent l'arranjament esmentat.

A petició del Síndic, l'Ajuntament de Torelló tramet un informe tècnic de l'enginyer municipal, juntament amb les fotografies que acreditaven que, abans de les obres de supressió de les barreres arquitectòniques per adaptar l'any 2009 el pas de vianants en el sector del carrer Congost i les cruïlles amb els carrers transversals (carrer Matagalls), els desperfectes de la façana al·legats per la persona interessada ja hi eren.

En vista d'aquesta informació, el Síndic indica que aquesta institució ha publicat un Codi de bones pràctiques administratives que conté manaments adreçats a les administracions públiques catalanes per fer efectiu el dret a la bona administració, en desplegament del dret a la bona adminis-

tració que reconeix l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i per unir esforços de tots els poders per millorar, en última instància, el servei que es dona a les persones.

Entre aquestes pràctiques, destaca la que reconeix que l'Administració té el deure de donar resposta escrita a les qüestions que les persones els plantegin també per escrit, tant en el marc d'un procediment administratiu com quan formulin suggeriments, propostes, queixes o demandes d'informació.

Per aquesta raó, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que doni les ordres oportunes perquè es doni resposta expressa a la persona interessada i se li trameti una còpia de les fotografies acreditatives de l'existència dels desperfectes denunciats amb caràcter previ a les obres dutes a terme pel consistori municipal. Finalment, l'Ajuntament comunica al Síndic que ha donat resposta a la persona interessada, motiu pel qual el Síndic finalitza la seva intervenció, entenent que s'ha acceptat el seu suggeriment.

#### Queixa 00950/2010

##### Disconformitat amb l'Ajuntament de Torelló per la imposició de contribucions especials per finançar l'execució d'obres d'urbanització de diversos carrers

Uns veïns de Torelló manifesten la seva disconformitat amb la imposició i l'ordenació de contribucions especials per finançar l'execució de l'obra "Projecte modificat d'obres d'urbanització del carrer del Giravolt, Joan Deordal, de Sau i Puigdassalit".

En vista que el motiu de la queixa és el mateix que el de la queixa 03792/2009, el Síndic tramita conjuntament aquestes dues queixes i, en aquest sentit, envia a l'Ajuntament els suggeriments de la queixa 3792/2009, els quals tampoc són acceptats per l'Ajuntament de Torelló.

### Queixa 03011/2010

#### Manca d'actuació de l'Ajuntament de Torelló davant una reclamació per la denegació d'ajuts socials i manca de resposta a la sol·licitud d'un informe

La persona interessada assenyala que és usuària dels serveis socials de l'Ajuntament de Torelló des de fa molts anys i que, atesa la seva discapacitat (del 53%), ha demanat en reiterades ocasions que l'ajudin a aconseguir una feina adequada a les seves possibilitats.

El promotor de la queixa indica que fa dos anys que no disposa de serveis bàsics al seu domicili (electricitat i aigua) i que va posar aquesta situació en coneixement de l'equip de serveis socials, que, segons ell, li va explicar que, després d'una reunió, s'havia desestimat la possibilitat de prestar-li cap tipus d'ajuda.

Igualment assenyala que va demanar al consistori un informe sobre el seu habitatge per adjuntar-lo a un tràmit iniciat amb la Generalitat de Catalunya, però que encara no l'ha rebut.

També tramet una còpia de la instància presentada a l'Ajuntament el passat 22 de març de 2010, en què demana informació sobre el motiu de la denegació de tot tipus d'ajut. Així mateix, insisteix que no li han donat l'informe sobre el seu habitatge i assenyala que encara no ha obtingut cap resposta del consistori.

D'acord amb el que explica l'informe municipal de resposta, s'entén que es tracta d'una persona amb discapacitat física i psíquica reconeguda i que, d'acord amb el diagnòstic facultatiu, no reconeix la seva discapacitat psíquica.

Del resum de les intervencions fetes per l'Ajuntament, se'n desprèn que, en el cas del promotor, el consistori ha actuat en el marc de les seves competències, sense que es pugui detectar cap irregularitat en aquesta actuació.

En aquest sentit, s'entén que, a més de les intervencions que han intentat els serveis socials bàsics de l'Ajuntament per proporcionar-li aliments, per integrar-lo en un pla de treball o d'accés a un habitatge social, o per intentar que es deixi prestar atenció sanitària especialitzada, s'ha tramitat una sol·licitud de renda mínima d'inserció que li ha estat concedida, de manera que actualment rep aquesta prestació.

Amb tot, el Síndic recorda que aquest cas palesa una situació delicada i de risc social. Per aquest motiu, tot i que no hi ha cap actuació irregular de l'Administració municipal en aquest assumpte, li suggereix que els serveis socials de primària de l'Ajuntament facin un seguiment de la situació de la persona interessada.

Finalment, pel que fa al fet que el consistori no respongués la instància que el promotor va presentar el dia 22 de març de 2010, el Síndic recorda que l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposen el deure de les administracions de donar una resposta expressa a tots els plantejaments que els adrecin els ciutadans, i de notificar-la a les persones interessades, amb les úniques excepcions que es preveuen expressament. Aquest deure ha estat àmpliament reiterat per aquesta institució i ha estat inclòs pel Síndic com un dels principis bàsics del Codi de bones pràctiques administratives.

El Síndic està en espera que l'Ajuntament l'informi del seu posicionament pel que fa a les diverses qüestions plantejades.

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

