

INFORME DE TORELLÓ 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

1. Introducció.....	5
2. Actuacions sobre l'Ajuntament de Torelló iniciades durant el 2012	7
2.1. Queixes iniciades durant el 2012 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 vuit 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 2012.....	8
2.5. Estat de les queixes tramitades amb l'Ajuntament de Torelló	8
3. Actuacions durant el 2012 en què el promotor resideix a Torelló	9
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 vuit anys...	9
3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Torelló	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 procedents 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.....	14
4. Resolucions del Síndic més rellevants tramitades durant el 2012 amb referència a Torelló	15

1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe s'emmarca en el conveni de col·laboració* signat el 25 de febrer juny del 2010 entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. És el tercer 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. L'informe també recull les queixes dirigides a altres institucions i empreses que tenen com a promotores persones residents a Torelló.

Durant el 2012 l'oficina itinerant d'atenció a les persones del Síndic de Greuges ha visitat Torelló en una ocasió. Aquest desplaçament va tenir lloc el passat 4 d'octubre a La Cooperativa, on es van atendre 17 visites.

En aquest període analitzat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut 4 queixes amb referència a l'Ajuntament de Torelló (taula 2.1), de les quals 2 fan referència a temes de medi ambient; 1, a temes d'administració pública, i 1, a temes d'urbanisme i habitatge.

Si s'observa la taula 2.2, sobre la mitjana de queixes que han rebut ajuntaments de municipis de mides poblacionals similars a la de Torelló, el resultat mostra que les queixes adreçades a l'Ajuntament de Torelló són sensiblement inferiors a la mitjana de les queixes rebudes pels ajuntaments dels municipis de grandària similar, que és de 9.

Sobre l'evolució durant els darrers vuit anys del nombre de queixes que ha rebut el Síndic adreçades a l'Ajuntament de Torelló (taula 2.3), s'observa un comportament desigual, amb una molt lleugera tendència al creixement, a excepció de l'any 2010, en què hi va haver un increment notable en el nombre de queixes rebudes (18).

Si l'anàlisi de l'evolució es fa a partir de les queixes i consultes rebudes per persones residents a Torelló, independentment de quina administració en sigui la destinatària, es pot veure (taula 3.2) que en aquest mateix període dels darrers vuit anys hi ha hagut una clara tendència a l'alça: de les 11 actuacions del 2005 a les 64 del 2012.

Quant al temps emprat a donar resposta als tràmits requerits (taula 2.4), l'Ajuntament de Torelló presenta una mitjana de 123 dies; el Síndic de Greuges, 90 dies, i la persona interessada, 11,8 dies. Si es comparen aquestes xifres amb la mitjana de dies emprats el 2012 per les altres administracions a tot Catalunya (80,9 dies), es pot concloure que l'Ajuntament de Torelló presenta uns terminis de resposta sensiblement superiors, en quasi un 50 %. En el cas del Síndic, el termini també és superior a la mitjana dels dies que ha emprat en totes les actuacions del 2012 (59,6 dies), en un 30%.

Si la comparació dels dies que duren els tràmits per donar resposta es fa amb la resta de municipis de la comarca, es constata que l'Ajuntament de Torelló ha emprat, de mitjana un temps quasi idèntic a la mitjana dels ajuntaments d'Osona (124 dies de mitjana). En el cas de les localitats amb una mida poblacional similar, el nombre de dies utilitzats ha estat de 111,6 de mitjana. Això representa un 10%

menys que Torelló. Finalment, si la comparació es fa amb els ajuntaments que disposen d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges, s'observa que l'Ajuntament de Torelló respon al Síndic en una mitjana de dies superior quasi en un 20% a la d'aquests altres municipis amb conveni (105,2 dies).

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament de Torelló, durant el 2012 s'han finalitzat 9 actuacions (2 iniciades el 2012 i 7 iniciades en anys anteriors). Continuen en tramitació 5 queixes.

Amb relació a les queixes i les consultes que ha rebut el Síndic durant l'any 2012 de residents de Torelló (taula 3.2), independentment de l'administració a la qual facin referència, s'han rebut 64 demandes d'actuació, que s'han materialitzat en 49 consultes i 15 queixes. Aquestes xifres són pràcticament idèntiques a les del 2011 (63).

La majoria de queixes rebudes han estat presentades de manera individual, tot i que una queixa es va presentar de manera col·lectiva (taula 3.3). La forma de presentació més utilitzada per a les queixes ha estat el formulari web (5) i per a les consultes ha estat el telèfon (24).

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades per persones amb veïnatge a Torelló, predominen les referides a l'Administració de la Generalitat de Catalunya (8 queixes) i a l'Administració local (7 queixes, 3 de l'Ajuntament de Torelló).

Pel que fa a la matèria objecte de les queixes rebudes durant el 2012 de persones de Torelló (taula 3.7), la majoria s'ha concentrat en temes d'urbanisme i habitatge (4), consum (2), medi ambient (2) i salut (2). Quant a les consultes, la majoria fa referència a qüestions de consum (19 consultes) i d'urbanisme i habitatge (5). També s'han rebut 6 consultes sobre un tema privat, les quals s'han adreçat a altres organismes competents.

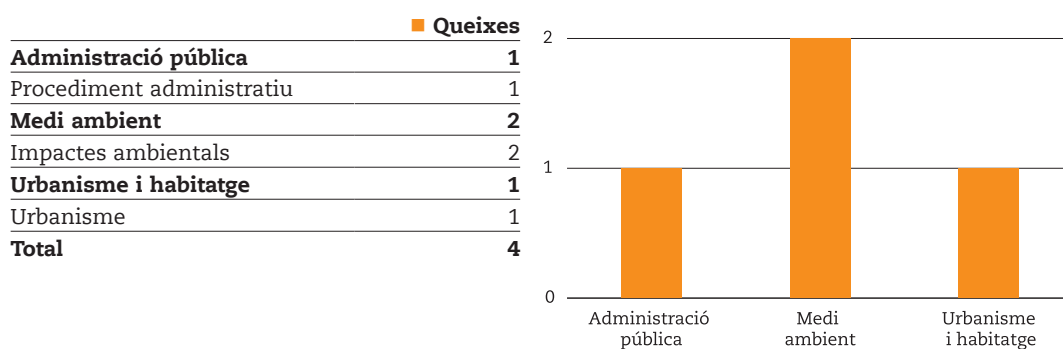
S'ha considerat oportú oferir les dades de tots els municipis que conformen la comarca d'Osona (taula 3.8), i també una comparativa de les queixes i les consultes que s'han rebut al Síndic provinents de municipis amb grandàries poblacionals similars (taula 3.9). D'aquesta comparativa, se'n pot extreure la conclusió que les sol·licituds d'intervenció del Síndic de les persones de Torelló és superior a la mitjana dels altres municipis amb mida poblacional similar, que és de 49.

Finalment, i pel que fa a l'estat de la tramitació de les actuacions, es pot observar que del total de 15 queixes presentades, se n'han finalitzat 7 durant l'any i en queden 8 per resoldre.

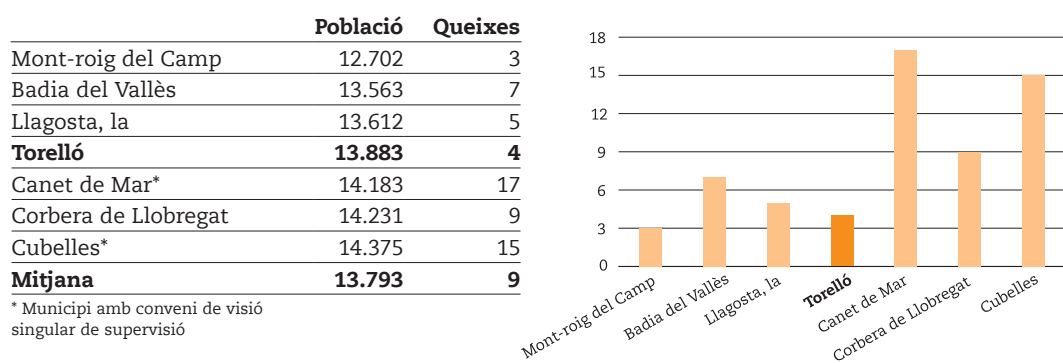
* L'any 2012 el Síndic de Greuges de Catalunya té signats convenis de col·laboració amb 19 municipis de tot Catalunya.

2. ACTUACIONS SOBRE L'AJUNTAMENT DE TORELLÓ INICIADES DURANT EL 2012

2.1. Queixes iniciades durant el 2012 que afecten l'Ajuntament de Torelló

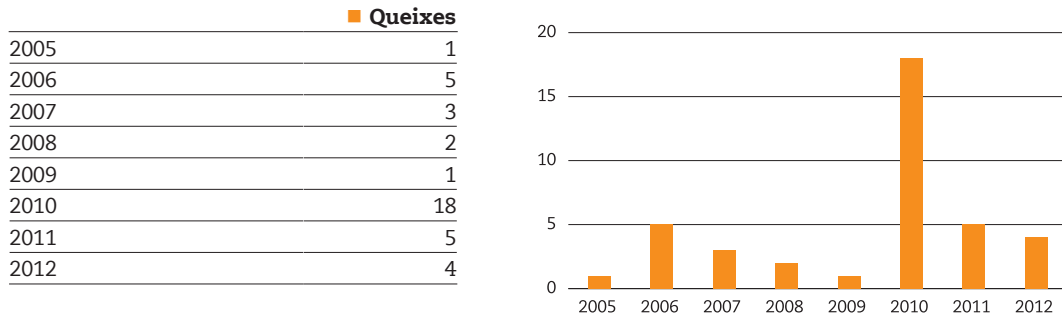


2.2. Comparació de queixes que ha rebut l'Ajuntament de Torelló amb les que han rebut municipis amb poblacions de grandàries similars



* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió

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

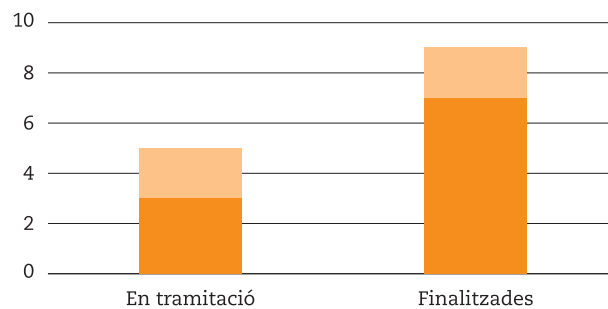


2.4. Temps emprat per l'Ajuntament de Torelló, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2012

	Dies
Ajuntament de Torelló	123
Síndic	90
Persona interessada	11,8

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

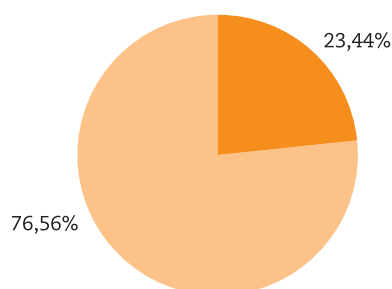
	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans del 2012	3	7	10	71,43%
■ Queixes iniciades el 2012	2	2	4	28,57%
Total	5	9	14	100%



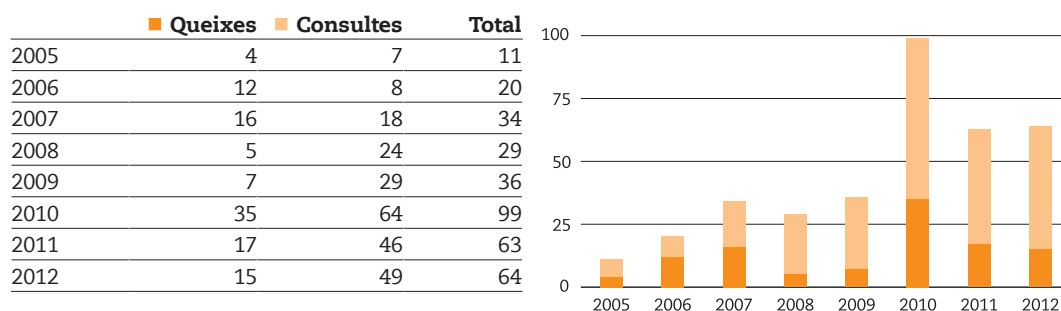
3. ACTUACIONS DURANT EL 2012 EN QUÈ EL PROMOTOR RESIDEIX A TORELLÓ

3.1. Queixes i consultes iniciades per residents de Torelló

	Actuacions	%
■ Queixa	15	23,44%
■ Consulta	49	76,56%
Total	64	100%



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

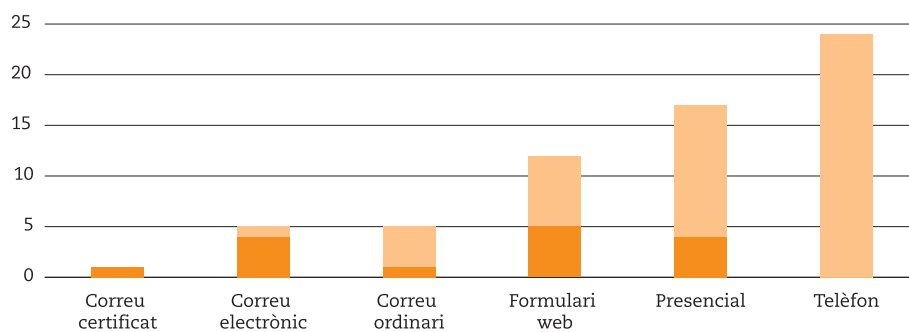


3.3. Nombre de persones afectades en les queixes procedents de Torelló

	Persones
Queixes individuals (14)	14
Queixes col·lectives (1)	4
Total	18

3.4. Forma de presentació de les queixes i les consultes

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu certificat	1	-	1
Correu electrònic	4	1	5
Correu ordinari	1	4	5
Formulari web	5	7	12
Presencial	4	13	17
Telèfon	-	24	24
Total	15	49	64



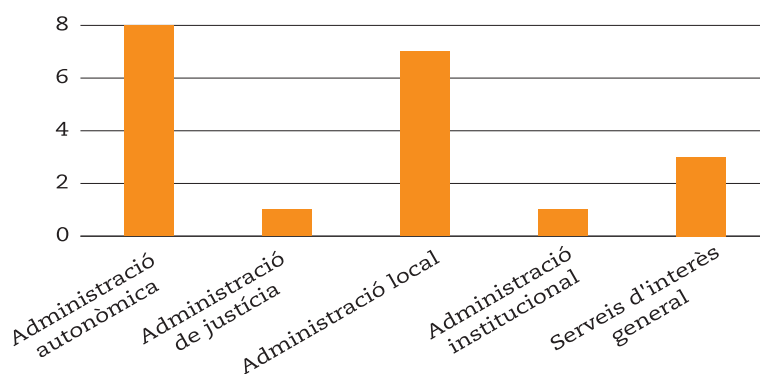
3.5. Administració afectada en les queixes presentades

a. Nombre d'administracions afectades en cada queixa rebuda el 2012

	Queixes	Total
■ Queixes amb una administració	10	10
■ Queixes amb dues administracions	5	10
Total	15	20

b. Administracions afectades en les queixes procedents de Torelló

Administració autonòmica	8
Departament d'Economia i Coneixement	1
Departament d'Ensenyament	1
Departament de Benestar Social i Família	1
Departament de Salut	2
Departament de Territori i Sostenibilitat	3
Administració de justícia	1
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	1
Administració local	7
Consell Comarcal d'Osona	1
Ajuntament de Sabadell	1
Ajuntament de Sant Sadurní d'Osormort	1
Ajuntament de Sant Vicenç de Torelló	1
Ajuntament de Torelló	3
Administració institucional	1
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	1
Serveis d'interès general	3
ENDESA	1
Orange	2
Total	20

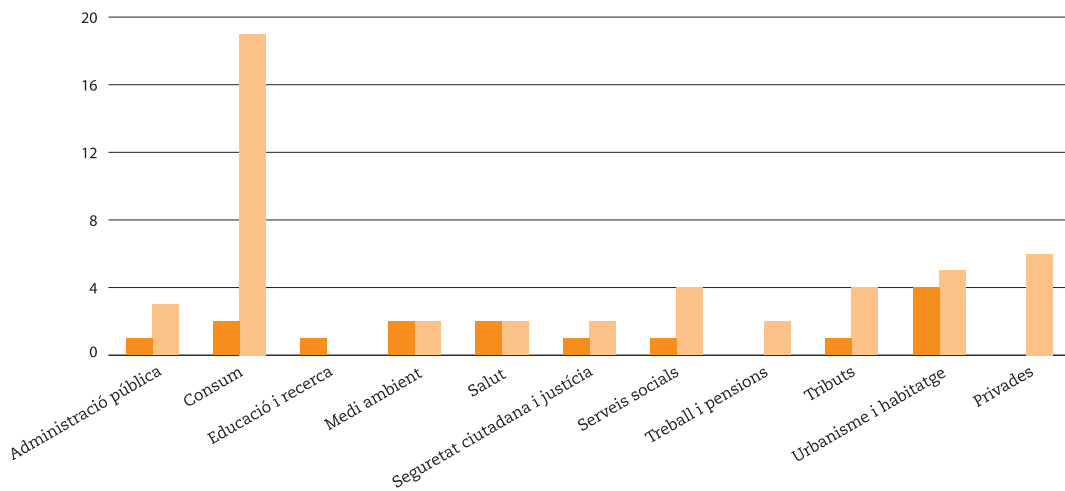


3.6. Idioma de presentació de les queixes

	Queixa	%
Català	15	100%
Castellà	-	0%
Total	15	100%

3.7. Queixes i consultes procedents de Torelló segons la matèria

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Administració pública	1	3	4
Coacció administrativa	-	1	1
Funció pública	1	1	2
Responsabilitat patrimonial	-	1	1
Consum	2	19	21
Administracions defensa consumidors	-	1	1
Serveis	1	11	12
Subministraments	1	7	8
Educació i recerca	1	-	1
Educació universitària	1	-	1
Medi ambient	2	2	4
Impactes ambientals	2	2	4
Salut	2	2	4
Drets i deures	1	1	2
Prestacions sanitàries	1	1	2
Seguretat ciutadana i justícia	1	2	3
Administració de justícia	1	2	3
Serveis socials	1	4	5
Famílies	-	1	1
Gent gran	1	-	1
Inclusió social	-	2	2
Persones amb discapacitat	-	1	1
Treball i pensions	-	2	2
Seguretat Social	-	2	2
Tributs	1	4	5
Tributs locals	1	4	5
Urbanisme i habitatge	4	5	9
Habitatge	2	1	3
Mobilitat	1	3	4
Urbanisme	1	1	2
Privades	-	6	6
Total	15	49	64



3.8. Queixes i consultes procedents de Torelló i de la resta de la comarca

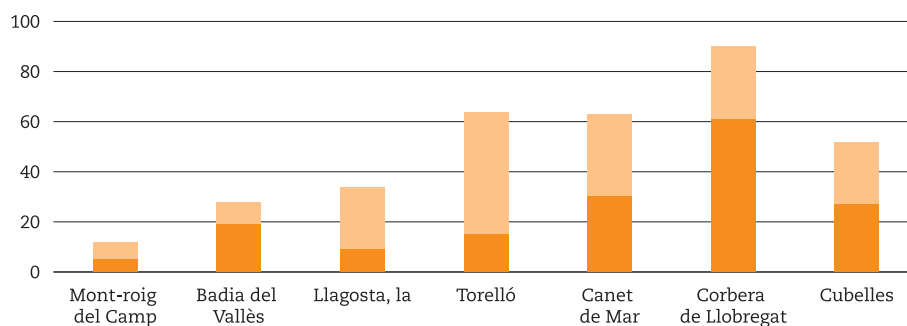
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Alpens	-	1	1
Balenyà	1	4	5
Brull, el	-	-	-
Calldetenes	4	5	9
Centelles	11	8	19
Collsuspina	1	-	1
Espinelles *	-	1	1
Folgueroles	1	4	5
Gurb	2	2	4
Lluçà	-	-	-
Malla	-	1	1
Manlleu	4	19	23
Masies de Roda, les	-	1	1
Masies de Voltregà, les	-	1	1
Montesquiu	3	3	6
Muntanyola	-	-	-
Olost	2	2	4
Orís	1	-	1
Oristà	1	1	2
Perafita	-	1	1
Prats de Lluçanès	9	5	14
Roda de Ter	5	4	9
Rupit i Pruit	1	-	1
Sant Agustí de Lluçanès	-	1	1
Sant Bartomeu del Grau	2	3	5
Sant Boi de Lluçanès	1	1	2
Sant Hipòlit de Voltregà	3	9	12
Sant Julià de Vilatorca	1	4	5
Sant Martí d'Albars	1	-	1
Sant Martí de Centelles	1	1	2
Sant Pere de Torelló	2	3	5
Sant Quirze de Besora	2	1	3
Sant Sadurní d'Osormort	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	2	2	4
Santa Cecília de Voltregà	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	-	2	2
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	3	4
Santa Maria de Besora	-	1	1
Santa Maria de Corcó	-	1	1
Seva	3	7	10
Sobremunt	-	-	-
Sora	-	-	-
Taradell	3	4	7
Tavèrnoles	1	-	1
Tavertet	-	-	-
Tona	5	6	11
Torelló	15	49	64
Vic	34	59	93
Vidrà	-	-	-
Viladrau*	1	-	1
Vilanova de Sau	1	1	2
Total	125	221	346

* Província de Girona

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

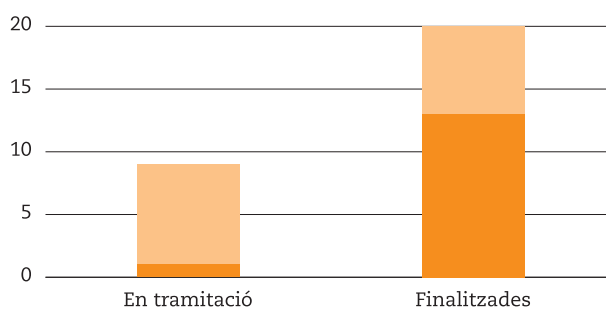
	Població	Queixes	Consultes	Total
Mont-roig del Camp	12.702	5	7	12
Badia del Vallès	13.563	19	9	28
Llagosta, la	13.612	9	25	34
Torelló	13.883	15	49	64
Canet de Mar*	14.183	30	33	63
Corbera de Llobregat	14.231	61	29	90
Cubelles*	14.375	27	25	52
Mitjana	13.793	24	25	49

* Municipi amb conveni de visió singular de supervisió



3.10. Estat de tramitació de les queixes

	En tramitació	Finalitzades	Total	%
■ Queixes iniciades abans del 2012	1	13	14	48,28%
■ Queixes iniciades el 2012	8	7	15	51,72%
Total	9	20	29	100%



4. RESOLUCIONS DEL SÍNDIC MÉS RELLEVANTS TRAMITADES DURANT EL 2012 AMB REFERÈNCIA A TORELLÓ

Queixa 06263/2011

Disconformitat amb la manca de neteja i conservació de diverses finques de titularitat pública i privada en una urbanització de Torelló

La promotora de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la manca de neteja i conservació de diverses finques de titularitat pública i privada en una urbanització de Torelló, la qual cosa genera molèsties als veïns.

Exposa que des de l'any 2008 es demana a l'Ajuntament una actuació per tal de resoldre la situació i que, atès que les molèsties persisteixen, en data 12 de juliol de 2011 els veïns han demanat de nou la intervenció de l'Ajuntament, però encara no han rebut cap resposta.

L'Ajuntament de Torelló ha tramès un informe en el qual exposa que per escrit de 28 de desembre de 2011 ja va informar la promotora de les actuacions dutes a terme, i que s'han efectuat els requeriments pertinents als propietaris de quatre finques de la urbanització en qüestió.

Tanmateix, la promotora exposa que la situació de manca de neteja també afecta altres finques de la mateixa urbanització que no han estat objecte de la intervenció de l'Ajuntament.

Per aquest motiu, i atès que la legislació urbanística vigent determina que els ajuntaments han d'ordenar l'execució de les obres necessàries per garantir les condicions d'ús, conservació i rehabilitació dels terrenys que exigeix la normativa urbanística, el Síndic ha demanat a l'Ajuntament que, de la mateixa manera que s'ha fet en les quatre finques esmentades, iniciï els expedients pertinents per requerir als titulars de la resta de finques que netegin i desbrossin els seus terrenys.

Fet aquest recordatori de deures legals, el Síndic posa fi a les seves actuacions en relació amb aquest assumpte.

Queixa 06264/2011

Queixa per les molèsties que ocasionen els actes que s'organitzen a la plaça Vella de Torelló

La persona interessada es queixa de les molèsties que ocasionen els actes que s'organitzen a la plaça Vella de Torelló i els camions de les escombraries quan passen a la matinada.

Pel que fa als actes festius i culturals que es fan a la plaça Vella, el Síndic recorda a l'Ajuntament de Torelló que la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, és aplicable als espectacles públics que tenen lloc a la plaça, com ara concerts o festivals.

Cal tenir present que la convivència pacífica i ordenada entre els espectadors, els participants i els usuaris dels establiments oberts al públic, els espectacles públics i les activitats recreatives i la resta de ciutadans, especialment els que viuen a prop dels llocs on es duen a terme aquestes activitats, és una de les finalitats i dels principis generals que recull l'article 2.3 de la Llei i que les administracions competents han de garantir.

Així mateix, el Síndic recorda a l'Ajuntament que a partir de l'entrada en vigor el 28 de setembre de 2010 del Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives, els espectacles públics i les activitats recreatives de caràcter extraordinari subjectes a llicència municipal han de complir una sèrie de requisits generals (article 111), entre els quals hi ha la presentació d'una valoració de l'impacte acústic de l'espectacle públic o de l'activitat recreativa i, si escau, adoptar les mesures necessàries per prevenir-lo i minimitzar-lo.

Alhora, l'article 112 del mateix Decret estableix que únicament es poden organitzar en espais oberts espectacles públics o activitats recreatives que es trobin en una de les circumstàncies següents: que se celebrin amb motiu de festes i revetlles populars o de festivals o certàmens que comptin amb una àmplia participació de la població directament afectada; que se celebrin en dates o vigílies festives, dins d'horaris en què el seu impacte sigui admissible per als usos socials majoritaris; o que se celebrin en indrets situats a la distància necessària dels nuclis habitats, de manera que no causin molèsties perceptibles a la gent que hi viu.

Fetes aquestes consideracions, el Síndic dona per closes les seves actuacions en aquest assumpte.

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

