



ACTA DE LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

Sessió extraordinària en primera convocatòria

Número de la sessió: 4/2019

Data: divuit de juliol de dos mil dinou

Hora inici: 12:05 hores fins 12:44 hores

Lloc: Sala de reunions de l'Edifici de Ca N'Arus

ASSISTENTS:

Presidenta:	Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo (PSC-CP)
Vicepresident:	
Vocals Regidors:	Sra. M. Teresa Revilla Sánchez (PSC-CP) Sr. Antoni García i Acero (ERC) Sr. Miguel M. García Valle Vocal titular (CIUTADANS) Sra. Ana González Montes (LHECP-ECG) Sra. Sònia Esplugas González (PP)
Vocals membres del Consell de Ciutat: (En funcions)	Sr. Jose Manuel Banderas Vozmediano
Secretaria:	Sra. M. Teresa Redondo del Pozo, Secretària general del Ple
Altres assistents:	Sra. Merche García Villatoro, Síndica de Greuges de L'Hospitalet. Sra. Núria Lozano Montoya (LHECP-ECG)
Excusen la seva assistència:	Sra. Fernanda Sánchez Alcántara (Consell de Ciutat)

Es reuneix la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, amb la composició concretada nominalment pel Decret de l'alcaldia 5717/2019, de 26 de juny, amb la finalitat d'exercir les competències que té atribuïdes pel vigent Reglament orgànic dels òrgans de defensa de la ciutadania davant l'ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions. –RODCLH (BOPB 22.08.2017).

S'obre la sessió per la Sra. Presidenta i constatada l'existència del quòrum previst per a la primera convocatòria per l'article 21.6 del RODCLH; s'entra en l'examen i debat dels assumptes relacionats a l'Ordre del Dia de la sessió:

1. CONSTITUCIÓ DE LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT.

Als efectes de la constitució de la Comissió, i l'acceptació dels càrrecs per tots el vocals presents a la sessió, es dona compte del Decret de l'alcaldia 5717/2019, de 26 de juny, pel qual s'acorda la delegació de la presidència de la Comissió en la Tinent d'Alcaldia Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo i es concreta la composició nominal de la Comissió, que es recull a continuació.

Presidenta:	M. Ángeles Sariñena Hidalgo (PSC-CP)
Vocals regidors/es:	
PSC-CP	M. Teresa Revilla Sánchez, titular Laura García Manota, suplent
ERC	Antoni Garcia i Acero, titular Jorge García i Muñoz, suplent
CIUTADANS	Miguel Manuel García Valle, titular Rainaldo Ruiz Narvaez, suplent
LHECP-ECG	Ana González Montes, titular
PP	Núria Lozano Montoya, suplent Sonia Esplugas González, titular
Membres del Consell de Ciutat (en funcions)	Sr. José Manuel Banderas Vozmediano Sra. Fernanda Sánchez Alcántara
Secretària	M. Teresa Redondo del Pozo

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, pren la paraula i explica que aquesta és una Comissió molt important tenint en compte que la seva finalitat és atendre a la ciutadania en les reclamacions o suggeriments que puguin transmetre. I explica que aquest òrgan, que és obligatori des de la Llei de grans ciutats ofereix la possibilitat de revisar les queixes i els suggeriments dels ciutadans que s'han pogut sentir no atesos en primera instància o atesos d'una manera poc adient.

La Presidenta explica que Comissió va iniciar els seus treballs a l'any 2017, per això el primer informe que ha fet la Comissió és al 2018, es va donar compte al passat ple del mes de març, i opina que ha estat molt ben valorat i ens ha donat un reflex, un mirall, del que és la ciutadania i què demana o requereix, fins i tot es va fer esment al Ple del passat mes de març.



Com era de preveure, les queixes i suggeriments sobretot eren de l'espai públic, seguretat ciutadana que són temes que preocupen a la gent d'una manera molt directa. I com a suggeriment, una cosa per posar sobre la taula, tot el tema de l'atenció que es dóna a la ciutadania i tota la transparència, i creu que és important com a administració recollir-ho aquí.

La Sra. Sariñena segueix dient que espera que durant l'any 2019 i els que vindran es continuï el bon treball per part de tothom, amb un objectiu comú per a tots que és millorar la qualitat de vida i que la gent estigui satisfeta de la seva administració.

2. ELECCIÓ DEL/DE LA VICEPRESIDENT/A DE LA COMISSIÓ.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, recorda que l'article 16 del Reglament Orgànic dels òrgans de defensa de la ciutadania no estableix com s'ha d'elegir als candidats, simplement que és Vicepresident/a qui obté la majoria simple dels membres de la Comissió. A l'última sessió de constitució de la Comissió, l'any 2018, es va fer un sorteig entre tots els regidors i les regidores membres de la Comissió que acceptin la candidatura per ser Vicepresident/a.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític de Ciutadans, manifesta que algú es podria proposar, si volgués.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, comenta la possibilitat de que si a més d'un membre que vol optar a la Vicepresident/a es pot realitzar un sorteig, com es va fer l'altre vegada.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, pregunta a continuació a cadascun dels membres de la Comissió si volen ser candidats a Vicepresident/a, tots contesten afirmativament i els hi pregunta què volen fer si sorteig o votacions, que una altra solució és anar votant i traient els que tinguin menys vots.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític de Ciutadans, manifesta que tenint en compte que la Vicepresidenta que ha exercit fins ara només ha estat un any i poc, un curt espai de temps, si ella accepta, la seva proposta és que continuï ella. Ha de quedar clar que no han parlat abans, que li ha sorgit ara la idea, perquè li sembla que no està malament que hi hagi un marge, que creu que és important que en un òrgan on hi ha més dones que homes i com només ha tingut un any, doncs si ella acceptés, que compti amb un temps prudencial per demostrar-nos tot el que es pot fer.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, manifesta que li agradaria també que la resta dels membres expressin la seva opinió.

El **Sr. Antoni García i Acero**, portaveu del grup polític municipal d'Esquerra

Republicana de Catalunya, manifesta que a ell li és indiferent, però que el sorteig seria millor.

El Sr. **José Manuel Banderas Vozmediano**, vocal membre del Consell de Ciutat, manifesta que coincideix amb el Sr. Miguel García, que si la Sra. Esplugas vol i està disposada, doncs com no ha tingut massa temps per exercir, li semblaria bé que fos ella, per la seva part cap objecció, al contrari.

La **Sra. Ana González Montes**, portaveu del grup polític municipal de L'Hospitalet en Comú Podem-En Comú Guanyem, manifesta que a ella li sembla millor fer un sorteig de nou.

La Sra. **M. Teresa Revilla Sánchez**, regidora del grup polític municipal del Partit dels Socialistes de Catalunya, manifesta que li sembla igual, però que pensa com la Sra. González, que seria millor sorteig.

El Sr. **Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de Ciutadans, pregunta si al final es fa sorteig.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, conclou que la majoria ha decidit sorteig.

La **Sra. Sonia Esplugas González**, portaveu del grup polític municipal del Partit Popular, manifesta que a ella li dóna igual, però que ha d'haver unanimitat, que ella no té cap problema, però que si la majoria decideix que es faci un sorteig, a ella li sembla bé.

S'efectua el sorteig i s'extreu la papereta amb el nom de la Sra. Sònia Esplugas González i sotmesa a votació la proposta resultat del sorteig, amb el vot favorable unànim del presents,

La Comissió aprova el següent acord:

*De conformitat amb l'art. 16 del RODCLH es procedeix a **designar la Vicepresidenta de la Comissió**, entre els/les regidors/es vocals membres d'aquesta, resultant designat amb el quòrum ponderat de la majoria simple:*

*La regidora **Sra. SONIA ESPLUGAS GONZÁLEZ** present a la sessió accepta el càrrec, a la qual li correspon substituir o suplir a la presidència, en els supòsits de vacant, absència, malaltia i/o abstenció legal.*

3. DETERMINACIÓ DE LES DATES DE LES SESSIONS ORDINÀRIES DE LA COMISSIÓ.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica la proposta.



Sotmesa a votació la proposta, per unanimitat dels presents,

La Comissió aprova el següent acord:

De conformitat amb l'art. 21.1 del RODCLH, a proposta de la Presidència de la Comissió, amb el quòrum ponderat de la majoria simple

S'acorda:

- 1. Que el règim de la sessions ordinàries trimestrals de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions de L'Hospitalet de Llobregat, tingui lloc, dins de la segona quinzena dels mesos d'abril, juliol, octubre i febrer, el dia i l'hora que convoqui la presidència.*
- 2. Fer públic aquest acord, en la pàgina web dels òrgans de defensa de la ciutadania de L'Hospitalet, als efectes de compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.*

4. DELEGACIÓ DE COMPETÈNCIES D'AQUESTA COMISSIÓ EN LA SINDICA DE GREUGES DE L'HOSPITALET.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica que es tracta de l'acord d'aprovació de la delegació de competències de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions en la Síndica, amb la mateixa filosofia i els mateixos principis que es va fer a l'última legislatura, és a dir, que tot el que siguin queixes siguin resoltes per la Síndica.

Sotmesa a votació la proposta, per unanimitat dels presents,

La Comissió aprova el següent acord:

De conformitat amb l'art. 26.4 del RODCLH, a proposta de la Presidència de la Comissió, amb el quòrum ponderat de la majoria simple

S'acorda:

- 1. Delegar en la Síndica de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat, la resolució de les queixes que es presentin de conformitat per la ciutadania, de conformitat amb el Reglament orgànic dels òrgans de defensa de la ciutadania davant l'ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions aprovat pel ple municipal en sessió de 25 de juliol de 2017 –publicat en el el BOPB de 22.08.2017-*

La delegació comprendrà les facultats de la Comissió recollides a l'art. 26 apartat 3 de l'esmentada norma reglamentària i totes aquelles que resultin necessàries per a

la tramitació i resolució de les queixes presentades. La delegació comportarà l'obligació de la Sindicatura d'informar periòdicament, en el decurs de les reunions ordinàries de la Comissió, del número i l'estat de tramitació de les queixes.

2. *Fer pública la delegació per mitjà d'anunci en el BOPB de conformitat amb l'art. 9.3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.*
3. *Fer públic aquest acord, en la pàgina web dels òrgans de defensa de la ciutadania de L'Hospitalet, als efectes de compliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.*

5. SÍNDICA DE GREUGES

Per la Síndica de Greuges de L'Hospitalet, es dona compte de:

a) RELACIÓ DE RESOLUCIONS DICTADES ENTRE EL 9 D'ABRIL DE 2019 I EL 15 DE JULIOL DE 2019.

Núm: 25/2019
Data: 15 d'abril de 2019
Qualificació: Queixa
Expedient: 7/2019
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. E.C.A.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa formulada en primera instància davant l'Àrea competent sobre una zona d'aparcaments de motos al carrer Rodés que sempre està ocupada per cotxes. Resolució final que declara finalitzat el procediment en atenció a l'escrit lliurat a la interessada pel Cap de Servei de Mobilitat i Via Pública de l'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme, on s'especifica que s'ha autoritzat la realització de treballs per instal·lar dos pilons metàl·lics al gual d'AutoGama, situat al C/ Esquadres, 38 i al C/ Rodés, 38 esborrar línies i text d'estacionament de motos, pintar al seu lloc línies en bateria de zona d'estacionament de motos de 10 metres de longitud i instal·lar senyalització vertical.

Núm: 26/2019
Data: 15 d'abril de 2019
Qualificació: No qualificada
Expedient: 13/2019
Tipus de Resolució: Inadmissió
Interessat: C.C.L.R.
Assumpte: Declaració d'inadmissió de la reclamació presentada, ja l'ajuntament es troba en el període de tres mesos de



resposta de la queixa en primera instància.

Núm: 27/2019
Data: 29 d'abril de 2019
Qualificació: Queixa
Expedient: 14/2019
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: Sra. A.X.M.
Assumpte: En relació a la no resposta a una sèrie de preguntes formulades davant l'Ajuntament sobre les hores d'exposició solar als parcs infantils de la ciutat.

Núm: 28/2019
Data: 30 d'abril de 2019
Qualificació: No qualificada
Expedient: 15/2019
Tipus de Resolució: Derivació Síndic Greuges de Catalunya
Interessat: Sra. M.A.Y.B.
Assumpte: Reclamació en relació a la discriminació que rep el seu fill a l'Hospital Sant Joan de Déu. El Síndic de Greuges ho està tramitant

Núm: 29/2019
Data: 2 de maig de 2019
Qualificació: No qualificada
Expedient: 16/2019
Tipus de Resolució: Inadmissió
Interessat: Centre Formatiu M.S.
Assumpte: Reclamació en relació als problemes que origina una persona indigent que viu al carrer, amb els infants que estudien al centre de formació i amb els veïns i veïnes de la zona. Aquesta reclamació dona lloc a la iniciativa d'ofici Exp.17/2019

Núm: 30/2019
Data: 2 de maig de 2019
Qualificació: Ofici
Expedient: 17/2019
Tipus de Resolució: Iniciativa d'ofici
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Iniciativa d'ofici en relació als problemes que origina una persona indigent que viu al carrer, amb els infants que estudien al centre de formació i amb els veïns i veïnes de la zona.

Núm: 31/2019

Data: 7 de maig de 2019
Qualificació: No qualificada
Expedient: 18/2019
Tipus de Resolució: Inadmissió
Interessat: Sr. R.B.R.
Assumpte: Reclamació en relació a la reparació d'una pirona de ferro al carrer França, 50. No s'admet a tràmit perquè no s'havia realitzat la queixa en primera instància a l'ajuntament.

Núm: 32/2019
Data: 15 de maig de 2019
Qualificació: Ofici
Expedient: 19/2019
Tipus de Resolució: Iniciativa d'Ofici
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Iniciativa d'ofici sobre els horaris i l'atenció a les Àrees Bàsiques de Serveis Socials.

Núm: 33/2019
Data: 21 de maig de 2019
Qualificació: Queixa
Expedient: 20/2019
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: Comunitat Propietaris C. Canigó 2-30
Assumpte: En relació a reclamacions en primera instància realitzades a l'Ajuntament en relació a un millor manteniment del Parc de la Cabana i a les que no han rebut resposta.

Núm: 34/2019
Data: 21 de maig de 2019
Qualificació: Queixa
Expedient: 21/2019
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: Sr. I.V.V.
Assumpte: En relació a la reubicació de contenidors d'escombraries a la zona del carrer Campoamor.

Núm: 35/2019
Data: 21 de maig de 2019
Qualificació: Suggestiment
Expedient: 22/2019
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: Sr. A.D.B.
Assumpte: Per tal que s'actuï a la zona enjardinada del bloc 82A de l'avinguda Can Serra. Actualment encara no han enviat l'informe.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

Núm:	36/2019
Data:	22 de maig de 2019
Qualificació:	Queixa
Expedient:	10/2019
Tipus de Resolució:	Resolució final
Interessat:	Comunitat Propietaris C.Canigó 2-30
Assumpte:	En relació a la no resposta a diverses queixes presentades en primera instància davant l'Àrea competent, relatives als retards, les desatencions i les deficiències que hi ha a la zona d'esbarjo per a gossos al parc de la Cabana. Resolució final en la qual es proposa a l'Àrea d'EPHUS que en els processos participatius es contemplin les tres fases necessàries per assegurar un bon procés, informativa, participativa i devolució. També es proposa a l'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme que dissenyi un pla de xoc per acabar amb situacions incíviques. I es proposa a la Gerència que dissenyi una instrucció interna per assegurar que es dona resposta a les queixes formulades en primera instància per la ciutadania i per a que s'informi degudament a la ciutadania sobre el procediment a seguir per posar una queixa en primera instància.
Núm:	37/2019
Data:	6 de juny de 2019
Qualificació:	Queixa
Expedient:	23/2019
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sr. M.V.G.
Assumpte:	En relació a la no resposta sobre reclamacions interposades sobre el cobrament indegut de la plusvàlua.
Núm:	38/2019
Data:	6 de juny de 2019
Qualificació:	Queixa
Expedient:	24/2019
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sra. S. M.V.
Assumpte:	Queixa en relació a la disconformitat amb la resposta de l'Ajuntament sobre una queixa formulada en primera instància sobre multa d'aparcament.
Núm:	39/2019
Data:	6 de juny de 2019
Qualificació:	No qualificada
Expedient:	25/2019
Tipus de Resolució:	Inadmissió

Interessat: Barna Ocio 2015 S.L.
Assumpte: Reclamació en relació a la no devolució d'unes fiances sobre residus. S'inadmet perquè no s'ha interposat la queixa en primera instància a l'ajuntament.

Núm: 40/2019
Data: 20 de juny de 2019
Qualificació: No qualificada
Expedient: 27/2019
Tipus de Resolució: Valoració prèvia a la qualificació
Interessat: Sindicat de Polícies Locals i cos de Mossos d'Esquadra SPLCME
Assumpte: Reclamació en relació a la situació de deteriorament continu en la qual es troba la Guardia Urbana de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

Núm: 41/2019
Data: 20 de juny de 2019
Qualificació: No qualificada
Expedient: 26/2019
Tipus de Resolució: Inadmissió
Interessat: Comunitat Propietaris Pça. Europa 6-8
Assumpte: Reclamació en relació als sorolls que fan màquines, compressors o generadors encesos durant la nit en la construcció d'un edifici a la plaça Europa i que disturba el descans dels veïns i de les veïnes. S'inadmet perquè no s'ha interposat la queixa en primera instància a l'ajuntament

Núm: 42/2019
Data: 10 de juliol de 2019
Qualificació: Interna
Expedient: 32/2019
Tipus de Resolució: Organització interna Oficina de Suport Òrgans de Defensa de la Ciutadania
Interessat: Sindicatura
Assumpte: Organització de l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania durant les vacances d'estiu de l'any 2019.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, manifesta que tots els membres de la Comissió tenen el document, però que vol ressaltar que s'han iniciat dues iniciatives d'ofici, una sobre el tema dels horaris a les Àrees Bàsiques de Serveis Socials, donat que ha arribat a la Sindicatura que hi ha una demora per poder ser atesos a les àrees, i una altra en relació a una persona que estava dormint al carrer, al costat d'una escola. Aquest queixa complia els requisits per ser tramitada, però per la seva importància i la sensibilitat de la situació va decidir iniciar un procediment d'ofici. Així mateix, comunica que hi ha una queixa de la Guàrdia Urbana, d'un sindicat, i el que s'està fent és valorar si realment és una queixa o no, i per això s'ha fet una



tramitació inicial per saber què està passant, per així poder qualificar-la. També exposa que el que està passant és que està havent molta demora perquè facin arribar els informes des de les àrees,. Ara el que s'està fent és enviar reclamacions a cada àrea recordant que han de prioritzar aquest tema.

Essent les 12.20 hores, **el Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític de Ciutadans, després de comunicar l'existència d'una situació personal que requereix la seva presència s'absenta de la reunió.

b. ALTRES INFORMACIONS.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que hi ha dues informacions:

- 1 Els membres que formaven part de l'anterior composició recordaran, quan es va fer el conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya, recordaran que es va demanar formar part de l'Institut Ombudsman, que és a nivell Internacional. Es va sol·licitar l'entrada i ja ens han comunicat que som membres institucionals. Això és molt interessant, nosaltres pertanyem a la regió d'Europa i d'Espanya estan els Síndics de les Comunitats Autònomes, el Defensor del Pueblo i després n'hi ha tres Síndicatures locals que són Barcelona, Girona i L'Hospitalet. Hem entrat a formar part d'aquesta xarxa i ja ens estan convidant a Letònia, Dublín, i ja es veurà el que dóna de si. Pensa que és molt interessant, perquè així estarem connectats amb tot el que està passant a nivell de defensories del món.
- 2 Els síndics locals del Baix Llobregat i L'Hospitalet estan preparant un acte que es farà aquí a L'Hospitalet pel Dia Internacional dels Drets dels infants, el 20 de novembre, que se centrarà en el dret al lleure. Li fa molta il·lusió perquè com a Síndica serà el primer acte que farà i serà l'acte central de petits actes que després es faran a nivell de cada municipi. La idea és fer-ho el 20 de novembre a L'Harmonia, ja es farà arribar la invitació.

La **Sra. Ana González Montes**, portaveu del grup polític municipal L'Hospitalet en Comú Podem-En Comú Guanyem, en relació al tema de la remissió dels informes per part de les àrees, manifesta que ja es va comentar en anteriors sessions i que en la seva opinió hi ha un problema a nivell de les àrees i és que no tenen interioritzada la sindicatura i per això pensa que caldria donar més informació a les àrees perquè això millorés i fer una aposta per la figura de la Síndica.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que es va fer una proposta per fer una instrucció interna, perquè pensa que el que passa és que a les àrees no hi ha un interlocutor, no hi ha una persona que estigui pensant en fer l'informe, sinó que arriba a més de la feina que han de dur a terme habitualment.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica que al reglament de la Comissió, igual que fa la Sindicatura de Catalunya, està contemplat que quan hi hagi un retard en l'emissió d'un informe, es pot citar a declarar davant la sindicatura a la persona responsable de fer l'informe que no s'ha lliurat en el termini establert. És a dir, se li fa arribar una citació perquè comparegui a donar explicacions del perquè no s'ha emès l'informe.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, creu que per començar seria millor fer una carta explicant aquesta deficiència que s'està produint, és a dir, fer una carta a tots els responsables perquè ho tinguin present, que ells interioritzin que han de donar una contesta, segons el Reglament, en un termini determinat.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que a cada escrit on se'ls hi demana informació se'ls hi diu que segons el Reglament tenen un termini per contestar.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, pregunta a qui se li demana la informació.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, contesta que se li fa arribar al polític i explica que, per exemple, si és de la seva àrea se li fa arribar a ella i ella ha de decidir a qui li demana la confecció de l'informe.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, manifesta que abans de portar a terme l'opció proposada per la Secretària de la Comissió i com a persona que sap tot el funcionament i com es poden fer les coses de la millor manera possible, sí que donaria el temps necessari per comentar-ho amb l'equip de govern.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, proposa que es podria fer una altra cosa, un recordatori donant un últim termini i dient que a partir d'aquesta data la persona responsable haurà de comparèixer i així segurament en aquest temps, arribaran els informes.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, manifesta que farà aquest recordatori dient que si no donen resposta citarà a la persona responsable, i mentrestant la Presidenta de la Comissió, pot plantejar aquest tema a l'equip de govern.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, manifesta que no es pot mantenir aquesta situació, perquè justament aquest òrgan ha de donar resposta a la ciutadania i si des de l'Ajuntament ja s'incompleix el que està en el Reglament, està clar que alguna cosa s'ha de fer.

La Sra. **M. Teresa Revilla Sánchez**, regidora del grup polític municipal del Partit dels Socialistes de Catalunya, manifesta que creu que el problema que hi ha és que les peticions arriben al polític i el que fa normalment és derivar-ho al Director de l'Àrea i aquest al cap de servei o al cap de secció que li correspongui. El que passa, per la seva experiència a l'àrea d'EPHUS, si és un problema de via pública, alguna persona



que ha caigut, o d'un camió de foment, quan li arribava la carta en la qual es demana va l'informe en relació a la queixa presentada, és que ja havien passat gairebé dos mesos, feia el seguiment i la resposta, però clar no sap quan trigaria en arribar després. Afegeix que molts funcionaris tenen molta por al Síndic de Greuges i encara que ja saben que han de respondre, ho deixen pel final.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que, essent conscient de la dificultat, es va oferir a anar a cada àrea a explicar el funcionament de la sindicatura i així també que li puguin preguntar com estructurar aquest tema, però que de moment cap àrea no li ha demanat, i que es torna a oferir a anar i explicar, si és que això facilita. També creu que el polític ha de tenir clar que hi ha temes menors i temes que no són menors i pensa que el polític ha de tenir aquesta informació, però si li donen un referent a cada àrea, li farà arribar al polític i al referent, pot fer les cartes necessàries si això facilita que vagi més àgil. Pensa que ningú a les àrees s'ha assegut per plantejar com estructurar aquest tema i des del primer dia del seu nomenament ja hi havia queixes i ja va començar a resoldre-les, i això ha anat més ràpid que fer l'estructura adient des de les àrees.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, pregunta si el polític li va facilitar el nom del referent.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, contesta que ella ho va demanar, però només li va facilitar el Sr. Jesús Husillos que li va donar el referent de la Núria Nieto, de la resta ningú.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, manifesta que farà trasllat d'aquesta petició, inquietud, que considera que és un problema i també dóna per bo el suggeriment que ha fet la Secretària de la Comissió.

El **Sr. Antoni García i Acero**, portaveu del grup polític municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya, pregunta si tenen tres mesos per respondre.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, li contesta que és ella la que té tres mesos per resoldre el procediment.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica que el servei té 15 dies hàbils per respondre.

El **Sr. Antoni García i Acero**, portaveu del grup polític municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya, explica que creia que el termini era igual que als regidors que se'ls ha de respondre en principi en un mes.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica que són 15 dies hàbils que són pràcticament tres setmanes, i que es preveu que en un moment donat algú per confeccionar un informe necessiti més temps i hagi de demanar una pròrroga.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, manifesta que no es demana pròrroga, simplement no hi ha resposta.

La Presidenta de la Comissió, **Sra. M. Ángeles Sariñena Hidalgo**, manifesta que, no obstant això, ho traslladarà als companys de govern, i que també es pot convocar una reunió amb els directors de serveis de les àrees perquè tinguin tota la informació del Reglament i com s'ha de contestar, que és una prioritat i que no es pot deixar que passi el temps sense donar resposta i manifesta que també s'ha de tenir en compte que l'any passat va ser l'any de posada en marxa d'aquest òrgan i que seria convenient una reunió amb els directors de servei per explicar com ha de ser tot el tràmit, però que li agradaria saber quines àrees són les que no donen resposta.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, contesta que serveis socials és una d'elles, també és veritat que no és el mateix dir que es talli un arbre, que un tema de serveis socials que és més complex, cada vegada que hi ha una queixa de serveis socials ja sap que serà complicat, perquè ni tan sols truquen per dir-li que estan elaborant l'informe i necessiten més temps. Un altre àrea és EPHUS, últimament estaven contestant bastant bé, va parlar i tot què estava molt contenta perquè no només contestaven, solucionaven el problema, ja es veia que havien agafat ritme, no sap ara què ha canviat. I mobilitat i seguretat, on depèn del tema. Així mateix, li proposa a la Presidenta una reunió per explicar-li tot el que hi ha.

La **Sra. Sonia Esplugas González**, portaveu del grup polític municipal del Partit Popular, pregunta com va el tema del Mobike.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que li ha demanat al Sr. Castro, per carta, que li expliqui l'estat de la situació. El que li van explicar era que ja s'havia arribat a un acord amb l'empresa que totes les bicicletes ja estaven preparades perquè no s'aparquessin a les voreres. Teòricament el que s'ha pactat amb l'empresa era això i l'empresa ha dit que totes les bicicletes estan preparades, si es veu alguna a la vorera vol dir que el que l'usuari que l'ha deixat continua pagant. Si això és cert, és que paguen tan poc que els hi és igual.

La Sra. **M. Teresa Revilla Sánchez**, regidora del grup polític municipal del Partit dels Socialistes de Catalunya, explica que el seu fill és usuari i mitjançant l'aplicació sap que hi ha unes zones on no es pot aparcar, que si aparques et multen, i com són joves i passen de tot, doncs l'han multat dues vegades, i tampoc a voreres, la bicicleta es bloqueja, però el que fan és multar amb cinc euros.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que l'empresa va dir que si no es deixava ben aparcada la bicicleta no es bloquejava i que l'usuari seguia pagant, així que pel que dius això no ho han fet.

El **Sr. Antoni García i Acero**, portaveu del grup polític municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya, manifesta que és complicat.

La Sra. **M. Teresa Revilla Sánchez**, regidora del grup polític municipal del Partit dels



Socialistes de Catalunya, diu que potser no ho poden fer.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, manifesta que la empresa va dir que sí que ho podien fer.

El **Sr. Antoni García i Acero**, portaveu del grup polític municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya, pregunta com ho detecten, perquè a vegades et diu que la bicicleta està al carrer i està dins d'una porteria.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que el que també s'estava fent i que començarien l'1 de juliol, i creu que han començat, era fer els aparcaments a calçada i ja han començat a pintar-los..

La Sra. **M. Teresa Revilla Sánchez**, regidora del grup polític municipal del Partit dels Socialistes de Catalunya, explica que el que sí fa l'empresa és retirar a la nit, amb una furgoneta, les bicicletes que estan malament aparcades.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, diu que Mobike li va explicar que no retira les bicicletes malament aparcades, que el que fan és que tenen dues zones d'aparcament de bicicletes, Bellvitge i Centre, i han d'estar compensades, si tenen una descompensació a Bellvitge, recullen les que tenen i les porten al Centre i així compensen, però no és perquè estiguin malament aparcades.

El **Sr. Antoni García i Acero**, portaveu del grup polític municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya, explica que el negoci d'aquesta empresa és "agafa la bicicleta i aparca on vulguis", perquè si no és el bicicing i llavors és amb ancoratge, per tant, no serà fàcil que facin qualsevol canvi, perquè l'usuari quan utilitza aquesta bicicleta el que vol és agafar la bicicleta i deixar-la on vulgui.

La Sra. **M. Teresa Revilla Sánchez**, regidora del grup polític municipal del Partit dels Socialistes de Catalunya, explica que a Madrid van agafar una bicicleta i havies de buscar on deixar-la i explica que el sistema aquí és que es paguen 5,99 euros al mes i pots utilitzar la bicicleta 40 minuts seguits, llavors la bloqueges, la tornes a desbloquejar i la segueixes utilitzant. Què passa?, que si deixes la bicicleta malament aparcada o no la bloqueges, els minuts que van passant te'ls van cobrant, de manera que els següents 10 minuts són 200 euros, quantitat que és del tot excessiva.

El Sr. **José Manuel Banderas Vozmediano**, representant del Consell de Ciutat, explica que no sap com estarà el tema actualment, perquè des de finals de juny està tancada la instal·lació del camp de fútbol de Santa Eulàlia, però que ha hagut nits que hi ha hagut de treure cinc o sis bicicletes de dins, perquè arriben els xavals, les fiquen dins, i això que hi ha aparcabicis per unes vint bicicletes, que ja es va posar expressament perquè no les aparquessin a qualsevol lloc, però ens ficaven aquestes dins i com després marxaven amb un amic o amb el pare o la mare que els venia a buscar, doncs les bicicletes es quedaven dins de la instal·lació i si les volia fer servir un usuari no la podia agafar perquè estava tancat i, per això, les trèiem fora a la nit,

amb la conseqüent molèstia. Opina que convindria que això s'arreglés d'alguna manera i que s'haguessin d'aparcar fora de la porta, perquè si ha d'entrar una ambulància, com les deixen a qualsevol lloc i envaeixen l'entrada a la instal·lació, les hem d'apartar.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que a la seva iniciativa d'ofici va sol·licitar que es definís el nombre de bicicletes d'us comunitari que poden haver a la ciutat, que havia d'haver un topall, que s'ha de definir si són 100, 200 o les que siguin, però ha d'haver un límit.

El **Sr. Antoni García i Acero**, portaveu del grup polític municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya, diu que creu que són 1.000.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, diu que de Mobike, però que s'ha de definir, perquè si hi hagués una altra operadora, quin seria el límit, la ciutat quantes té capacitat d'assumir.

El **Sr. Antoni García i Acero**, portaveu del grup polític municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya, diu que en definitiva el que s'ha de fer és fer complir l'ordenança.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que ha sol·licitat saber en quin punt es troba tot aquest tema a l'àrea i està esperant la resposta.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, manifesta que si és una infracció de trànsit el responsable no és l'empresa, és el senyor que l'ha deixat i aleshores l'empresa hauria d'identificar al titular, però com la sanció és al conductor, a l'empresa no l'importa.

La Sra. **M. Teresa Revilla Sánchez**, regidora del grup polític municipal del Partit dels Socialistes de Catalunya, manifesta que no s'hauria d'aparcar a sobre de les voreres, excepte en aquelles zones senyalitzades, perquè per exemple a Bellvitge-Gornal es va demanar que se senyalitzessin aparcaments, a la porta de les escoles que ho permeten tenen aparcabicicletes i zones senyalitzades per poder aparcar.

I no havent-hi més assumptes de què tractar, la Presidència aixeca la sessió, essent les dotze hores i quaranta-quatre minuts del dia divuit de juliol de dos mil dinou, de la qual, com a Secretària en dono fe.

La Presidenta,

La Secretària de la Comissió,

M. Ángeles Sariñena Hidalgo

M. Teresa Redondo del Pozo