

2002

Oficina del Defensor del  
Ciudadà de Mataró

Informe anual



## ÍNDEX

|  |    |
|--|----|
| 1.- INTRODUCCIÓ  | 3  |
| 2.- ANTECEDENTS  | 4  |
| 3.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2002                   | 5  |
| 4.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR                             | 11 |
| 5.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS                        | 13 |
| 6.- CONCLUSIONS  | 14 |
| 7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS                    | 16 |
| 8.- SEGUIMENT D'EXPEDIENTS RESOLTS L'ANY 2001                  | 89 |
| 9.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS DE L'ANY 2001           | 90 |
| 10.- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS I RESOLUCIONS DE L'ANY 2002 | 93 |
| 11.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT             | 94 |

## 1.- INTRODUCCIÓ

Després de dos anys de funcionament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró, ja es comença a disposar de certa perspectiva, tant pel que fa al funcionament i gestió de la pròpia Oficina, com pel que fa al funcionament i dinàmica dels diferents Serveis de l'Ajuntament de Mataró.

Tenim ara la possibilitat de poder comparar les estadístiques dels anys 2001 i 2002, cosa que ens dóna una visió molt més àmplia i també més acurada de quines són les motivacions de les queixes, reclamacions i consultes que més freqüentment presenten els ciutadans de Mataró, la seva tipologia, el seu objecte, en definitiva, allò que més els preocupa.

El contingut d'aquest informe anual va destinat evidentment a qualsevol persona interessada, però, principalment, a tots els responsables de la política municipal, tant els que tenen responsabilitats de govern, com els que estan a l'oposició, i als seus gestors, constituint-se, segons el meu criteri, en una eina de treball a tenir en compte.

Aquest és el veritable objectiu de l'Oficina del Defensor del Ciutadà, a part de servir als ciutadans, orientant-los, assessorant-los, tramitant i resolent les seves queixes. Facilitar, a partir de la seva intervenció i experiència, sempre objectiva i independent, una informació complementària, amb la voluntat de contribuir a la millora de la gestió de l'Ajuntament, el que, en definitiva, es converteix en un benefici per a la ciutadania, és a dir, servint d'eina per a la seva intervenció indirecta en l'administració del municipi.

Potser algunes de les queixes dels ciutadans, sobre casos i supòsits molt concrets, on es plantegen problemes o qüestions des d'un punt de vista personal, no poden o no han estat estimades pel Defensor, sigui pel motiu que sigui, formal o no, però tot i això, la simple presentació de la queixa o reclamació, i la seva incidència en l'estadística conjunta, sí que permet fer un diagnòstic més acurat i crec que bastant encertat, del que preocupa als ciutadans, sense voler dir que no hi hagi altres qüestions que també els preocupen i no han estat objecte de la intervenció del Defensor.

Per això, el contingut de l'informe del Defensor del Ciutadà pot entendre's que conté un cert sentit de crítica, i és cert, perquè aquesta és la seva finalitat, però sempre amb voluntat positiva, amb afany constructiu, doncs el que guia la nostra tasca és l'esperit de col·laboració amb l'Ajuntament i el servei a la ciutadania, fent simplement una fotografia, de les relacions entre els ciutadans i l'Administració Local.

Finalment, cal deixar constància de que la tasca del Defensor del Ciutadà no seria possible sense la col·laboració de les persones que integren els diferents Serveis Municipals ni de les que formen part de l'Oficina, quina participació resulta imprescindible.

## 2.- ANTECEDENTS

Tot i que pugui semblar repetitiu, cal fer un breu resum de que és i com funciona l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró.

Cal recordar que el Reglament de l'Oficina va ser aprovat pel Ple de 20 de novembre de 2000, desenvolupant diversos articles del R.O.M. aleshores vigent, ara sotmès a procés de revisió per imperatiu de la darrera modificació de la Llei de Règim Local de Catalunya.

D'acord amb aquesta normativa l'Oficina atén les consultes i visites, tant personals com telefòniques, en horari de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores i de 17 a 19 hores i, rep la documentació que se li adreça, registrant-la i acusant-ne recepció, disposant d'un registre especial de queixes.

Tot ciutadà es pot adreçar al Defensor, per sol·licitar-li la seva actuació, sempre que tingui interès legítim respecte de l'objecte de la queixa que, ha de referir-se a un expedient o actuació administrativa prèvia.

Rebudes les queixes, el Defensor les investiga, no admetent les anònimes, ni les mancades de fonament o privades, ni les que el denunciador no sigui l'Ajuntament de Mataró, organismes autònoms, empreses municipals o concessionàries de serveis públics.

Les resolucions del Defensor del Ciutadà prenen la forma de recomanació i no poden anul·lar ni modificar els actes administratius, sancions ni decrets, ni poden entrar a valorar les manifestacions de les parts interessades o els informes tècnics, limitant-se a l'estrict control del procediment seguit i al principi de legalitat, no podent ser objecte de recurs de cap mena, tot i que és permès fer recomanacions, recordar deures legals i suggerir actuacions concretes.

### 3.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2002

#### 3.1.- INTERVENCIONS

Durant aquest darrer any 2002 s'han realitzat un total de 771 intervencions, majoritàriament de caràcter personal o presencial, segons exposa el següent quadre:

| intervencions |            |            |
|---------------|------------|------------|
|               | 2001       | 2002       |
| correu        | 6          | 6          |
| email         | 18         | 28         |
| fax           | 7          | 6          |
| personal      | 544        | 582        |
| telèfon       | 162        | 149        |
| <b>Total</b>  | <b>737</b> | <b>771</b> |

La comparació d'aquesta estadística amb la de l'any 2001, reflecteix un petit augment del 5%, pel que pot afirmar-se s'ha mantingut el nivell de l'any anterior, si tenim en compte que en el primer any de funcionament van haver-hi moltes intervencions sense relació directa amb l'objecte de l'Oficina o, simplement informatives, perquè el ciutadà desitjava saber quina és la seva tasca.

Seguidament s'exposa el que ha motivat la intervenció del Defensor del Ciutadà

| motiu de les intervencions |   |            |            |
|----------------------------|---|------------|------------|
|                            |   | 2001       | 2002       |
| consultes                  | informació general                                    | 224        |            |
|                            | oficina, expedient, presentació                       |            |            |
|                            | queixa  | 166        | 219        |
|                            | <b>total</b>  | <b>390</b> | <b>219</b> |
| queixes sense expedient    | falta requisit previ                                  | 128        |            |
|                            | derivades   | 109        |            |
|                            | resoltes amb gestió                                   | 21         |            |
|                            | queixes/consultes referents a serveis de l'ajuntament |            | 188        |
|                            | tema jurídic  |            | 18         |
|                            | veïns   |            | 48         |
|                            | altres administracions                                |            | 31         |
|                            | temes de consum                                       |            | 150        |
|                            | varis   |            | 31         |
|                            | <b>total</b>  | <b>258</b> | <b>466</b> |
| queixes amb expedient      |   | 89         | 86         |
| <b>TOTAL</b>               |   | <b>737</b> | <b>771</b> |

Per tal de facilitar el diagnòstic que perseguim i, a la vegada una millor exposició de la tasca portada a terme, enguany s'han sistematitzat en l'estadística les que denominem INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT DE QUEIXA, de tal manera que les intervencions en

què s'ha fet una gestió, tràmit, derivació o s'ha donat informació, també estan incloses, de forma desglossada i això permet de conèixer el motiu pel qual el ciutadà es dirigeix a l'Oficina del Defensor del Ciutadà, la gestió realitzada i el seu estat final o, el servei al que s'han derivat i també de si es tracta de casos sense relació amb l'actuació municipal.

El següent quadre exposa la classificació d'aquestes intervencions sense expedient de queixa que estan relacionades a partir de la pàgina 92.

| intervenció sense expedient     |            |
|---------------------------------|------------|
| impostos i taxes                | 9          |
| embarg                          | 2          |
| reclamació patrimonial          | 9          |
| padró                           | 2          |
| procés selectiu                 | 2          |
| denúncies trànsit i altres      | 35         |
| actuació policia local          | 7          |
| inseguretat a la via pública    | 2          |
| molèsties activitats            | 15         |
| antenes telefonia mòbil         | 2          |
| elements urbans i senyalització | 24         |
| obres i manteniment via pública | 19         |
| reidus i neteja                 | 7          |
| cementiri                       | 2          |
| serveis socials                 | 14         |
| sanitat                         | 4          |
| animals                         | 6          |
| carnet blau                     | 5          |
| relacions ciutadanes            | 2          |
| ime                             | 2          |
| impem                           | 2          |
| cia d'aigua                     | 3          |
| transport públic                | 2          |
| habitatge                       | 11         |
| temes jurídics                  | 18         |
| veï ns                          | 48         |
| temes de consum                 | 150        |
| altres administracions          | 31         |
| diversos                        | 31         |
| <b>total</b>                    | <b>466</b> |

### 3.2.- QUEIXES

El nombre de reclamacions que han donat lloc a expedients de queixa, han estat enguany, 86 en total, tres menys que l'any 2001, mantenint-se igualment una similar proporció pel que fa a la forma de presentació o inici.

Aquests expedients de queixa, oberts a partir de l'estudi de la reclamació presentada pel ciutadà i el compliment del que estableix la norma reglamentària de funcionament de l'Oficina, impliquen, necessàriament, la comunicació expressa a l'interessat de la seva admissió o no i, en el primer cas, l'inici de la seva tramitació, sol·licitant al Servei Municipal afectat la corresponent informació.

En el següent quadre es reflecteixen les queixes admeses i las no admeses, especificant el motiu.

| queixes rebudes |           |           |
|-----------------|-----------|-----------|
|                 | 2001      | 2002      |
| correu          | 5         | 1         |
| e-mail          | 6         | 2         |
| fax             | 5         | 2         |
| personal        | 68        | 76        |
| telèfon         | 3         | 4         |
| d'ofici         | 2         | 1         |
| <b>Total</b>    | <b>89</b> | <b>86</b> |

| queixes admeses/no admeses |                      |           |           |
|----------------------------|----------------------|-----------|-----------|
|                            |                      | 2001      | 2002      |
| <b>admeses</b>             |                      | <b>59</b> | <b>65</b> |
| <b>no admeses</b>          | anònima              | 2         | 0         |
|                            | manca de competència | 5         | 7         |
|                            | manca queixa prèvia  | 11        | 2         |
|                            | manca de fonament    | 10        | 10        |
|                            | trasllat             |           | 1         |
|                            | <b>total</b>         | <b>28</b> | <b>20</b> |
| <b>d'ofici</b>             |                      | <b>2</b>  | <b>1</b>  |
| <b>Total</b>               |                      | <b>89</b> | <b>86</b> |

Enguany han estat admeses a tràmit sis queixes més que l'any 2001, tot i que en total s'han obert tres expedients menys.

Classificació dels expedients de queixa per serveis i temàtica.

| classificació dels expedients de queixa per servei i temàtica |                                   |           |
|---|-----------------------------------|-----------|
| <b>Ingressos</b>  | impostos i taxes                  | 4         |
|   | devolució ingressos               | 1         |
| <b>Compres i Contractacions</b>                               | notificacions                     | 1         |
| <b>Secretaria</b>   | reclamació patrimonial            | 1         |
| <b>OGT</b>  | embarg                            | 4         |
| <b>Jurídico-Administratiu de Via Pública</b>                  | denúncies trànsit                 | 24        |
| <b>Mobilitat</b>  | senyalitzacions i elements urbans | 6         |
|   | estacionament                     | 2         |
|   | zona blava                        | 1         |
| <b>Polícia Municipal</b>                                      | desguàs vehicle                   | 2         |
|   | tracte agent                      | 1         |
| <b>Llicències</b>   | molèsties activitat/obres         | 11        |
|   | antenes telefonia mòbil           | 2         |
| <b>Obres</b>  | obra pública                      | 4         |
| <b>Ciutat Sostenible</b>                                      | soroll ambiental                  | 1         |
| <b>Urbanisme</b>  | manca de resposta                 | 1         |
| <b>Manteniment</b>  | mobiliària urbà                   | 3         |
| <b>Serveis Municipals</b>                                     | neteja                            | 2         |
|   | cementiri                         | 1         |
| <b>Sanitat i Serveis Socials</b>                              | manca de resposta                 | 1         |
|   | carnet blau                       | 1         |
| <b>IME</b>  |                                   | 3         |
| <b>Patronat Municipal d'Esports</b>                           |                                   | 1         |
| <b>Aigües Mataró</b>  |                                   | 2         |
| <b>Mataró Bus</b>   |                                   | 1         |
| <b>Varis</b>  |                                   | 5         |
| <b>Total</b>  |                                   | <b>86</b> |

Entre aquests expedients tramitats i, donat el seu objecte específic, dos d'ells s'han tramitat amb proposta de mediació, és a dir, que en els dos casos, va considerar-se convenient la possibilitat de resoldre-les amb la intervenció directa i personal del Defensor del Ciutadà, sent només acceptada la proposta en un dels casos per part del servei implicat, solucionant-se a satisfacció del grup de ciutadans afectat.

Classificació, segons el Servei Municipal afectat, amb la comparativa respecte de l'any anterior,

| classificació de les queixes per servei |           |           |
|---|-----------|-----------|
|   | 2001      | 2002      |
| Comunicació                             | 1         | 0         |
| Ingressos                               | 6         | 5         |
| Compres i Contractacions                | 0         | 1         |
| Secretaria                              | 2         | 1         |
| OGT                                     | 2         | 4         |
| Jurídico-Administratiu de Via Pública   | 20        | 24        |
| Mobilitat                               | 6         | 9         |
| Polícia Municipal                       | 5         | 3         |
| Llicències                              | 23        | 12        |
| Obres                                   | 2         | 4         |
| Ciutat Sostenible                       | 0         | 1         |
| Urbanisme                               | 2         | 2         |
| Manteniment                             | 6         | 3         |
| Serveis Municipals                      | 2         | 3         |
| Sanitat i Serveis Socials               | 2         | 2         |
| IME                                     | 8         | 3         |
| Patronat Municipal d'Esports            | 0         | 1         |
| Patronat Municipal de Cultura           | 1         | 0         |
| Aigües Mataró                           | 0         | 2         |
| Mataró Bus                              | 0         | 1         |
| Varis                                   | 1         | 5         |
| <b>Total</b>                            | <b>89</b> | <b>86</b> |

I per la seva procedència.

| queixes per barris |           |           |
|--------------------|-----------|-----------|
|                    | 2001      | 2002      |
| Centre             | 11        | 3         |
| Eixample           | 36        | 29        |
| Palau Escorxador   | 1         | 2         |
| Rocafonda          | 2         | 12        |
| Vista Alegre       | 10        | 5         |
| Molins-Torner      | 2         | 5         |
| Cirera             | 5         | 6         |
| La Llànvia         | 0         | 1         |
| Cerdanyola Nord    | 6         | 8         |
| Cerdanyola Sud     | 2         | 4         |
| Peramàs            | 4         | 2         |
| Pla d'en Boet      | 2         | 2         |
| Altres             | 8         | 7         |
| <b>Total</b>       | <b>89</b> | <b>86</b> |

### 3.3.- RESOLUCIONS

Rebuda i estudiada la queixa i la informació o expedient municipal, és resolta respecte la seva estimació o desestimació, de forma motivada i entenedora, el que es comunica al ciutadà i al servei afectat. A la resolució hi consten les recomanacions, recordatoris de deures legals o suggeriments que s'estimen convenients de fer. Les recomanacions es refereixen a l'eventual modificació de les ordenances o interpretació d'aquestes, els recordatoris a l'obligació de l'administració de donar resposta a les peticions dels ciutadans dins del termini corresponent i els suggeriments a una actuació determinada en el cas concret.

En el següent quadre es fa constar la descripció de les resolucions dictades, especificant si estimen o no la queixa i, en tots dos casos, si es formula alguna recomanació, recordatori o suggeriment.

| resolucions dels expedients tramitats  |           |           |
|--|-----------|-----------|
|  | 2001      | 2002      |
| estima                                 | 0         | 2         |
| estima/recorda                         | 5         | 4         |
| estima/recomana/ suggereix             | 1         | 0         |
| estima/recorda/recomana                | 1         | 0         |
| estima/recorda/recomana/suggerix       | 1         | 0         |
| estima/recorda/suggereix               | 2         | 3         |
| estima/suggereix                       | 8         | 7         |
| desestima                              | 20        | 31        |
| desestima/recomana                     | 1         | 3         |
| desestima/recorda                      | 0         | 3         |
| desestima/recorda/recombine/ suggereix | 1         | 0         |
| desestima/recorda/suggereix            | 1         | 0         |
| desestima/suggereix                    | 10        | 9         |
| pendent de resoldre                    | 9         | 10        |
| <b>Total</b>                           | <b>60</b> | <b>72</b> |

D'aquesta darrera informació, resulta que augmenta el percentatge (del 55% al 63%) de desestimació de les queixes presentades pels ciutadans, es redueix la proporció de les estimades i es manté el nombre d'expedients que estan pendents de resoldre.

Tenint en compte que, independentment de que la queixa del ciutadà hagi estat o no estimada, el Defensor del Ciutadà formula en les seves resolucions suggeriments, recordatoris de deures legals i recomanacions als diferents Serveis Municipals, passem a exposar el quadre relatiu només als suggeriments, ja que aquests impliquen, necessàriament una resposta expressa, d'acceptació o rebuig, part del Servei afectat. El sentit dels recordatoris, recomanacions i suggeriments poden consultar-se en l'extracte de les resolucions a partir de la pàgina 15.

| acceptació suggeriment |           |                            |           |
|------------------------|-----------|----------------------------|-----------|
|                        | 2001      | suggeriments pendents 2001 | 2002      |
| acceptat               | 18        | 6                          | 11        |
| no acceptat            | 2         | 1                          | 5         |
| pendent resposta       | 7         |                            | 7         |
| <b>Total</b>           | <b>27</b> | <b>7</b>                   | <b>23</b> |

S'ha reduït lleugerament, la proporció de resolucions que obliguen al Defensor del Ciutadà a suggerir una determinada actuació en el cas concret. Durant l'any 2001, es van formular suggeriments en un 52 % de les resolucions dictades, mentre que enguany se n'han formulat en un 47 % de les decisions.

Igualment, s'ha reduït el nivell d'acceptació dels suggeriments, l'any 2001 es van acceptar el 90% dels suggeriments i aquest any, s'han acceptat expressament el 72 %.

De totes maneres, la resposta als suggeriments pendents de resposta a 31 de desembre de 2001 i que s'han contestat durant l'any 2002 equival a una acceptació del 88% dels suggeriments dictats l'any 2001.

### 3.4.- DURACIÓ DELS EXPEDIENTS:

Aquest és un aspecte que esdevé fonamental en el funcionament de l'Oficina, ja que de la rapidesa de la resposta o solució de la queixa plantejada, en depèn el seu prestigi davant del ciutadà. El temps de tramitació es compta des del dia de la presentació de la queixa fins a la seva resolució, i inclou el temps que tarda el Servei afectat en trametre la informació sol·licitada, majoritàriament entre 30 i 40 dies.

Del següent quadre resulta que la resolució del 43% dels expedients de queixa tramitats, ha tardat més de 60 dies des de la seva presentació, el 25 % entre els 30 i 60 dies, el 15 % dins del mes següent i, el 6 % restant en menys de 10 dies. L'any 2001, la majoria van resoldre's en menys de 60 dies i només el 23 % va tardar més de dos mesos.

Per la diferència de percentatge entre el 43% i 22% entenem que caldria prendre algunes mesures per accelerar la tramitació i resolució dels expedients de queixa.

Al tancament d'aquest informe no hi ha cap expedient sobre la taula pendent d'admetre o resoldre, de tal forma que els 10 expedients que consten com a pendents en l'estadística, estan en aquesta situació, perquè no s'ha rebut la informació sol·licitada al Servei Municipal corresponent. L'última petició es va fer a últims de desembre.

La major part de les respostes als suggeriments del Defensor han tardat més de 60 dies tal com resulta del quadre següent.

| temps de tramitació |           |           |
|---------------------|-----------|-----------|
|                     | 2001      | 2002      |
| menys de 10 dies    | 16        | 6         |
| entre 10 i 29 dies  | 17        | 14        |
| entre 30 i 60 dies  | 27        | 24        |
| més de 60 dies      | 20        | 41        |
| pendent             | 9         | 10        |
| <b>Total</b>        | <b>89</b> | <b>95</b> |

| temps de resposta als suggeriments |           |           |
|------------------------------------|-----------|-----------|
|                                    | 2001      | 2002      |
| menys de 10 dies                   | 4         | 1         |
| entre 10 i 29 dies                 | 2         | 6         |
| entre 30 i 60 dies                 | 4         | 5         |
| més de 60 dies                     | 10        | 11        |
| pendent                            | 7         | 7         |
| <b>Total</b>                       | <b>27</b> | <b>30</b> |

#### **4.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ**

- Presentació al Ple del mes de març de l'informe anual 2001.
- Participació a la *Primera Jornada de Salut i Benestar per a la Gent Gran* amb la ponència sobre la figura del Defensor, competències, atribucions i funcionament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà a la ciutat de Mataró.
- Assistència a la presentació de l'informe anual del Defensor de la Ciutadania de Badalona, del Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat i del Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.
- Assistència a la conferència "*La garantia dels drets de la ciutadania europea*" pel Defensor del Poble Europeu Sr. Jacob Söderman amb motiu de la celebració del dia d'Europa a l'Oficina del Parlament Europeu a Barcelona.
- Assistència a la presentació de la Carta de Serveis de la Policia Local i del Servei de Sanitat i Serveis Socials.
- Entrevista pel diari electrònic [diarimataro.com](http://diarimataro.com).
- Assistència a l'acte de presentació de la campanya "*Informa-te'n més i millor*" per prevenir i treballar contra la violència de gènere.
- Entrevista amb el Sr. Alcalde sobre el tema de la legionel·losi, facilitant-se el dictamen conjunt de tots els grups polítics adoptat per unanimitat en el Ple del mes de setembre.
- En resposta a la invitació del Conseller-Delegat de Via Pública assistència a la sessió extraordinària del Consell Municipal de Seguretat i Prevenció.
- Assistència a la inauguració de la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Mataró al Pla d'en Boet.

#### **Sessions informatives i de divulgació de l'Oficina.**

- Sessió dirigida a tots els Centres Cívics de la ciutat: Cerdanyola, Els Molins, Cirera, La Llàntia, Rocafonda i Pla d'en Boet. L'acte tingué lloc al Centre Cívic del Pla d'en Boet.
- Sessions als diferents Casals d'Avis Municipals: La Llàntia, Cerdanyola, Els Molins, Cirera i del Parc.
- Sessió a la seu de la Federació d'Associacions de Veïns al carrer Nàpols.

Participació en les sessions de diversos Consells Municipals per tal d'exposar les actuacions dutes a terme per l'Oficina durant l'any 2001 i les competències del Defensor, adreçades als següents consells: Consell Municipal del Patrimoni Arquitectònic, Consell Municipal Escolar, Consell Municipal per a la Igualtat d'Oportunitats, Consell Municipal de la Salut, Consell Municipal de Circulació i Transports, Consell Municipal de Medi Ambient, Consell Municipal de la Convivència i Consell Municipal de Joventut.

### **Relació amb d'altres Síndics i Defensors del Ciutadà Locals**

- Col·laboració amb el Defensor del Vilatà d'Argentona. En la seva visita del mes de setembre se li facilità informació sobre la creació i funcionament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà
- Assistència i participació durant el mes d'abril a la IV trobada de Síndics i Defensors del Ciutadà Locals de Catalunya a la ciutat de Girona, en la que va decidir-se posar en marxa el Fòrum, com a mecanisme per coordinar el posicionament de totes les oficines i sincronitzar criteris d'actuació i unificar conceptes i objectius.

### **Divulgació de l'Oficina del Defensor.**

Com a conseqüència de la petició que es va fer en l'informe de l'any 2001 en relació a la necessitat de divulgar extensament la Institució del Defensor del Ciutadà i les seves competències, durant el mes de setembre es va dur a terme una campanya publicitària d'abast local.

També s'ha tornat a reeditar el díptic informatiu de l'Oficina que s'ha enviat a totes les entitats de la ciutat i als membres dels Consells Municipals conjuntament amb un escrit exposant la disponibilitat del Defensor per fer sessions informatives als col·lectius interessats.

## 5.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS

Durant aquest any 2002, els diferents Síndics i Defensors del Ciutadà Locals, ens hem coordinat a través del denominat Fòrum, la gestió del qual en aquest primer any ha estat encomanada al Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.

Aquest Fòrum ha nascut amb la voluntat de servir d'instrument de coordinació i consulta pels Síndics i Defensors designats pels Ajuntaments catalans, tot i que també s'hi han adscrit Defensors d'altres poblacions de l'Estat com, Calvià, Vitòria, Gandia.

En primer lloc, doncs, ha estat necessari organitzar el seu funcionament i fixar diverses reunions periòdiques, una per trimestre, aproximadament, en les que es discuteixen i determinen les línies d'actuació.

Principalment, aquest primer any de funcionament del Fòrum, s'ha fet palès que es tracta d'un instrument idoni pel seu objectiu i de funcionament àgil i ràpid.

El Fòrum s'utilitza per unificar criteris i conceptes entre totes les Oficines i per a tramitar consultes diverses, sobre diferents temes i qüestions.

Així aquest primer any, han estat objecte de debat:

- Antenes de telefonia mòbil.
- Participació en l'elaboració de la Llei de Modificació de la Llei de Bases de Règim Local 8/87 de 15 d'abril per part del Parlament de Catalunya.
- Consum d'aigua.
- Presumpció de veracitat Agents de Policia.
- Molèsties d'establiments comercials.
- Bars musicals i sales de festes.
- Instal·lació transformadors elèctrics.
- Relació amb el Síndic de Greuges de Catalunya.
- Programació jornada d'intercanvi amb Síndics/Defensors de la Toscana (Itàlia) a Badalona finalment suspesa.
- Seguretat ciutadana.
- Animals a la via pública.
- Criteris d'actuació dels Síndics i Defensors Locals.
- Articles de premsa.
- Jornada de treball a Santa Coloma de Gramenet el mes de juny decidint remetre a la Comissió de Justícia del Parlament de Catalunya una carta expressant el malestar dels Síndics i Defensors Locals respecte del contingut de la proposta de modificació de la Llei de Règim Local i també, en el mateix sentit, al President del Parlament. S'aprovà el 5 de juliol, tot i el suport divers dels diferents grups polítics municipals de cada ciutat a la iniciativa dels Defensors.
- Jornada de treball el mes d'octubre a Santa Coloma de Gramenet, en la que es va decidir la publicació de diversos articles de premsa divulgadors de la figura i les tasques dels Síndics i Defensors Locals publicats al diari "El Punt" del mes de desembre.

## 6.- CONCLUSIONS

Disposant de la perspectiva que donen dos anys de funcionament de l'Oficina i que resulta del que hem exposat fins ara, podem afirmar que l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró, demostra ser una eina perfectament vàlida i eficaç per a l'atenció i orientació del ciutadà i, sobre tot, constitueix un instrument perfecte per a millorar les relacions entre Administració i ciutadania, permetent al mateix temps, la revisió i solució d'aquells defectes en què aquella hagi pogut incórrer.

Tanmateix, és desitjable que aquest servei sigui més utilitzat pels ciutadans, obligant-nos aquest desig a mantenir una constant en la divulgació de l'activitat de l'Oficina, portant a terme en aquest sentit, de forma continuada, una tasca degudament programada, directriu, aquesta, que ja va ser apuntada a l'informe de l'any passat i que hem de mantenir.

Igualment, hem d'expressar la nostra satisfacció pel grau de compliment i acceptació de la resta de propostes de l'any passat, havent-se demostrat plenament encertada la proposta feta en relació a la necessitat d'establir un protocol d'actuació respecte la tramitació de les queixes relatives a molèsties per soroll i vibracions, doncs, tot i que poden existir altres motivacions, el cert és que el nombre de queixes rebudes sobre aquesta qüestió, s'han reduït notablement.

Enguany, amb la mateixa intenció i voluntat de contribuir al perfeccionament de l'actuació municipal i de la pròpia Oficina, hem de proposar:

1er.- Mantenir una constant activitat, degudament programada, de divulgació de l'Oficina del Defensor del Ciutadà, aspecte, aquest, al que ja ens hem referit.

2on.- Per tal de millorar la tramitació dels expedients i l'atenció i assessorament que es presta al ciutadà, cal estudiar la possibilitat de que el Defensor pugui tenir accés informàtic al contingut actualitzat dels Padrons Municipals d'Habitants i Contribuents, respectant en tot cas la Llei de Protecció de Dades

Justifica aquesta petició el fet de que sovint, la informació facilitada pels serveis municipals, continguda en els expedients, posa de relleu certes contradiccions amb els fets exposats pels ciutadans i que són objecte de la seva queixa, tractant-se normalment d'aspectes formals que fàcilment es poden resoldre a través de la consulta dels padrons i registres.

3er.- Agrupar i unificar, en un sol lloc, tota la informació que respecte del Defensor del Ciutadà, es dona a través de la pàgina web, de tal forma que tot el contingut que s'hi refereix, estigui ubicat en un únic accés, permetent al mateix temps la presentació telemàtica de les queixes, consultes o reclamacions.

Les publicacions relatives al Defensor: El Reglament del Funcionament de l'Oficina del Defensor i l'Informe del 2001, estan situades dins de l'apartat de publicacions de l'Ajuntament, de forma separada a la informació del Defensor. Creiem més lògic i coherent que tota la informació relativa a un mateix tema, sigui agrupada i oferta de forma unificada i conjunta.

Igualment és podrà donar l'oportunitat d'accedir a les pàgines web tant del Defensor del Pueblo Europeu, del Defensor del Pueblo de l'Estat, del Síndic de Greuges de Catalunya i a tots els Síndics i Defensors Locals que disposin d'aquesta informació.

4art.- Donat el volum de tramitació d'expedients de queixa relatius a multes de trànsit, referides tant al procediment sancionador com a la seva execució, sol·licitant-se ara tota la informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública i, el fet de que les notificacions es practiquen a través de l'Organisme de Gestió Tributaria depenent de la Diputació de Barcelona, cal millorar i agilitar la seva tramitació i el temps de resposta. Per tot això es proposa s'inclouï en el corresponent Conveni, la necessitat de que aquest darrer Organisme sigui també destinatari directe de les obligacions que respecte de tots els Serveis Municipals estableix la reglamentació del Defensor del Ciutadà

5è.- Finalment, per tal de reduir el temps de tramitació dels expedients de queixa, i apart de les mesures que en l'ordre intern puguin prendre's per la pròpia Oficina, cal donar a tots els Departaments i Serveis de l'Ajuntament, les instruccions oportunes per a que es contestin les sol·licituds i requeriments del Defensor del Ciutadà de forma ràpida i preferent, determinant fins i tot, si es considera oportú, un termini màxim de resposta.

## 7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS

|   |    |
|---|----|
| - Ingressos   | 16 |
| - Compres i Contractacions                                    | 19 |
| - Secretaria General  | 20 |
| - Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona | 21 |
| - Jurídic Administratiu de Via Pública                        | 25 |
| - Mobilitat   | 49 |
| - Policia Local   | 53 |
| - Llicències  | 59 |
| - Obres   | 68 |
| - Ciutat Sostenible   | 72 |
| - Urbanisme   | 73 |
| - Manteniment   | 74 |
| - Serveis Municipals  | 77 |
| - Sanitat i Serveis Socials                                   | 79 |
| - Institut Municipal d'Educació                               | 81 |
| - Patronat Municipal d'Esports                                | 83 |
| - Aigües de Mataró  | 84 |
| - Mataró Bus  | 85 |
| - Varis   | 86 |

**SERVEI: INGRESSOS**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 5 expedients de queixa    | 2 queixes admeses<br>3 queixes no admeses                                  |
| resolució queixes admeses | 1 desestimada<br>1 desestimada amb suggeriment pendent de resposta         |
| motiu no admissió queixes | 1 no admesa per manca de competència<br>2 no admeses per manca de fonament |

**Exp. 08/02**

Queixa respecte del cobrament de la taxa de la brossa domiciliària d'un habitatge de la seva propietat, del que per ordre judicial va ser desallotjat i es va atribuir el seu ús a la ex dona del seu fill i nets.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA.**

En relació a la consulta, relativa a la decisió judicial d'atorgar l'ús del domicili de la seva propietat a la Sra. M.A.L. i la negativa per part de l'Ajuntament de Mataró de carregar els rebuts de la brossa domiciliària directament a aquesta usuària, l'hi comunico, tal com ja vaig avançar-l'hi verbalment, la impossibilitat d'acceptar-la com a queixa.

La primera de les qüestions que planteja vostè ha de ser resolta a través de la via judicial, ja que només una Sentència ferma pot modificar la situació actual, doncs la Sra. M.A.L. disposa de l'ús de l'habitatge de la seva propietat també per decisió judicial, havent-me comentat vostè que aquella reclamació ja la té encomanada

Pel que fa al pagament de la taxa de la brossa domiciliària del mateix habitatge, l'actual i vigent Ordenança Municipal no permet girar a càrrec de l'usuari el rebut corresponent, excepció feta que aquest ho sol·liciti expressament o en domicili el pagament a una entitat bancària. Això vol dir que primerament vostè ha de satisfer el rebut i després reclamar-lo a la Sra. M.A.L.

**Exp. 48/02**

Queixa per la denegació de bonificació de l'Impost d'Activitats Econòmiques per raó de l'inici d'una activitat

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que la sol·licitud de bonificació va ser presentada pel promotor de la queixa quan es va donar d'alta de dos epígrafs de l'I.A.E.
- 2.- Que la seva sol·licitud va ser informada negativament pel Cap de Gestió Tributària de l'Ajuntament de Mataró.
- 3.- Que el Decret de 22 de maig de 2002, degudament notificat a l'interessat, va denegar formalment la sol·licitud de bonificació en base a l'anterior informe.

ATÈS.- Que del contingut de l'expedient resulta l'estricta sotmetiment a la legalitat del procediment de denegació de la bonificació.

ATÈS.- Que el fonament legal de la denegació està en la interpretació del que disposa l'article 9 de l'Ordenança Municipal de l'I.A.E., que expressament exclou la bonificació en aquells casos en què els subjectes passius estiguessin ja realitzant al municipi una activitat quan la nova alta suposi una reducció o ampliació de l'objecte material de la que ja s'està realitzant.

ATÈS.- Que el Reial Decret 1175/1990 que regula la instrucció de l'impost, no especifica quines tarifes concretes constitueixen l'ampliació d'una altra.

ATÈS.- Que el Cap de Gestió Tributaria entén que les dues noves altes fetes pel Sr. R.Ll.X. pel comerç al detall de productes de drogueria, neteja i pintures, dissolvents etc. i pel comerç al detall de materials de construcció, són una ampliació de l'activitat que aquell ja venia desenvolupant, de pintura de qualsevol classe i revestiments amb paper, plàstics i acabament d'edificis i locals, per estar-hi directament relacionades

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa en relació a la tramitació de la sol·licitud de bonificació de l'I.A.E. pel 2002, per entendre que estrictament, el procediment aplicat pel Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró per a la recepció, gestió i resposta d'aquella petició, s'ajusta al legalment establert.

#### **Exp. 72/02**

Queixa per l'obligació de demanar reserva de gual a l'accés al seu immoble adaptat al pas de vehicles, ja que degut a les característiques del carrer sempre ha guardat el vehicle en el seu garatge sense necessitar reserva de gual.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

El pas de vehicles sobre la vorera per entrar en un garatge està previst a les ordenances municipals com una ocupació de via pública i per tant merita la corresponent taxa.. En el seu cas el gual no li ha estat necessari perquè davant de casa seva no es permet estacionar, el que crea un greuge respecte d'aquells ciutadans que es veuen obligats a demanar el gual perquè davant de casa seva sí es pot estacionar.

Igualment, m'he permès fer una gestió davant del Servei d'Ingressos, informant-me que els inspectors de l'Ajuntament han detectat moltes entrades de vehicles que no tenen la corresponent llicència municipal, motiu pel que es va decidir fer aquesta campanya per tal de facilitar la seva legalització, sense que això impliqui la reclamació de les taxes dels darrers quatre anys, en aquells casos en què l'entrada de vehicles hagi existit durant tot el període.

També puc informar-lo que està proposada una modificació de l'ordenança en el sentit de que el proper any no es cobrarà la taxa de guals.

#### **Exp. 76/02**

Queixa per l'obligació de demanar reserva de gual a l'accés al seu immoble adaptat al pas de vehicles, ja que degut a les característiques del carrer sempre ha guardat el vehicle en el seu garatge sense necessitar reserva de gual.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

El pas de vehicles sobre la vorera per entrar en un garatge està previst a les ordenances municipals com una ocupació de via pública i per tant merita la corresponent taxa.. En el seu cas el gual no li ha estat necessari perquè davant de casa seva no es permet estacionar, el que crea un greuge respecte d'aquells ciutadans que es veuen obligats a demanar el gual perquè davant de casa seva sí es pot estacionar.

Igualment, m'he permès fer una gestió davant del Servei d'Ingressos, informant-me que els inspectors de l'Ajuntament han detectat moltes entrades de vehicles que no tenen la corresponent llicència municipal, motiu pel que es va decidir fer aquesta campanya per tal de facilitar la seva legalització, sense que això impliqui la reclamació de les taxes dels darrers quatre anys, en aquells casos en què l'entrada de vehicles hagi existit durant tot el període.

També puc informar-lo que està proposada una modificació de l'ordenança en el sentit de que el proper any no es cobrarà la taxa de guals.

**Exp. 80/02**

Queixa per la negació a la devolució d'uns ingressos indeguts per un Impost de Béns Immobles.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA PER CORRECTA TRAMITACIÓ PERÒ SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

1.- Que el 15 de juny de 2002 el Sr. F.S.P. sol·licita li siguin retornats una part de l'IBI de la plaça d'aparcament de la seva propietat, ingressats indegudament per error, en els exercicis 1995 a 1998.

2.- Que aquest error va posar-se de manifest, l'any 1998, a partir d'una reclamació expressament presentada per J.R.L., motiu pel que durant els anys 1999 i 2000 va suspendre's el padró mentre no s'aclaria l'error en l'atribució de percentatge de comunitat a algunes places d'aparcament

2.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, amb l'informe del Tècnic corresponent i de l'Assessoria Jurídica.

3.- Que la petició del promotor de la queixa és desestimada per Decret de 30 de setembre de 2002, degudament notificada a l'interessat.

ATÈS.- Que de la documentació d'aquest expedient de queixa resulta la correcta tramitació del procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró per a la petició del ciutadà, constant també les respectives notificacions que se'n deriven.

ATÈS.- Que, respecte del fons, és a dir, el motiu de la denegació de la devolució d'ingressos, hem d'informar, en primer lloc que no estem del tot d'acord amb els dos primers arguments, ja que tot i que les liquidacions fossin fermes i consentides, sempre són revisables, com així ha estat en aquest cas, com tampoc entenem determinant el fet de que el ciutadà no indiqués en el seu escrit que interposava recurs de revisió, doncs es tracta d'un error corregible, fins i tot d'ofici. En segon lloc, al nostre entendre, tot i que el dret de devolució prescriu, segons la llei, als 4 anys i, per tant, el transcurs del termini de prescripció (4 anys des de cada dia 1 de gener de cada any) faria inviable accedir a la petició del Sr. F.S.P., però amb criteris d'equitat, s'ha d'entendre que aquest no podia demanar la devolució fins que el propi Ajuntament li comunica el nou valor, una vegada corregit l'error, pel que el termini de prescripció hauria de començar a comptar des d'aquest darrer moment.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada, en relació a l'expedient en el que se li denega la devolució d'ingrés indegut per I.B.I. presentada el 15 de juny de 2002, per entendre que el procediment aplicat per a la tramitació de la seva sol·licitud, s'ajusta estrictament al legalment establert.

Del que s'ha exposat anteriorment es fa necessari,

**SUGGERIR** al Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró que valori la possibilitat d'interpretar l'aplicació del termini de prescripció des del moment en què el ciutadà va tenir coneixement de l'existència de l'error, és a dir des de que aquest va ser corregit, notificant-se el nou valor i, en conseqüència accedir a la devolució sol·licitada.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

|   |
|---|
| <b>SERVEI: COMPRES I CONTRACTACIONS</b> |
|---|

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 1 expedient de queixa | 1 queixa admesa<br>pendent de resoldre |
|-----------------------|--|

**Exp. 43/02/O**

Expedient obert d'ofici sobre l'operativa de les diligències de notificació que realitza l'Ajuntament de Mataró.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació complementària sol·licitada al Servei de Compres i Contractacions.

**SERVEI: SECRETARIA GENERAL**

|                       |                               |
|-----------------------|-------------------------------|
| 1 expedient de queixa | 1 queixa admesa               |
|                       | 1 desestimada amb recordatori |

**Exp. 38/02**

Queixa per manca de resposta a una reclamació patrimonial.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.**

ATÈS.- Que primerament fou sol·licitada informació al Servei de Manteniment que va remetre's al Servei de Serveis Municipals al ser de la seva competència la recollida de voluminosos acumulats a la via pública, en el que no constava la seva existència ni cap avís, el 14 de febrer d'enguany, al carrer Rosselló número 79-83.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació a Secretaria General, de la documentació rebuda resulta:

1.- Que la reclamació patrimonial presentada pel Sr. J.D.V. va començar la seva efectiva tramitació el 25 de juny de 2002, quan el Conseller Delegat de Serveis Centrals demana a aquell corregeixi diversos defectes de la seva sol·licitud.

2.- Que en l'expedient, ha estat emès el corresponent informe tècnic, atorgat el tràmit d'audiència al ciutadà i practicada la prova proposada per aquest.

3.- Que, igualment ha estat dictada resolució, de data 27 de desembre, en la que es desestima la reclamació del promotor de la queixa, per entendre que en la seva reclamació no hi ha relació causal entre cap servei públic i els danys reclamats i que el deure de conservació de la via pública no pot entendre's tan extensivament com pretén el ciutadà afectat.

ATÈS.- Que del contingut de l'expedient s'ha d'establir la deguda i correcta tramitació, dins del termini de sis mesos que determina la Llei de Procediment, de la reclamació patrimonial presentada pel promotor de la queixa, si bé és cert que des de la seva presentació inicial, fins que es decideix la seva iniciació, ha transcorregut quatre mesos, retard més que considerable, tot i que no ha provocat cap indefensió al ciutadà.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa en relació a l'expedient de reclamació patrimonial per entendre que, tot i que la tramitació s'inicia el 25 de juny de 2002, és a dir, quatre mesos després de que el promotor la presentés al registre general de l'Ajuntament, l'expedient s'ha tramitat dins del termini de sis mesos que marca la Llei, sense que aquell retard hagi vulnerat cap dret o provocat cap perjudici al ciutadà, excepció feta del mer transcurs del temps, havent pogut corregir defectes de la sol·licitud inicial, proposar i practicar prova i, igualment, disposa de la possibilitat de reproduir la seva reclamació davant la jurisdicció contenciosa, interposant el corresponent recurs contra la seva desestimació.

L'anterior decisió fa necessari,

**RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró l'obligació de donar resposta a totes les peticions i reclamacions dels ciutadans en el termini de temps més curt possible i, en tot cas, dins dels terminis que marca la Llei.

**ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 2001 - 1 expedient de queixa  | 1 queixa admesa   |
| resolució queixa admesa       | no tramitada per desaparició causa.   |
| 2002 - 4 expedients de queixa | 4 queixes admeses   |
| resolució queixes admeses     | 2 estimades amb recordatori.<br>1 estimada amb suggeriment pendent de resposta<br>1 pendent de resoldre |

**Exp. 88/01**

Queixa per la manca de resposta a la demanda d'informació sobre un embarg.

**Extracte de la Resolució: NO TRAMITADA PER HAVER DESAPAREGUT LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.**

ATÈS.- Que en data 21 desembre de 2001 va ser registrada en aquesta Oficina, la queixa en relació a la falta de resposta rebuda al recurs interposat contra la diligència d'embargament decretada per l'OGT en mèrits de l'expedient executiu, instruït per multes per infraccions de circulació imposades per l'Ajuntament de Mataró

ATÈS.- Que amb posterioritat a la presentació de la queixa, la pròpia interessada aporta resolució del Cap de la Unitat de Multes de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en què s'estima el recurs, entenent que ha transcorregut el termini de prescripció de 3 mesos que preveu l'article 81 per tal de poder sancionar les infraccions i, en conseqüència, procedint-se a declarar l'extinció del deute.

ATÈS.- Que la interessada reconeix que ja li han estat retornades les quantitats ingressades i que per tant han desaparegut totes les causes que van motivar la presentació de la queixa.

Per tot això,

**ACORDO:** Procedir a l'arxiu de la queixa per desaparició de la causa que la va motivar.

**Exp. 15/02**

Queixa per la notificació d'embargament de l'habitatge que la queixant considera amenaçadora sense donar-li l'opció a l'embarg del compte corrent.

**Extracte de la Resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.**

ATÈS.- Que, donades les circumstàncies de la queixa, va sol·licitar-se directament la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de la Via Pública, qui a la vegada va demanar-la, a l'Organisme de Gestió Tributària al tractar-se d'un únic expedient d'execució de trenta denúncies per infracció de trànsit, resultant de la documentació rebuda el següent:

- 1.- Que l'expedient prové de la manca de pagament de trenta denúncies per infracció de trànsit, totes elles per estacionar sense tiquet horari o per excedir el seu límit.
- 2.- Que la Sra. P.D.M.M. no ha presentat mai cap al·legació a les denúncies, ni formulat cap recurs contra les diverses sancions.
- 3.- Que la Unitat de Multes de l'OGT va obrir expedient d'execució a conseqüència de la manca de pagament de les sancions imposades a la promotora de la queixa.
- 4.- Que la tramitació de l'expedient d'execució s'ajusta al procediment legalment establert, si bé no consta en la informació rebuda, suposem que per oblit, la provisió de constrenyiment ni la seva notificació a la interessada.

ATÈS.- Que entre la documentació entregada per la ciutadana en el moment de presentar la queixa, es troba una carta de pagament del deute tributari, amb venciment al dia 26 de març de 2002 que, suposem satisfeta.

ATÈS.- Que la queixa presentada fa referència únicament al contingut de la carta remesa per la Unitat de Multes de l'OGT en la que s'indica, literalment, a la Sra. P.D.M.M., que en el cas de no fer l'ingrés del deute, es veuran en l'obligació de procedir a l'embargament de l'immoble de la seva propietat, expressió que aquella considera amenaçadora.

ATÈS.- Que fugint de tota mena d'interpretacions subjectives respecte del redactat de la carta, el cert és que aquella manifestació no respecta allò que disposa l'article 131.2 de la Llei General Tributària i 112 del Reglament de Recaptació que estableixen un determinat i concret ordre d'embargament, ja que abans de procedir a l'embargament d'un immoble, s'ha d'actuar primer contra diners en efectiu dipositats en comptes corrents, després vers els crèdits, valors i efectes realitzables anteriors de curt termini i, més tard, contra sous, salaris i pensions.

ATÈS.- Que no consta en l'expedient s'hagi portat a terme cap actuació ni tràmit per tal d'esbrinar la solvència econòmica de la Sra. P.D.M.M. en les entitats bancàries de la ciutat, ni tampoc per conèixer la seva situació laboral, tot i que aquestes gestions haguessin resultat molt fàcils, potser perquè el text de la carta en qüestió plantejava només una possibilitat.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada en relació al contingut de la carta de data 27 de febrer de 2002, remesa per la Unitat de Multes de l'Organisme de Gestió Tributaria, ja que l'avertiment de que en cas de manca de pagament del deute es procedirà directament a l'embargament de l'habitatge de la seva propietat, no respecta l'ordre d'embargament que estableix la Llei.

L'anterior decisió fa necessari,

**RECORDAR** a la Unitat de Multes de l'Organisme de Gestió Tributaria l'obligació de respectar, tant en les comunicacions que es remeten als ciutadans, com en la tramitació dels expedients en el seu cas, l'ordre d'embarg que estableixen els articles 131 de la Llei General Tributària i 112 del Reglament de Recaptació, acordant l'embargament d'immobles només quan s'hagin esgotat les possibilitats d'esbrinament de béns que permet l'article 133 de la mateixa Llei General Tributària i una vegada constatada la inexistència de diners en efectiu, crèdits, valors, efectes o sou, salari i pensió.

#### **Exp. 47/02**

Queixa per la manca de notificació i requeriment previ del rebut de la taxa de la brossa domiciliària.

#### **Extracte de la Resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.**

1.-El Sr. M.V. C. va deixar transcórrer el termini voluntari de pagament de la taxa de brossa domiciliària corresponent a un habitatge de la seva propietat, motiu pel que el 14 de febrer de 2002 es dicta la provisió de constrenyiment corresponent.

2.-La notificació d'aquesta decisió s'intenta una primera vegada, el 6 de març de 2002, al domicili del promotor de la queixa, resultant absent a les 10'34 hores, motiu pel que el segon intent es practica el 15 de març següent a les 10'25 hores, no trobant-se'l tampoc, per la qual cosa és retornat a l'OGT el 22 de març de 2002.

3.- El B.O.P. de 30 de març de 2002 publica l'anunci de la Diputació de Barcelona en el que, expressament es concedeix un termini de 10 dies a les persones interessades, inclòs el promotor de la queixa, per tal que comparegui davant l'OGT per a procedir al pagament del deute.

4.- El 8 d'abril de 2002 s'acorda procedir a l'embargament de béns i drets del deutor en quantitat suficient per a cobrir el principal del deute, els interessos de demora, recàrrecs i les costes.

5.- Aquesta ordre d'embargament la fa efectiva "La Caixa" el 7 de juny de 2002, retenint l'import del deute del saldo positiu que manté el Sr. J.V.C. amb l'entitat bancària.

ATÈS.- Que apart de la qüestió que constitueix el fons de la queixa, a la que ens referirem seguidament, el ciutadà planteja una sèrie d'interrogants, que passem a resoldre en primer lloc.

L'ordre d'embarg procedent de l'OGT s'ajusta, en abstracte, exactament al que disposa la legislació tributària, que li atorga expressament aquesta facultat, no sent necessària, com qüestiona el promotor de la queixa, la intervenció d'un ordre d'un Jutge dictada dins la jurisdicció ordinària.

Igualment, tot i que és cert que existeixen limitacions econòmiques per a l'embarg de sous, per exemple, aquestes no regeixen quan el que s'embarga és un ròssec o saldo positiu dipositat en un compte corrent o llibreta d'estalvis.

ATÈS.- Que en la informació rebuda es detecten dues irregularitats en la tramitació de l'expedient. La primera relativa a la diligència de notificació al ciutadà de la provisió de constrenyiment, ja que si bé es porten a terme dos intents de notificació, tots dos tenen lloc a hores similars (10'34 el primer i 10'35 el segon), motiu pel que s'ha d'entendre no respecten allò que disposa l'article 42.1 del RD 1829/1999 pel que s'aprova el Reglament de Serveis Postals.

Igualment, concedint l'edecte publicat en el B.O.P. de 30 de març de 2002, un termini de deu dies per a la compareixença dels deutors (per a pagar), l'acord d'embarg es dicta el 8 d'abril de 2002, entre quines dates no havia transcorregut aquell termini de 10 dies, motiu pel que aquella darrera decisió no va respectar el que estableix l'article 48 de la Llei 30/1992 de procediment administratiu.

ATÈS.- Que les dues irregularitats detectades comportarien la nul·litat d'alguns dels tràmits de l'expedient, motiu pel que la queixa del ciutadà ha de ser estimada, aquesta estimació no és possible fonamentant-la en les raons exposades pel seu promotor en la sol·licitud inicial ja que, ha quedat demostrada l'existència del deute i, per tant, l'obligació de pagament del ciutadà.

Per aquest motiu, entenem que no s'ha produït cap indefensió al ciutadà com a conseqüència directa de la tramitació defectuosa i que els seus eventuals efectes han quedat validats, d'alguna manera, amb el pagament del deute, ni que sigui per via forçosa.

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada per J.V.C. en representació del seu germà M.V.C., respecte de la tramitació de l'expedient per part de l'Organisme de Gestió Tributària per a la reclamació de la manca de pagament de la Taxa de Brossa Domiciliària meritada l'any 2001, al seu càrrec, per entendre que la seva tramitació no s'ajusta escrupolosament a allò que disposa la Llei, sense que en aquest cas s'hagi produït indefensió.

Aquest acord obliga a,

**RECORDAR** a l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, l'obligació que té de respectar estrictament allò que disposen les normes de procediment, especialment pel que fa a les notificacions i còmput de terminis.

#### **Exp. 58/02**

Queixa per un embarg no notificat.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació complementària sol·licitada a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona i al promotor de la queixa.

#### **Exp. 74/02**

Queixa per un embarg no notificat.

#### **Extracte de la Resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública, aquest Servei la demana a l'Oficina de Gestió Tributària, resultant de l'expedient rebut el següent:

- 1.- Que el 13 de juliol de 2001, sobre les 19'35 hores el Sr. I.M.V. és denunciat per conduir el vehicle de la seva propietat parlant pel telèfon mòbil.
- 2.- Que aquesta denúncia es notifica al número 62, 2on.-3<sup>a</sup> del carrer a on viu, resultant aquell desconegut en aquest domicili, motiu pel que la notificació es practica a través de l'edecte publicat en el BOP de 29 de setembre de 2001.

3.- Que el Decret de sanció s'intenta igualment notificar-lo al mateix domicili, resultant també desconegut, pel que es publica l'edecte en el BOP de 31 de desembre de 2001.

4.- Tampoc la provisió de constrenyiment pot notificar-se el Sr. I.M.V. al número 62 per resultar aquesta adreça incorrecte, publicant-se l'edecte en el BOP de 15 d'abril de 2002.

5.- Practicat l'embarg sobre el seu compte corrent, el Sr. I.M.V. presenta al·legacions, que són tramitades com un recurs i que finalment són desestimades, resolució que tampoc pot ser-li notificada, constant en la notificació que aquella adreça és incorrecte perquè no existeix el núm. 62 del carrer esmentat.

ATÈS.- Que l'adreça s'obté del Registre de Vehicles de la Prefectura de Trànsit, en el que figuren al seu nom els vehicles anteriors amb la mateixa adreça i número 62, 2on.-3ª de Mataró, domicili que igualment consta en el seu D.N.I. i aquest fa constar en el moment de formular les seves al·legacions davant l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

ATÈS.- Que en totes les notificacions intentades al número 62 resulta, bé desconegut (notificació de la denúncia i de la sanció) o bé, incorrecte (notificació de la provisió de constrenyiment) o fins i tot, incorrecte i desconegut (notificació de la desestimació d'al·legacions), en quina darrera diligència consta també que el número 62 d'aquell carrer no existeix, tot el que va provocar que no es portés a terme cap més intent de notificació en cap dels casos, havent-se procedit en els dos primers a la publicació del corresponent edecte, directament, sense cap més tràmit.

ATÈS.- Que si bé, estrictament, la tramitació de l'expedient s'ha de considerar correcte i ajustada a dret, doncs les notificacions s'intenten en el domicili que consta en el registre de vehicles, el cert és que quan la primera notificació dona com a resultat que el ciutadà hi és "desconegut", no es fa cap gestió de localització i s'opta per la notificació a través de la publicació d'edectes, omissió que s'arrossega en totes les notificacions practicades en l'expedient, sobre tot, quan figura inscrit en el Padró d'Habitants i de Contribuents com a domiciliat al número 2, 2on.-3ª, no constant l'existència de l'immoble núm. 62, ja que fa molt de temps el núm. 2 havia estat el núm. 6, tot el que hagués pogut saber-se fàcilment amb una simple consulta, motiu pel que la queixa ha de ser estimada.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa per entendre que, tot i que estrictament la tramitació de l'expedient s'ajusta al legalment establert, el fet de que en l'adreça a on es practiquen totes les notificacions, el ciutadà en resulta desconegut o aquella sigui incorrecte, aconsellava portar a terme unes mínimes gestions de localització del seu domicili.

D'aquest acord, es deriva la necessitat de **SUGGERIR**, en primer lloc, al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública i a l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, a l'igual que s'ha fet en altres casos similars i s'ha acceptat, en aquells supòsits en què de la diligència de notificació al ciutadà afectat, resulti el seu domicili incorrecte, inexistent, o desconegut, es portin a terme les mínimes gestions de localització del seu domicili consultant els padrons de contribuents o d'habitants municipals.

En segon lloc, en cas d'acceptar-se l'anterior suggeriment, com així ha estat en casos similars, **SUGGERIR** a l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, acordi, d'ofici, la nul·litat de tots els tràmits portats a terme en l'expedient a partir de la notificació de la denúncia, procedint a una nova notificació si es comprova que el promotor de la queixa consta empadronat a Mataró, en un altre domicili, donant-li oportunitat a fer manifestacions, a proposar prova i, en el seu cas, a pagar la sanció de forma reduïda, seguint l'expedient el procediment legalment establert, tenint en compte el termini de prescripció de la infracció i anul·lant, si correspon, els tràmits de constrenyiment realitzats, amb devolució a l'interessat de les quantitats satisfetes en aquest tràmit.

**Aquests suggeriments estan pendents de resposta.**

**SERVEI: JURÍDIC-ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| 2001 – 6 expedients de queixa  | 6 queixes admeses  |
| resolució queixes admeses      | 1 desestimada<br>1 desestimada amb suggeriment que no ha estat acceptat<br>3 desestimades amb recomanació  |
|                                | 1 estimada amb suggeriment pendent de resposta   |
| 2002 - 24 expedients de queixa | 23 queixes admeses<br>1 queixa no admesa   |
| resolució queixes admeses      | 11 desestimades<br>3 desestimades amb suggeriment<br>2 acceptats<br>1 pendent de resposta<br>2 desestimada amb recordatori   |
|                                | 1 estimada amb recordatori i suggeriment acceptat<br>3 estimades amb suggeriment<br>1 acceptat<br>1 no acceptat<br>1 pendent de resposta<br>1 estimada amb recordatori |
|                                | 2 pendents de resoldre   |
|                                |  |
| motiu no admissió queixes      | 1 no admesa per manca de fonament  |

**Exp. 59/01**

Queixa per denúncia del vehicle aturat i tracte dispensat per l'Agent de Policia.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit a que es refereix la queixa.

ATÈS.- Que pel que fa al principal motiu de queixa, l'actuació de l'Agent quan va interposar la denúncia, l'expedient tramitat no en fa cap referència pel que va sol·licitar-se al mateix Servei Jurídic-Administratiu complementés la informació facilitada, informant respecte l'expedient personal de l'Agent.

ATÈS.- Que la resposta negativa rebuda, per entendre que a la vista de les anteriors al·legacions formulades pel ciutadà no va considerar-se procedent demanar l'informe corresponent a l'Agent, va motivar que la informació se sol·licités al Cap de Servei de Policia Local que, també va negar-la per considerar-la reservada i privada de l'Agent.

ATÈS.- Que, com que el Reglament del Defensor del Ciutadà, respecte de l'actuació personal dels empleats de l'Ajuntament de Mataró, només permet remetre comunicació al Regidor de l'Àrea afectada per a què intervingui si ho creu oportú, així va fer-se, rebent-se resposta en el sentit d'informar la inexistència d'incidents en la vida administrativa de l'Agent de la Policia.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada, per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient de denúncia, s'ajusta al legalment establert.

Igualment, en relació a l'actuació professional de l'Agent de la Policia a l'hora de formular la denúncia en qüestió, realitzada l'única intervenció que permet el Reglament al Defensor, és a dir, comunicada al Regidor i Cap de Departament de Via Pública la interposició de la queixa per la seva actitud i rebuda la corresponent resposta, ha d'informar-se al promotor de la queixa la inexistència d'antecedents o incidències en el seu expedient personal.

#### **Exp. 61/01**

Queixa per una denúncia de trànsit que no ha estat notificada.

#### **Extracte de la Resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que del contingut de l'expedient no consta, perquè s'intenta la notificació de la denúncia a una adreça de Barcelona, ni el motiu pel que la resta de notificacions s'intenten a una adreça de Premià de Mar, va sol·licitar-se es complementés la informació rebuda, resposta que s'ha rebut recentment, resultant de la mateixa:

- 1.- L'adreça de la Sra. R.G.F. s'obté del Registre de Vehicles del Servei Català de Trànsit, en el que figuren al seu nom vehicles, amb adreça de Barcelona.
- 2.- Que el canvi de domicili del vehicle dut a terme el 19 de juliol de 2000, però conegut el 17 d'agost de 2000, és el que motiva les notificacions a l'adreça de Premià de Mar.
- 3.- El vehicle objecte de denúncia, figura a nom de la queixant des de la seva matriculació el 3 de desembre de 1999, constant com a domicili Premià de Mar.

ATÈS.- Que d'allò anteriorment exposat resulta la incorrecta notificació de la denúncia inicial a la ciutadana interessada, ja que s'acorda la publicació de l'edicta de notificació després d'intentar-la en dues ocasions a l'adreça de Barcelona, on no vivia, quan el vehicle denunciat constava en el registre de vehicles, a nom d'aquella i amb domicili a Premià de Mar, des de la data de la seva matriculació (3-12-99).

ATÈS.- Que les notificacions practicades a Premià de Mar han estat rebudes per la interessada, el que va motivar la presentació de les corresponents al·legacions que varen resultar desestimades per entendre que la provisió de constrenyiment no era impugnable.

ATÈS.- Que la nul·litat radical de la notificació de la denúncia, per infracció d'allò que disposa l'article 78 de la Llei de Trànsit, comporta la de tots els actes portats a terme amb posterioritat.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada respecte l'expedient de sanció, per entendre que la notificació de la denúncia realitzada no s'ajusta a les exigències legals vigents, havent perdut la promotora de la queixa el tràmit d'al·legacions al que tenia dret i, en el seu cas, la possibilitat de pagament reduït, motiu pel que cal,

**SUGGERIR:** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública acordi, d'ofici, la nul·litat de tots els tràmits portats a terme en l'expedient procedint a la correcta notificació de la denúncia inicial, donant oportunitat a la interessada a fer manifestacions, a proposar prova i, en el seu cas, a pagar la sanció de forma reduïda, seguint l'expedient el procediment legalment establert, tenint en compte el termini de prescripció de la infracció i anul·lant, en tot cas, els tràmits de constrenyiment realitzats, amb devolució a la interessada de totes les quantitats satisfetes per aquest concepte.

**El Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública ha donat trasllat d'aquest suggeriment a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que d'acord amb el conveni és l'ens gestor de les notificacions.**

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

#### **Expts. 65/01, 77/01 i 78/01**

Queixes per denúncies per excedir el ciclomotor els límits d'emissió de soroll, segons estableix l'Ordenança Municipal de Circulació, tenint en compte que són vehicles nous i que no han sofert cap modificació.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA, PERÒ RECOMANA.**

ATÈS.- Que en data 7 de setembre de 2001 va ser registrada en aquesta Oficina la queixa presentada per P.N.B. en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, iniciat per excedir el ciclomotor de la seva propietat, marca Derbi, model Predator, els límits d'emissió de soroll determinats en l'article 21 de l'Ordenança Municipal de Circulació, segons modificació acordada pel Ple de l'Ajuntament de Mataró de data 8 de febrer de 2001.

ATÈS.- Que igualment, en data 18 d'octubre de 2001 va ser registrada la queixa presentada per J.E.B. en relació al contingut i límits fixats per l'esmentada Ordenança, arran d'una denúncia de data 5 de juny de 2001.

ATÈS.- Que el dia 22 d'octubre de 2001 va ser registrada la queixa presentada per J.C.C. en relació al procediment de mesurament seguit per a determinar el nivell de soroll del seu ciclomotor el 22 de maig de 2001, a partir de la denúncia.

ATÈS.- Que donada la coincidència de les qüestions plantejades per les anteriors queixes i, tenint en compte que l'Oficina va rebre, en diverses dates, varies consultes sobre la mateixa qüestió, concretament per part de A.G. i V.L.S., entre d'altres ciutadans, va decidir-se la tramitació conjunta i, d'ofici, de totes les consultes i reclamacions.

ATÈS.- Que una vegada sol·licitada al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública P.N.B., J.E.B. i J.C.C., de la informació rebuda resulta la correcta i ajustada tramitació de cadascun d'ells.

Pel que fa a l'expedient de denúncia del Sr. P.N.B., les seves al·legacions foren estimades, anul·lant-se la sanció a conseqüència d'un error en la data de la denúncia, sense que s'accedís al retorn de la taxa de grua ja que va considerar-se que, tot i l'error formal, la infracció s'havia produït.

En relació a l'expedient de denúncia del Sr. J.E.B, les seves al·legacions van ser desestimades per considerar comesa la infracció de sobrepassar els límits de l'Ordenança, havent-se estimat les anteriors al·legacions del Sr. J.C.C. per un error en el procediment de mesurament, retornant-li l'import de la sanció.

ATÈS.- Que paral·lelament a tot l'anterior va sol·licitar-se del Servei de Policia Local la remissió de la seva proposta de modificació de l'Ordenança Municipal de Circulació que va servir de fonament a l'acord del Ple.

Aquesta proposta va venir motivada pel fet de que la normativa vigent fins aleshores no satisfieia les exigències ciutadanes i per considerar massa permissiva la normativa que determina les característiques tècniques dels vehicles, tot tenint en compte la Resolució del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya de 30 d'octubre de 1995.

Per això, el Ple de l'Ajuntament de Mataró, en la seva sessió de 8 de febrer de 2001 va decidir la modificació de l'article 21 de l'Ordenança Municipal de Circulació, en el sentit de determinar els límits màxims de nivell sonor segons el tipus de vehicle de motor, fixant el procediment de mesurament i establint la possibilitat d'immobilització i retirada dels vehicles infractors.

El nivell de soroll màxim permès per a ciclomotors i motocicletes va quedar fixat pel Ple en 84 dBA pels de cilindrada de fins a 80 cm<sup>3</sup>; 85 dBA pels de 81 a 175 cm<sup>3</sup> i 90 dBA pels de més de 175 cm<sup>3</sup>.

Per la seva banda, la Resolució del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya de 30 d'octubre de 1995 fixava el límit en 75 dBA pels ciclomotors i motocicletes de fins a 80 cm<sup>3</sup>; 77 dBA per les de 81 a 175 cm<sup>3</sup> i 80 dBA per les de més de 175 cm<sup>3</sup>, permetent el seu text que per part dels Ajuntaments poguessin assenyalar altres limitacions.

ATÈS.- Finalment, va sol·licitar-se al mateix Servei de la Policia Local informació sobre la possibilitat de que els límits màxims establerts per l'Ordenança poguessin ser superiors als de ciclomotors o motocicletes noves, que no haguessin sofert cap modificació i estiguessin en correcte estat de funcionament, remetent-se l'informe del Cap de l'Àrea d'Infraestructures, en el que s'exposaven determinades consideracions relatives a la correcta actuació dels Agents de la Policia Local, el que mai s'ha posat en dubte, i en relació a la normativa d'homologació de vehicles de motor, que només es refereix a un sol vehicle i no a tots els que es fabriquen en sèrie, havent-se constatat que no tots els vehicles de la mateixa marca i model donen els

mateixos resultats, el que fa suposar que molts d'ells poden sortir al mercat, des de la cadena de muntatge, sense complir les especificacions tècniques de l'homologació.

ATÈS.- Que durant la tramitació de la queixa, va publicar-se en el DOGC de 7 de juny de 2002 el Projecte de Llei de Protecció contra la Contaminació Acústica, motiu pel que va decidir-se esperar a que el Parlament de Catalunya aprovés la llei corresponent, com així va ser en sessió celebrada el 12 de juny de 2002, havent-se publicat el seu text en aquell diari oficial l'11 de juliol passat.

ATÈS.- En el preàmbul d'aquesta Llei consta que s'ha considerat oportú aprofundir en la regulació encetada per la Resolució de Medi Ambient de 30 d'octubre de 1995, establint les mesures necessàries per prevenir i corregir la contaminació per soroll i vibracions, prenent donar resposta a la inquietud dels ciutadans que demanen més intervenció de les anteriors administracions públiques.

Per això, aquesta norma té per objecte regular les mesures necessàries per aquella prevenció i correcció i fixar el règim d'intervenció administrativa, tot garantint la protecció del dret a tenir un medi ambient adequat, a la protecció de la salut, a la intimitat i al benestar i qualitat de vida.

Aquesta Llei va entrar en vigor el dia 12 d'octubre corrent.

ATÈS.- Que pel que fa als vehicles de tracció mecànica, la Llei estableix que tots aquests han de tenir en bones condicions de funcionament els elements capaços de produir soroll, perquè el nivell de soroll del motor del vehicle en funcionament i aturat, no excedeixi els límits de l'annex 6. Aquest annex remet a la fitxa d'homologació de cada tipus de vehicle de motor o motocicleta, juntament amb el règim de revolucions del motor al que s'ha de fer el mesurament, per a determinar el respectiu valor límit d'emissió.

Igualment, faculta als Ajuntaments per a elaborar i aprovar ordenances reguladores, sense que en cap cas puguin reduir les exigències i els paràmetres de contaminació establerts en els annexos, atorgant a aquells Ajuntaments que abans de la promulgació de la Llei tinguessin aprovada una ordenança o reglament, un termini de dos anys per adaptar la seva normativa.

ATÈS.- Que el fons de les diverses queixes i consultes rebudes per aquesta Oficina plantejaven, en definitiva, el greuge que representa pels compradors i usuaris dels vehicles el que els límits de soroll de l'ordenança municipal poguessin ésser inferiors als establerts en la fitxa d'homologació del propi vehicle, donant lloc a la paradoxa de que la circulació d'un determinat vehicle estigués permesa per una ordenança i prohibida per una altra, quedant resolta aquesta qüestió per la normativa que acaba d'entrar en vigor, quan fixa el límit màxim de soroll d'un vehicle de motor, al que ve determinat en la respectiva fitxa d'homologació tècnica i, per tant, estableix un únic i uniforme criteri de valoració, amb categoria de llei.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar les queixes presentades per P.N.B. en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, J.E.B. en relació a l'expedient també de denúncia per infracció de trànsit i per J.C.C., en relació a la denúncia, relatives a l'aplicació de l'article 21 de l'Ordenança Municipal de Circulació que fixa els límits màxims de soroll de ciclomotors i motocicletes, per entendre que els respectius procediments han respectat estrictament el principi de legalitat, a l'igual que l'elaboració de la pròpia Ordenança Municipal.

De les anteriors consideracions es fa necessari

**RECOMANAR** al Servei de Policia Local proposi al Ple de l'Ajuntament de Mataró la modificació de l'Ordenança Municipal de Circulació en vigor, per tal d'adaptar el seu contingut a la Llei de Protecció contra la Contaminació Acústica aprovada pel Parlament de Catalunya el 12 de juny de 2002 i que ha entrat en vigor el passat dia 12 d'octubre, sense esperar a esgotar el termini d'adaptació de les ordenances municipals que estableix la seva disposició transitòria segona en dos anys.

**El Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública informa que durant l'any 2003 es procedirà a estudiar tècnica i jurídicament la incidència de la Llei de Protecció Contra la Contaminació Acústica en l'Ordenança Municipal de Circulació a efectes de determinar les modificacions que introdueix.**

### **Exp. 82/01**

Queixa que fa referència a una denúncia per no respectar la senyalització viària i que és centra en la manca de resposta a les anteriors al·legacions formulades.

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA PER CORRECTA TRAMITACIÓ PERÒ SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que del procediment aplicat en la tramitació de la denúncia per infracció de trànsit i les conseqüents al·legacions de l'afectat, és del tot correcte.

ATÈS.- Que tot i que les decisions del Defensor del Ciutadà, no poden modificar acords administratius ni anul·lar sancions, es planteja en aquest cas un dubte respecte del fons del recurs interposat pel promotor de la queixa contra la imposició de la sanció, ja que si comprovem el fet que és objecte de la denúncia, segons el seu propi redactat, (estacionament prohibit per senyal vertical de prohibit estacionar) i tenim en compte l'informe tècnic del Servei de Mobilitat, de data 12 de maig de 2001, resultaria que la senyalització estava en bon estat en la data de la infracció, el que va fer servir de fonament a la desestimació de les seves al·legacions, però havent acompanyat el promotor de la queixa una fotografia de l'esmentada senyal, segons sembla del temps de la infracció, on es reflecteix clarament que el pal del senyal està tort i invisible pels vehicles que hi accedeixen, es planteja un dubte raonable sobre la bona visibilitat del senyal.

Certament, no consta de forma indubtable la data en què la fotografia va ser presa, però sí el seu mal estat que, no ha estat corregit fins fa poc.

Per altra banda, en el lloc de la infracció existeixen diverses senyals de prohibició, cap d'elles davant el número indicat; una l'adossada a la paret de l'edifici del mercat que afecta als vehicles que estacionen a plaça (banda nord) i, l'altre, la ubicada davant l'immoble del núm. 40 del mateix carrer que, prohibeix l'estacionament els dijous i dissabtes de 4 a 18 hores i que, concretament, és la que afectava al queixant i reflecteix la fotografia que no estava en bon estat. Igualment el pal del senyal i el paviment presenten l'evidència de que ha estat "reparada" diverses vegades.

Per això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació a la tramitació de la denúncia per infracció de trànsit que va donar lloc a l'expedient, per entendre que el procediment seguit per la seva tramitació, s'ajusta estrictament al legalment establert.

Igualment, a la vista de les circumstàncies que concorren en el cas, procedeix.

**SUGGERIR** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública que, donada la possibilitat que el senyal de prohibició que afectava al promotor de la queixa en la data de la denúncia, no fos visible correcte i suficientment, revisi d'ofici la tramitació de l'expedient, requerint al Servei de Mobilitat les dades necessàries per a comprovar l'estat del senyal al 15 de març de 2001 en concret, l'existència de denúncies sobre el seu mal estat i/o la relació de reparacions fetes en aquesta senyala, ja que l'informe que va servir de base a la desestimació, de data 12 de maig de 2001, no concreta el senyal revisat (adossat o vertical del núm. 40) i la seva data és molt posterior a la data de la infracció, per tal de valorar, en el seu cas, si resulten demostrades les manifestacions del ciutadà i procedir a la seva estimació, amb anul·lació de la sanció interposada i retorn de l'import de la sanció satisfeta.

**El Servei Jurídic-Administratiu dóna trasllat del suggeriment al Servei de Mobilitat, el qual informa de l'estat del senyal. No es revisa l'expedient.**

### **Exp.: 02/02**

Queixa per la manca de notificació d'una denúncia

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA, PERÒ SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que aquesta queixa no va ser inicialment admesa a tràmit per manca de la preceptiva i ineludible reclamació prèvia, motiu pel que aquesta Oficina va presentar-la a l'Oficina d'Atenció Ciutadana que la va remetre al servei corresponent.

ATÈS.- Que el Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública va comunicar a aquesta Oficina que l'expedient de sanció havia estat resolt i liquidat per embargament.

ATÈS.- Que la Sra. J.G.G confirma l'anterior informació i sol·licita la revisió de l'expedient ja que la primera notificació rebuda ha estat la de l'embargament acordat per l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Juridic-Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta :

1.- Que la denúncia per infracció de trànsit a que es refereix la queixa va ser notificada per Edictes, una vegada intentada la notificació al domicili de la Sra. J.G.G., ja que la conductora estava absent en el moment de la denúncia, constant en aquell intent de notificació personal que el domicili era "incorrecte".

2.- Que igualment, el Decret d'imposició de sanció va ser notificat també per Edictes, en intentar-se la notificació personal al mateix domicili anterior, resultant la destinatària desconeguda en aquest.

3.- Finalment, va ocórrer el mateix en la notificació personal intentada respecte de la provisió de constrenyiment.

ATÈS.- Que de l'expedient revisat resulta la deguda tramitació de la denúncia a que es refereix la queixa, sent del tot correcte i ajustat a la normativa vigent que els successius intents de notificació personal, de la denúncia, sanció o provisió de constrenyiment, es portin a terme en el domicili que del titular del vehicle consta en el Servei Català de Trànsit.

ATÈS.- Que de totes maneres i donat que en les anteriors actuacions consta que el vehicle infractor va ser matriculat el 16 de novembre de 1993, fent constar la promotora de la queixa que el seu domicili actual i, constant en el Padró d'Habitants que va canviar de domicili el 4 de març de 1998, per passar a residir al mateix carrer, però en un altre número, motiu pel qual quan es practicaven les notificacions de l'expedient administratiu, la seva adreça resultava "incorrecte" o "desconeguda", sense que aquest canvi de domicili tingués efecte ni fos comunicat i tramitat davant el Servei Català de Trànsit, és pel que suggereixo al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública que en aquells casos en què en l'intent de notificació personal al ciutadà implicat en un expedient de denúncia per infracció de trànsit, resulti incorrecte i/o desconegut, abans d'iniciar el tràmit per a la notificació edictal, es faci la comprovació corresponent al Padró d'Habitants de l'Ajuntament de Mataró.

Per tot això,

**ACORDO:** No admetre la queixa presentada respecte l'expedient de sanció que fa referència a una denúncia per estacionament en pas de vianants, per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la seva tramitació s'ajusta estrictament al legalment establert.

De l'exposat anteriorment es fa necessari,

**SUGGERIR:** a l'Ajuntament de Mataró que, en aquells casos en què en l'intent de notificació personal al ciutadà implicat en un expedient de denúncia per infracció de trànsit, sigui en la notificació de la denúncia, de la sanció o de la provisió de constrenyiment, per exemple, aquell resulti desconegut i/o el seu domicili resulti incorrecte, abans d'iniciar el tràmit per a la notificació edictal, es faci la comprovació corresponent al Padró d'Habitants de l'Ajuntament de Mataró.

**El Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública ha donat trasllat d'aquest suggeriment a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que d'acord amb el conveni és l'ens gestor de les notificacions.**

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

**Exp.: 16/02**

Queixa per la manca de resposta a l'al·legació d'una denúncia.

**Extracte de la Resolució: ESTIMA, RECORDA DEURES I SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que, una vegada comprovat que les esmentades al·legacions van ser remeses a l Servei de Policia Local, s'ha sol·licitat al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública, doni compte de les anteriors actuacions practicades, resultant de la còpia de l'expedient rebut el següent:

1.- El 27 d'agost de 2001 va denunciar-se per un Agent de Policia la infracció de trànsit, per estar estacionat a les 12'10 hores en un gual 0-24 h.

2.- En trobar-se absent el conductor en el moment de tenir lloc la denúncia, aquesta va ser-li notificada personalment el dia 6 d'octubre de 2001, sense que consti cap més tràmit.

Per la seva banda, de la documentació aportada pel promotor a la queixa, resulta:

1.- Que una vegada notificada la denúncia el Sr. R.G.F. va satisfer el seu import, amb reducció, dins del termini legal.

2.- Que igualment l'interessat va satisfer l'import de la taxa meritada pel trasllat del seu vehicle al dipòsit municipal.

3.- Que el 19 d'octubre de 2001, el promotor de la queixa va presentar, dins de termini, el corresponent escrit d'al·legacions a la denúncia, sol·licitant la seva anul·lació i el retorn tant de l'import de la denúncia com de la taxa de retirada.

4.- Que en la mateixa data el propi promotor de la queixa va presentar una reclamació, dirigida a Via Pública, en la que exposava diverses irregularitats del gual pel qual l'havien denunciat, sol·licitant la seva revisió, ja que considerava que l'establiment situat a aquella alçada gaudia, sense dret, d'un gual quan no hi havia cap entrada o sortida de vehicles i que, en realitat constituïa una reserva d'estacionament privilegiat.

5.- Aquesta reclamació va ser resolta pel Servei de Llicències declarant extingit l'esmentat gual per resolució de data 18 de febrer de 2002.

ATÈS.- Que de l'examen de l'expedient s'evidencia que l'escrit d'al·legacions presentat el 19 d'octubre de 2001 no ha arribat, sigui pel motiu que sigui, a l'expedient de denúncia al que es dirigia, pel que aquestes no han estat mai tramitades ni resoltes, motiu pel que el ciutadà no ha rebut cap resposta a les seves peticions d'anul·lació de la denúncia i retorn de l'import de la denúncia i taxa de retirada del vehicle.

ATÈS.- Que, independentment del camí seguit per l'escrit d'al·legacions del ciutadà, tampoc ha estat resolt degudament l'expedient, ja que no existeix resolució imposant cap sanció, ni s'ha practicat cap més tràmit a partir de la notificació de la denúncia inicial.

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada respecte de la manca de resposta i resolució de les seves al·legacions a la denúncia per infracció de trànsit, en tant que aquelles no han estat mai tramitades ni resoltes.

L'estimació de la queixa objecte d'aquest expedient justifica **RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró, l'obligació legal de donar complida i concreta resposta a totes les sol·licituds dels ciutadans i a resoldre els expedients dins del termini legal establert a l'efecte.

Així mateix, cal **SUGGERIR** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública procedeixi a la tramitació i resolució de les anteriors al·legacions presentades pel promotor de la queixa, tenint en compte no només el seu contingut, sinó també l'extinció de la llicència de gual objecte de la infracció denunciada, acordada pel Servei de Llicències arran de la reclamació presentada pel mateix ciutadà en la mateixa data i valorant també, els efectes que, en el seu cas, ha de tenir sobre la resolució final el temps transcorregut des de que va iniciar-se l'expedient i el d'inactivitat processal.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Cap del Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública.**

**Exp.: 20/02**

Queixa per una denúncia per estacionar sobre la vorera, quan en aquell carrer i rodalies sempre hi ha vehicles estacionats sobre la vorera no essent denunciats.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que el 8 d'agost de 2001, sobre les 16'49 hores, un agent de Policia va denunciar un vehicle, per estar estacionat sobre la vorera, impeding el pas de vianants.
- 2.- El Sr. J.N.L. no va presentar al·legacions quan va ser-li notificada la denúncia, sinó quan li és notificada la imposició de la sanció, reconeixent el fet denunciat, però manifestant que hi havia d'altres vehicles en la mateixa situació no denunciats i queixant-se de la discriminació que això representa.
- 3.- Que aquestes al·legacions foren tramitades com si es tractés d'un recurs de reposició contra la imposició de la sanció, informant l'instructor la desestimació de les anteriors al·legacions pel propi reconeixement de la infracció.
- 4.- Les anteriors al·legacions són desestimades per resolució de 7 de febrer de 2002, notificada a l'interessat el 20 següent.

ATÈS.- Que igualment va ser sol·licitada al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública l'ampliació de l'anterior informació, en relació a les denúncies per estacionar sobre la vorera cursades els dies 7, 8 i 9 d'agost de 2001, a si diversos carrers de la zona eren d'atenció preferent i respecte l'eventual existència d'instruccions especials, negant l'existència d'instruccions especials o d'atenció preferent.

Igualment, de la nova documentació rebuda resulta que en la mateixa data i en hora similar a la denúncia objecte de revisió, són diversos els vehicles denunciats per estacionar sobre la vorera del carrer en qüestió, dificultant el pas de vianants.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit a que es refereix la queixa.

ATÈS.- Que tot i que no consta la data concreta en què varen prendre's les fotografies que el ciutadà adjunta a les seves al·legacions, en les que es reflecteix l'estacionament de vehicles sobre la vorera de diversos carrers, no hi ha en aquest cas cap indicatiu de l'arbitrarietat o discriminació denunciada pel promotor de la queixa, ja que el propi instructor de l'expedient fa constar en el seu informe l'existència d'altres denúncies pels mateixos fets i en la mateixa data, constant en l'expedient còpia de les mateixes, motiu pel que ha de prevaler la convicció que l'actuació de la Policia Local no pot ser mai subjectiva, arbitrària ni discriminatòria, ja que precisament el respecte als principis de dret fonamentals constitueixen la base de la seva autoritat.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient, s'ajusta al legalment establert, no constant cap indicatiu que faci pensar en l'existència d'arbitrarietat, discrecionalitat o desigualtat de tracte per part dels Agents de la Policia Local alhora de denunciar les infraccions de trànsit

**Exp.: 22/02**

Queixa per una denúncia per estacionament en zona de càrrega i descàrrega havent posat disc horari.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament, de la documentació rebuda d'aquest Servei, resulta:

- 1.- Que el que es denuncia és el vehicle que estava estacionat en zona de càrrega i descàrrega sense horari.
- 2.- Que les anteriors al·legacions de descàrrec de la promotora de la queixa tenen com a fonament si hi havia posat disc horari, però que potser aquest s'havia mogut, considerant immerescuda la sanció.
- 3.- Que l'informe de l'Agent es basa en el fet de que ell, personalment, va veure com s'estacionava i es recollia el vehicle, pel que coneix el temps que havia estat aturat, estant quiet en el lloc perquè hi havia un acte oficial allà a prop.

4.- Que per aquest motiu les anteriors al·legacions de la queixant van ser desestimades.

ATÈS.- Que del contingut de l'expedient s'ha d'establir la deguda i correcta tramitació de les anteriors al·legacions presentades per la promotora de la queixa davant la denúncia inicial, havent complert l'expedient la tramitació legalment establerta: al·legacions de la queixant com a descàrrec de la denúncia, requeriment de documentació, informe de l'Agent denunciador, proposta de l'instructor i la seva expressa desestimació.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada respecte l'expedient de sanció, que fa referència a una denúncia, per estacionar en zona de càrrega i descàrrega sense horari, per entendre que, estrictament, el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la seva tramitació, s'ajusta al legalment establert.

### **Exp.: 24/02**

Queixa per una denúncia per estacionament en zona de càrrega i descàrrega quan tenia l'hora anotada en un foli de paper visible des de l'exterior del vehicle, per la manca de resposta a la seva al·legació i per haver sofert danys el seu vehicle per la retirada de la grua.

### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

1.- Que l'Agent de Policia va denunciar al vehicle per estar estacionat en zona de càrrega i descàrrega sense disc horari.

2.- El mateix dia es va presentar les corresponents al·legacions negant el fet denunciat, i manifestant que, contràriament al que diu l'agent denunciador, hi havia posat un foli amb l'hora de l'estacionament.

3.- L'informe de l'agent s'oposa a aquesta afirmació, manifestant que en el moment de retirar el vehicle no hi havia cap paper amb l'hora de l'estacionament en lloc visible, motiu pel que va ser denunciat.

4.- Per aquest motiu l'instructor de la queixa va proposar la desestimació de les anteriors al·legacions del ciutadà, com així va acordar-se el 22 de març de 2002.

5.- Pel que fa a les notificacions de l'expedient, tot i que el promotor de la queixa va presentar les seves al·legacions el mateix dia de la denúncia, aquesta va ser-li notificada el seu domicili, en la persona de la Sra. H. A.. Respecte la notificació de la desestimació de les anteriors al·legacions i imposició de sanció, aquesta va ser intentada restant en llista de correus fins que va caducar, motiu pel que va ser notificada a través de la publicació del pertinent edicte en el Butlletí Oficial de la Província de data 17 d'abril de 2002.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit a que es refereix la queixa, incloses les diligències de notificació de denúncia i sanció.

ATÈS.- Que en relació al fet de que el vehicle hagués sofert algun desperfecte al ser retirat per la grua, en l'inici de l'expedient ja va informar-se'l de que havia de presentar la corresponent reclamació patrimonial davant l'Ajuntament, quina presentació no ens consta.

ATÈS.- Que en relació a la contradicció existent entre la versió del promotor de la queixa i l'Agent denunciador respecte de si hi havia o no el preceptiu indicador horari dins del vehicle en el moment de ser denunciat, aquesta és una qüestió que ha de ser resolta obligatòriament en perjudici del ciutadà, ja que els agents de l'autoritat disposen al seu favor de la presumpció de veracitat regulada legalment i, en l'expedient no s'ha practicat cap prova per a destruir aquella presumpció. El contrari implicaria decidir contra la Llei.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada, per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient i relativa a la denúncia per estar estacionat en zona de càrrega i descàrrega, s'ajusta al legalment establert.

**Exp.: 29/02**

Queixa per una denúncia per estacionament en zona de càrrega i descàrrega sense horari en un carrer amb senyal vertical insuficient.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic- Administratiu de Via Pública i al Servei de Mobilitat, de la documentació rebuda d'aquests Serveis, resulta:

1.- Que el que veritablement es denuncia és que el vehicle estava estacionat, no en zona de càrrega i descàrrega, sinó en zona controlada amb limitació horària o zona blava gratuïta, sense disc ni indicatiu de l'hora d'inici.

2.- Que les anteriors al·legacions de descàrrec tenen com a fonament que la senyalització de la zona especial d'aparcament no era plenament visible, existint un senyal vertical al principi del carrer a més de 200 metres de distància.

3.- Que el Servei de Mobilitat va informar en l'expedient sancionador, a l'igual que ho ha fet a requeriment del Defensor, en el sentit de que la senyalització instal·lada s'ajusta a la normativa, motiu pel que l'Instructor de l'expedient va proposar la desestimació de les anteriors al·legacions del ciutadà, el que va acordar-se per Decret de 19 de març de 2002, degudament notificat a l'interessat.

ATÈS.- Que del contingut de l'expedient s'ha d'establir la deguda i correcta tramitació de les anteriors al·legacions presentades pel promotor de la queixa davant la denúncia inicial, havent complert l'expedient la tramitació legalment establerta: al·legacions del queixant com a descàrrec de la denúncia, requeriment de documentació al Servei de Mobilitat, informe de l'Agent denunciant, proposta de l'instructor i la seva expressa desestimació.

ATÈS.- Que l'absència del tràmit d'audiència a l'interessat, no han donat lloc a la infracció del dret de defensa, doncs d'acord amb l'article 84.4 de la Llei de Procediment, l'informe del Servei de Mobilitat no contradiu les anteriors al·legacions del ciutadà, sinó que contràriament a aquest, interpreten que la senyalització s'ajusta a la normativa i Ordenances vigents.

ATÈS.- Que respecte al veritable fons de la queixa, sobre si un únic senyal vertical advertint de la zona d'aparcament amb horari limitat, situada al principi d'un carrer, és suficient o no per a complir l'exigència de ser suficient per advertir als conductors d'aquella limitació en tota la via, cal atendre a la informació facilitada pel Servei de Mobilitat i al contingut de l'Ordenança respectiva.

Certament, el senyal vertical instal·lada al principi del carrer advertint als conductors de l'inici de la zona d'aparcament amb limitació horària, s'ajusta estrictament al que disposa l'Ordenança i la Llei, i ha d'entendre's suficient per al seu objectiu, sense que sigui necessari col·locar-ne d'altres al llarg de tot el carrer per recordar l'obligació del disc horari, però també és comprensible la situació de ciutadà.

De totes maneres, tot i que les anteriors al·legacions del ciutadà haurien motivat que aquest Defensor suggerís a l'Ajuntament de Mataró procurés col·locar la senyalització, no només complint les ordenances, sinó també tenint en compte el seu objectiu d'informar i advertir als conductors, això és actualment innecessari, doncs aquest carrer ara és zona blava.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació a l'expedient de sanció per infracció de trànsit, que fa referència a una denúncia, per estacionar en zona amb limitació horària, per entendre que, estrictament, el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la seva tramitació, s'ajusta al legalment establert.

**Exp.: 35/02**

Queixa per la denúncia per estacionar dificultant la circulació quan només realitzava una parada per descarregar la compra.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA PER CORRECTA TRAMITACIÓ PERÒ SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

1.- Que el 14 de desembre de 2001, sobre les 19'15 hores, un Agent de Policia va denunciar al vehicle, per estar estacionat dificultant la circulació ocupant el carril esquerra de circulació.

2.- La promotora de la queixa va presentar al·legacions quan va ser-li notificada la denúncia, negant el fet denunciat ja que entén no estava estacionada, sinó aturada descarregant, amb el motor en marxa i ella a dins, no dificultant la circulació i aportant testimoni, invocant igualment defectes de forma en la notificació de la denúncia.

3.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, informant l'Agent denunciant que, efectivament la Sra. J.C. era dins del vehicle, que va estar aturada més de cinc minuts, mentre l'Agent corregia altres infraccions i quan no va quedar cap més vehicle va requerir-la verbalment perquè marxés, ratificant en definitiva la denúncia.

4.- Que per això, l'instructor va proposar la desestimació de les anteriors al·legacions.

5.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 24 de juliol de 2002, degudament notificat a la interessada.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit a que es refereix la queixa, si bé la resolució que desestima les seves al·legacions ho fa de forma estereotipada, limitant-se a manifestar que no han quedat desvirtuades les circumstàncies de la denúncia, pel que s'arriba a la consideració raonable de que s'ha comès la infracció objecte de denúncia.

ATÈS.- Que si bé és cert que el criteri general de les notificacions de les denúncies obligatòries que determina la Llei és la notificació personal a l'acte, també és cert que la pròpia Llei permet la notificació posterior si en la denúncia es fa constar el motiu que ho justifica, com així passa en aquest cas en el que l'Agent denunciat, fa constar en el butlletí la preferència de regulació de trànsit per patricular a peu, motiu pel que no es considera que aquesta notificació tardana vulneri cap dret de la interessada o li hagi impedit exercir cap dret, doncs a la fi, va interposar les corresponents al·legacions i aquestes han estat tramitades.

ATÈS.- Certament no existeix cap norma concreta que especifiqui que es considera aturada i que és estacionament d'un vehicle, defensant l'Agent denunciant que una aturada superior a cinc minuts constitueix la infracció, estant només permesa l'aturada d'uns dos minuts. En qualsevol cas, la inexistència d'altres vehicles i la necessitat de restablir la circulació en aquest cas concret, va aconsellar-lo interposar la denúncia.

Per la seva banda la Sra. J.C.C. entén que l'aturada del seu vehicle, amb el motor en marxa mentre es descarregava i ella a dins, no és sancionable.

Aquesta controvèrsia no pot ser resolta pel Defensor del Ciutadà, havent-se d'estar a la presumpció de veracitat i imparcialitat de que estan investits els Agents de la Policia Local.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient de denúncia, s'ajusta estrictament al legalment establert.

D'allò anteriorment exposat es fa necessari

**SUGGERIR** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, que en aquells casos, com el present, en què el ciutadà planteja en les seves al·legacions o recurs diversos fets i qüestions, que són tingudes en compte i contestades pels Agents en el seus informes, es procuri que la resolució que les desestima les resolgui cadascuna per separat, amb raonament, justificació i motivació suficient pel cas concret, per tal que l'interessat en tingui coneixement, fugint de les redaccions estereotipades o prefixades que les fan totalment impersonals.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Cap del Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública.**

**Exp. 42/02**

Queixa per l'import de la denúncia i la proposta de retirada del carnet de conduir per un mes, ja que considera que encara que si que estava sobre la vorera no va estava estacionat, doncs va ser una parada de dos minuts.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació complementària sol·licitada a la promotora de la queixa.

**Exp. 45/02**

Queixa per la denúncia per estacionar sobre la vorera per acompanyar a la seva mare d'edat avançada a l'Hospital de Mataró.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que el 1 d'octubre de 2001, sobre les 12'20 hores, un Agent de Policia va denunciar per estacionament sobre la vorera, en un carrer pròxim a l'Hospital de Mataró.
- 2.- La queixant va presentar al·legacions l'endemà mateix, reconeixent l'estacionament sobre la vorera, però excusant la infracció per motius mèdics, doncs havia acompanyat a la seva mare al metge, aportant documentació acreditativa d'aquest extrem.
- 3.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, informant l'Agent denunciant, proposant l'instructor la desestimació de les anteriors al·legacions al no tractar-se d'una urgència mèdica, sinó d'una visita preconcertada.
- 4.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 22 de gener de 2002, degudament notificat a la interessada, contenint concreta motivació respecte dels fets exposats per la interessada.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit a que es refereix la queixa, contenint la resolució que desestima les seves al·legacions suficient motivació respecte del que es considera o no urgència mèdica, pel que entén no han quedat desvirtuades les circumstàncies de la denúncia i acorda imposar la sanció corresponent a la infracció comesa.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient de denúncia, s'ajusta estrictament al legalment establert, contenint la resolució que desestima les anteriors al·legacions de la ciutadana, raonament i motivació suficient i concreta respecte de la justificació de la infracció exposada per la interessada en aquell escrit.

**Exp. 50/02**

Queixa per l'import de la denúncia i la proposta de retirada del carnet de conduir per un mes ja que considera que encara que si estava estacionat sobre la vorera i havia prou espai passar i més a aquella hora que no passaven vianants..

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que el 4 de febrer de 2002, sobre les 20'30 hores, un Agent de Policia va denunciar al vehicle, per estar estacionat sobre la vorera.
- 2.- El Sr. P.M.B. va presentar les corresponents al·legacions a la denúncia, reconeixent l'estacionament sobre la vorera, però negant que el seu vehicle constituís un obstacle greu, ja que només ocupava 30 cms. de la vorera, no impedia el pas de vianants, a l'hora dels fets no hi passa massa gent pel lloc.

3.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, informant l'Agent denunciant en el sentit de confirmar la gravetat de la infracció, l'impediment del pas de vianants que, es veien obligats a baixar i passar per la calçada de vehicles per a poder passar, i la irrellevància de l'espai envaït o la poca aflluència de gent, motiu pel que l'instructor va proposar la desestimació de les anteriors al·legacions.

4.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 10 de juliol de 2002, degudament notificat a l'interessat, contenint aquesta resolució concreta motivació respecte dels fets exposats per l'interessat, si bé no es refereix al número de l'immoble on va tenir lloc la infracció.

ATÈS.- Que no consta el ciutadà hagi recorregut davant la Delegació de Govern a Catalunya la proposta de l'Agent denunciant de retirada del permís de conduir durant el termini d'un mes, referint-se les seves al·legacions només a la graduació econòmica de la sanció.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit a que es refereix la queixa del Sr. P.M.B., contenint la resolució que desestima les seves al·legacions suficient motivació respecte del que es considera o no greu als efectes de l'article 67 de la Llei de Trànsit.

ATÈS.- Que l'apreciació de si un fet és o no de caràcter greu la llei l'atribueix als Agents de Policia, davant quina apreciació no pot oposar-se el ciutadà només amb la seva simple opinió, ja que aquells Agents de l'autoritat estan investits per la presumpció de veracitat que també determina la Llei, sense entrar en el fons o detalls de cada cas.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada, per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient, s'ajusta estrictament al legalment establert, contenint la resolució que desestima les anteriors al·legacions del ciutadà, raonament i motivació suficient i concreta respecte de la seva justificació exposada en aquell escrit.

#### **Exp.: 52/02**

Queixa per la manca de resposta a l'al·legació d'una denúncia.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

En relació a la seva queixa relativa a la manca de resposta a les anteriors al·legacions presentades contra la imposició d'una denúncia per infracció de trànsit, de data 5 de març de 2002, per estacionar incorrectament el seu vehicle en una zona de càrrega i descàrrega, li comunico que a la vista de la documentació que em presenta, aquella contesta no es produirà, perquè vostè ha assistit a la sessió d'educació viària a la que va ser convocada pel Servei de la Policia Local.

Certament, en les seves al·legacions vostè no va sol·licitar expressament assistir a aquella sessió, però a l'haver-la fet, el procediment sancionador ha quedat resolt, sense possibilitat de valorar les seves al·legacions, ja que la sessió substitueix la sanció.

#### **Exp.: 55/02**

Queixa per la manca de resposta a l'al·legació d'una denúncia.

#### **Extracte de la Resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de la Via Pública de l'Ajuntament i al Servei de Mobilitat, de la documentació rebuda d'aquests Serveis, resulta:

1.- Que les anteriors al·legacions formulades pel promotor de la queixa el mateix dia de la denúncia, on s'invocava la caducitat del senyal de qual objecte d'infracció, no han estat resoltes dins del termini legal.

2.- Que les anteriors al·legacions del ciutadà són estimades íntegrament acordant-se l'arxiu de l'expedient per la prescripció de la infracció i error de l'Agent denunciat al no advertir la caducitat del senyal de reserva d'estacionament, el que comporta la devolució de la Taxa de Grua.

ATÈS.- Que a la vista de la comunicació rebuda del Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública, una vegada ja obert per aquesta Oficina l'expedient de queixa i sol·licitada la corresponent informació, fa innecessari esperar a la resposta del Servei de Mobilitat respecte de la vigència del senyal de reserva d'estacionament en la data dels fets.

ATÈS.- Que queda constatada la manca de resposta, dins del termini legal, a les anteriors al·legacions del ciutadà, fet que comporta la declaració de prescripció de la suposada infracció, abstractament considerada i amb independència de la realitat de la comissió.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada en relació a la manca de resposta a les anteriors al·legacions fetes a l'expedient de sanció per infracció de trànsit, que fa referència a una denúncia per estacionar en zona reservada, per entendre que, tot i haver-se resolt aquelles, una vegada aquesta Oficina del Defensor del Ciutadà ja havia obert expedient de queixa i sol·licitat informació als Serveis de Mobilitat i Jurídic-Administratiu de Via Pública, la resolució no s'ha produït dins del termini legal.

L'anterior decisió fa necessari,

**RECORDAR** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública l'obligació de donar expressa i motivada resposta a les anteriors al·legacions dels ciutadans dins del termini legalment establert a l'efecte per a cada cas.

### **Exp.: 60/02**

Queixa per la manca de notificació de la denúncia i de resposta a l'al·legació i de que la notificació de constrenyiment s'ha enviat a un domicili que no és correcte.

#### **Extracte de la Resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que el 8 d'octubre de 2001, sobre les 12'30 hores un Agent de Policia va denunciar, per estar estacionar dificultant el pas de vianants a la cantonada d'uns carrers.
- 2.- Que aquesta denúncia no fou notificada al presumpte infractor per estar absent.
- 3.- La promotora de la queixa va presentar al registre general de l'Ajuntament les corresponents al·legacions l'endemà mateix, manifestant la inexistència de pas de vianants i que no envaï a el pas de minusvàlids.
- 4.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, informant l'Agent denunciant en el sentit de ratificar la denúncia ja que, si bé és cert que no hi havia pas de vianants, el vehicle envaï a el pas de minusvàlids, existint en aquell lloc una reserva d'estacionament per aquests ciutadans, motiu pel que l'instructor va proposar la desestimació de les anteriors al·legacions.
- 5.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 28 de gener de 2002.
- 6.- Consta en l'expedient que l'Organisme de Gestió Tributaria va intentar la notificació de la denúncia, una primera vegada el 8 de novembre de 2001 a les 11'50 hores i, una segona, el 30 de novembre a les 12'00 hores.
- 7.- Igualment, el Decret Municipal pel que es desestimaven les anteriors al·legacions de la ciutadana va intentar-se notificar el 31 de gener de 2002, aquesta vegada en un altre domicili, constant en el sobre el segell de Correus de "caducat", motiu pel que va ser publicada la notificació en el Butlletí Oficial de la Província de 27 de febrer de 2002.
- 8.- Finalment, tot i que no ens consta la còpia de l'expedient de l'OGT, per la documentació aportada per la promotora de la queixa, aquell organisme va notificar la provisió de constrenyiment al primer domicili de notificació.

ATÈS.- Pel que fa al primer motiu de queixa, relatiu a la manca de notificació de la denúncia, entenem que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de l'expedient per infracció de trànsit a que es refereix la queixa, al menys fins al Decret de desestimació de les seves al·legacions, ja que tot i que no consta la seva notificació per Edictes, el que correspondria haver fet després dels dos intents de notificació personals, s'ha d'entendre que la conductora del vehicle va quedar degudament imposada de la denúncia a través de la còpia deixada en el parabrisa, en base a la que va formular immediatament les corresponents al·legacions, motiu pel

que entenem corregit qualsevol defecte de tràmit en relació a aquesta notificació en concret, ja que no va produir-li cap indefensió.

ATÈS.- Que respecte al segon motiu de queixa, manca de notificació de la sanció, entenem que la queixa ha de ser estimada, per què no s'ha donat estricte compliment a allò que disposa l'article 42 del RD 1829/1999 al no haver-se portat a terme els dos intents de notificació personal a la interessada. En efecte, en la documentació enviada consta que el Servei de Via Pública va intentar notificar el Decret de 28 de gener, en el que es desestimaven les anteriors al·legacions de la ciutadana i se l'imposava una sanció, a través del Servei de Correus, una sola vegada, concretament el 31 de gener de 2002, a les 12'30 hores, sense que consti cap més intent.

ATÈS.- Tot i l'anterior consideració, es fa necessari referir-se al tercer motiu de la queixa de la Sra. B.B.C. incorrecte domicili de notificacions. Així, hem d'entendre correcte la notificació de la denúncia, doncs suposem que aquesta és l'adreça del titular del vehicle que consta en els arxius municipals, però una vegada són presentades per aquella les anteriors al·legacions pertinents, on assenyala com a domicili un altre carrer, entenem és aquest el domicili on s'hauria de dirigir qualsevol notificació posterior que es produeixi en l'expedient, com així va fer-ho el Servei de Via Pública quan va intentar notificar-li, encara que una sola vegada, la desestimació de les anteriors al·legacions i la imposició de la sanció. Per això, entenem també incorrecte la notificació de la provisió de constrenyiment per part de l'OGT, no podent perjudicar als ciutadans la manca de comunicació entre aquell Servei i l'Organisme de Gestió Tributaria.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada ja que, tot i entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient, s'ajusta estrictament al legalment establert, la notificació del Decret de 28 de gener de 2002, en el que es desestimen les anteriors al·legacions de la ciutadana i se l'imposa la sanció, no compleix el que ordena l'article 42 del RD 1829/1999 en relació a l'article 59 de la Llei 30/1992.

De l'anterior decisió es fa necessari,

**SUGGERIR** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, estudiï la possibilitat de declarar d'ofici la nul·litat parcial del procediment, fins al moment de la notificació del Decret de 28 de gener de 2002, ordenant es porti a terme aquesta en deguda forma, donant oportunitat a la Sra. B.B.C. a presentar el corresponent recurs, si ho creu oportú, o a pagar la sanció sense recàrrec en el seu cas.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Cap del Servei Jurídic- Administratiu de Via Pública. Es dona de baixa la sanció i es retorna l'import embargat.**

**Exp.: 61/02**

Queixa per la retirada del vehicle i per haver estat denunciada per estacionar en un lloc a on sempre hi ha vehicles estacionats i que no són denunciats ni retirats.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Admesa a tràmit la queixa, va ser sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, resultant de la documentació rebuda el següent:

- 1.- Que el 31 de març de 2001, sobre les 12'45 hores, un Agent de Policia va denunciar al vehicle, per estar estacionat en el pas de vianants..
- 2.- Que aquesta denúncia no fou notificada al presumpte infractor per estar absent, sent retirat el vehicle per la grua.
- 3.- La promotora de la queixa va presentar al registre general de l'Ajuntament, el 5 d'abril de 2001, les corresponents al·legacions, manifestant que el vehicle no molestava i que d'altres vehicles que cometen la mateixa infracció no són denunciats o retirats per la grua, adjuntant una fotografia de la situació del vehicle en el moment de la infracció.
- 4.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, informant l'Agent denunciant en el sentit de ratificar la denúncia ja que el vehicle estava incorrectament estacionat, motiu pel que l'instructor va proposar la desestimació de les anteriors al·legacions.

5.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 21 de juny de 2001, constant la seva notificació personal a la interessada.

Igualment, de la documentació aportada per la pròpia promotora de la queixa, resulta:

6.- Que l'Organisme de Gestió Tributaria va iniciar l'expedient d'embarg, presentant la Sra. A.P.M. les corresponents al·legacions, en les que reiterava les seves motivacions, requerint-la aquell organisme d'informació i desestimant-les per resolució de Gerència de data 23 de maig de 2002.

ATÈS.- Que la primera al·legació de la Sra. A.P.M. per a mostrar la seva disconformitat amb la denúncia interposada es refereix al fet de que el seu vehicle no molestava el pas de vianants, aportant una fotografia de la situació del vehicle en la que es reflecteix que aquell estava sobre la senyalització del pas, però que la seva amplada no impedia que els vianants poguessin creuar, va ser desestimada pel reconeixement implícit de la infracció que la seva consideració comporta, tractant-se la comissió d'una infracció d'un fet plenament objectiu, expressament reconegut en aquest cas, el que fa innecessari d'aplicació de la presumpció de veracitat de que disposen els Agents de Policia pels casos de manifestacions contradictòries.

ATÈS.- Que el segon motiu de la protesta de la Sra. A.P.M. es refereix a la valoració de que no tots els vehicles que cometen la mateixa infracció en el mateix lloc, són denunciats o retirats per la grua, tractant-se aquesta d'una valoració subjectiva, sobre la que el Defensor del Ciutadà no es pot pronunciar i ni tan sols pot valorar, encara que entenem la percepció de la ciutadana i que allò sigui possible en alguns casos, no constant en aquest supòsit cap indici de que la Policia Local hagi actuat arbitràriament.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada ja que, estrictament, el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient, de data 31 de març de 2001, s'ajusta estrictament al legalment establert, no podent-se pronunciar el Defensor del Ciutadà respecte del contingut o fons de les decisions i valoracions que pugui prendre l'Ajuntament de Mataró a través de qualsevol dels seus Serveis, ni pot anul·lar o modificar un acord administratiu o sanció.

### **Exp.: 67/02**

Queixa per la manca de resposta a l'al·legació d'una denúncia per infracció greu amb proposta de retirada del permís de conduir.

### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

1.- Que l'Agent de Policia formula denúncia voluntària, a instàncies d'un ciutadà, per la infracció suposadament comesa el 17 de maig de 2002, sobre les 20'20 hores, consistent en no cedir el pas en intersecció senyalitzada, obligant a un altre conductor a maniobrar bruscament.

2.- Que aquesta denúncia fou notificada al presumpte infractor.

3.- La promotora de la queixava presentar al registre general de l'Ajuntament les corresponents al·legacions negant els fets i manifestant estar treballant i el vehicle estacionat el dia i hora de la infracció objecte de denúncia.

4.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, proposant l'instructor de l'expedient la seva estimació.

5.- Que les anteriors al·legacions foren estimades per Decret de 18 d'octubre de 2002.

ATÈS.- Que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró per a la tramitació de la denúncia voluntària interposada per un ciutadà per a la resolució de les anteriors al·legacions de la Sra. J.J.A., ha estat del tot ajustat a dret.

ATÈS.- Que tot i que la resolució de l'expedient s'ha produït una vegada el Defensor del Ciutadà ha intervingut i ha sol·licitat informació, el Decret estimant les anteriors al·legacions de la promotora de la queixa ha tingut lloc dins del termini legal.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada ja que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient de denúncia, iniciat per denúncia voluntària de 17 de maig de 2002, s'ajusta estrictament al legalment establert, tot i que l'estimació de les seves al·legacions per Decret de 18 d'octubre de 2002, ha tingut lloc quan el Defensor del Ciutadà ja havia intervingut i demanat informació.

**Exp. 68/02**

Queixa per l'import de la denúncia i la proposta de retirada del carnet de conduir per un mes ja que considera la sanció desmesurada.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

1.- Que el 1 de febrer de 2002, sobre les 20'27 hores, un Agent de Policia va denunciar per estacionar incorrectament sobre la vorera, impedingent greument el pas de vianants.

2.- Que aquesta denúncia no fou notificada al presumpte infractor per estar el conductor absent.

3.- Que el Sr. B.C.F. va presentar les corresponents al·legacions, l'endemà mateix de la infracció, negant-la perquè estava aturat per entrar al seu garatge i perquè el vehicle no molestava.

4.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, amb l'informe de l'Agent denunciador, proposant l'Instructor la desestimació de les anteriors al·legacions, ja que d'aquell resulta que el vehicle va estar aturat en la mateixa posició sobre la vorera durant més de 20 minuts i que després de ser denunciat encara va estar-hi 10 minuts més, obligant a diversos vianants a baixar de la vorera.

5.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 14 de maig de 2002, sense que consti la notificació personal al ciutadà, si bé consta la publicació del corresponent edicte en el B.O.P de 15 de juny de 2002.

ATÈS.- Que de la documentació d'aquest expedient de queixa resulta, estrictament, la correcta tramitació del procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró per a la tramitació de les anteriors al·legacions del ciutadà

ATÈS.- Que els Agents de Policia disposen, per llei, de la presumpció de veracitat, obligant a qui pretengui destruir-la a demostrar, ni que sigui de forma indirecte, que el fet denunciat no és cert, ja que es considera prova suficient per a sancionar la simple manifestació o declaració testifical de l'agent de policia denunciador.

Per altra banda la graduació de la sanció imposada es troba dins dels límits que marca l'article 67 de la Llei de Trànsit, corresponent a l'Agent denunciador valorar les circumstàncies de la infracció, per qualificar-la o no com a greu.

ATÈS.- Que pel que fa a les diverses notificacions dels actes administratius de l'expedient, en la informació rebuda, no consta ni la diligència de notificació personal de la denúncia, ni la corresponent al Decret en el que es desestimen les anteriors al·legacions del ciutadà, tot i que aquesta Oficina va sol·licitar fos complementada la inicialment rebuda i va demanar-les expressament.

Aquesta mancança podria haver donat lloc a l'estimació de la queixa del ciutadà, però com que el Sr. B.C.F. va presentar les seves al·legacions l'endemà mateix de la denúncia, hem d'entendre que tenia coneixement, tant d'aquella com del dret de pagament amb bonificació, doncs precisament, tant en l'imprès de la denúncia, com en el formulari de presentació d'al·legacions, hi consta expressament el termini de pagament amb bonificació i que la presentació d'al·legacions no suspèn aquest termini.

Pel que fa a la manca de notificació del Decret en el que es desestimen les anteriors al·legacions del ciutadà i s'imposa la sanció, consta la publicació d'aquesta notificació al B.O.P, el que fa pensar en la inexistència de notificació personal, però el propi interessat, en facilita una còpia al presentar la queixa i la presenta també juntament amb les anteriors al·legacions fetes contra la proposta de retirada del permís de conduir davant la Prefectura de Trànsit de Barcelona, encara en tràmit, pel que hem de considerar en tenia coneixement.

Per tant, hem d'interpretar que els eventuais defectes que poguessin existir, tant en la notificació de la denúncia com de la sanció, han quedat corregits per les anteriors actuacions i diligències practicades amb posterioritat.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa ja que la tramitació del procediment aplicada per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient de denúncia, s'ajusta estrictament al legalment establert.

De totes maneres, les anteriors consideracions, obliguen a **RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró la necessitat de facilitar al Defensor del Ciutadà tota la informació de que es disposa en cada cas i còpia íntegra i completa dels expedients, incloses totes aquelles diligències que puguin considerar-se supèrflues, com són especialment les de notificació dels actes administratius.

#### **Exp. 70/02**

Queixa per la manca de resposta a l'al·legació d'una denúncia.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació complementària sol·licitada a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

#### **Exp. 71/02**

Queixa per l'import de la denúncia i la proposta de retirada del carnet de conduir per un mes ja que considera la sanció desmesurada.

#### **Extracte de la Resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta, únicament, que el 27 de setembre de 2002, sobre les 13'22 hores, un Agent de Policia va denunciar al conductor d'un ciclomotor, per circular en direcció contrària per un carrer de la ciutat, sense respectar la senyalització de direcció prohibida, ni ocasionar cap risc ni perill, sense que hi consti cap més tràmit.

ATÈS.- Que de la documentació facilitada pel promotor de la queixa resulta:

1.- Que el dia u d'octubre el Sr. H.G.V. va presentar al·legacions a la denúncia formulada contra seu, estimant desproporcionada la sanció proposada en relació a l'entitat i circumstàncies de la infracció i que aquesta va ser comesa sense risc ni perill de cap mena, tal com consta en la denúncia, suggerint l'assistència a les sessions d'educació viària.

2.- Que el 7 d'octubre següent el Conseller Delegat de Via Pública acorda, per Decret, denegar la sol·licitud d'assistència a les sessions d'educació viària, perquè el fet denunciat constitueix una infracció greu.

3.- Que el 30 d'octubre el promotor de la queixa contesta l'anterior denegació, manifestant que la consideració de greu va venir motivada pel requeriment previ d'identificació dirigit a l'Agent, ja que amb anterioritat a aquest se l'imposava una sanció menor, i que la infracció va cometre's sense perill ni risc, reiterant la sol·licitud d'assistir a les sessions d'educació viària.

4.- El 6 de novembre de 2002, l'Inspector Sotscap de la Policia Local, denega aquella possibilitat, però en aquesta ocasió, perquè aquesta mesura no pot ser simultània a la presentació d'al·legacions.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta que no s'ha donat cap tràmit a les anteriors al·legacions presentades pel Sr. H.G.V. vers la denúncia en qüestió.

ATÈS.- Que les anteriors al·legacions presentades pel ciutadà, a través de l'escrit de data 1 d'octubre de 2002, van ser tramitades només com una sol·licitud d'assistència a sessions d'educació viària, denegant-se primerament aquesta possibilitat per tractar-se d'una infracció greu i, després, per no ser compatible amb la presentació d'al·legacions sense fer cap esment al caràcter lleu o greu de la infracció i, no donant, en definitiva, cap tràmit als dos escrits d'al·legacions presentats.

ATÈS.- Que la gravetat de la infracció vindria donada, més que per l'import de la sanció, per les circumstàncies dels fets objecte de denúncia, constant en el butlletí inicial que la infracció va tenir lloc sense ocasionar cap mena de risc ni perill per a tercers, pel que aquesta consideració hauria de ser resolta per determinar si la infracció es considera lleu o greu per raó dels fets, no per la sanció proposada i, així saber si procedeix o no la mesura alternativa.

És a dir, o la infracció es considera lleu i es permet substituir la sanció econòmica amb l'assistència a les sessions d'educació viària, el que implica la renúncia a la tramitació de les anteriors al·legacions o bé, es considera greu i s'ha donat tràmit a aquestes al·legacions del ciutadà, donant expressa contesta a cada un dels seus arguments, no sent possible no donar lloc ni a una opció ni a l'altre.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa en relació a l'expedient de denúncia ja que, si partim del supòsit de que aquest va cometre el 29 de setembre de 2002 una infracció de trànsit de caràcter greu, no s'ha donat cap tramitació a les seves al·legacions, el que constitueix un defecte de procediment i, al contrari, si es considera que el fet constitueix una infracció lleu, s'ha denegat indegudament la substitució de la sanció econòmica per l'assistència a les sessions d'educació viària.

L'anterior acord, obliga a **SUGGERIR** a l'Ajuntament de Mataró revisi, d'ofici la tramitació de l'expedient, procedint a qualificar el fet objecte de denúncia com a greu o lleu en funció de les circumstàncies concretes del fet denunciat i no pas per l'import de la sanció que consta en el butlletí, donant l'oportunitat al ciutadà d'assistir a les sessions d'educació viària si es consideren constitueixen una infracció lleu o, en l'altre cas, si constitueixen una infracció greu, donant el tràmit que correspongui a les anteriors al·legacions presentades, tenint en compte el temps transcorregut sense cap tràmit i resolent expressament cadascun dels arguments del ciutadà, en el sentit que procedeixi.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

**Exp.: 73/02**

Queixa per l'estacionament en una via en què la senyalització no es correspon amb la denúncia efectuada per l'Agent de Policia.

**Extracte de la Resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que el 4 de juliol de 2002, sobre les 09'15 hores, un Agent de Policia va denunciar per estar incorrectament estacionat, en una part d'un carrer, en lloc prohibit amb senyal vertical.
- 2.- Que aquesta denúncia no fou notificada al presumpte infractor per estar absent.
- 3.- Que el promotor de la queixa va presentar al registre general de l'Ajuntament les corresponents al·legacions, manifestant l'existència de senyalització horitzontal que permet l'estacionament i que el senyal vertical a que es refereix la denúncia fa efecte fins a l'alçada del pas de vianants existent a la cantonada del carrer.
- 4.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, sense informe de l'Agent denunciador, proposant l'Instructor la desestimació de les anteriors al·legacions, en base al sentit de circulació pres pel vehicle infractor al fer l'estacionament.
- 5.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 18 d'octubre de 2002, degudament notificat a l'interessat.

ATÈS.- Que igualment, va sol·licitar-se al Servei de Mobilitat informe respecte de la senyalització existent en el lloc, resultant que l'estacionament en sentit ascendent està prohibit en tot el carrer, i, en sentit descendent, està permès des d'aquesta darrera via fins uns metres a bans del carrer del pas de vianants, adjuntant un croquis.

ATÈS.- Que en primer lloc considerem l'existència d'irregularitat, sobre tot atenent el contingut de les anteriors al·legacions del ciutadà, ja que l'expedient ha estat resolt sense l'informe de l'Agent denunciador i, a més a més, l'instructor proposa la desestimació de les manifestacions del Sr. J.M.M.L. en base a fets no exposats a la denúncia, ja que considera existeix la infracció pel

fet de que el vehicle s'estacionés en sentit contrari (ascendent) al del costat de l'aparcament (descendent), sense donar resposta concreta a cadascuna de les anteriors al·legacions de la impugnació de la multa.

ATÈS.- Que de l'informe rebut del Servei de Mobilitat resulta que l'estacionament de vehicles està permès, en la banda del sentit descendent, des del carrer fins uns metres a bans del pas de vianants. És a dir, d'aquesta informació resulta que el vehicle estava estacionat correctament en un tram permès, resultant del tot irrellevant si estava estacionat en un o altre sentit.

ATÈS.- Que sembla que la senyalització vertical de prohibició d'estacionament està col·locada en aquest lloc, de tal forma que indueix a error, doncs en la denúncia s'interpreta de forma diferent a la informada pel Servei de Mobilitat.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada ja que, tot i entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient de denúncia, s'ajusta estrictament al legalment establert, la interpretació que l'Agent denunciant fa de la senyalització de prohibició d'estacionament, és diferent de la que facilitada pel Servei de Mobilitat, en resultaria la inexistència d'infracció.

De l'anterior decisió es fa necessari,

**SUGGERIR** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública estudiï la possibilitat de declarar d'ofici la nul·litat parcial del procediment, fins al moment de l'informe de l'Instructor, sol·licitant informe al Servei de Mobilitat respecte de la senyalització de prohibició d'estacionament existent en aquest carrer i resolent després l'expedient en conseqüència.

**Aquest suggeriment no ha estat acceptat.**

**El Defensor ha contestat aquesta negativa en el sentit de que el fet que motiva el manteniment de la sanció no va ser objecte de denúncia.**

**Exp.: 77/02**

Queixa en què la queixant posa en dubte la presumpció de veracitat de l'Agent de Policia.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Admesa a tràmit la queixa, va ser sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública, resultant de la documentació rebuda el següent:

- 1.- Que el 30 de gener de 2001, sobre les 18'48 hores, un Agent de Policia va denunciar, per no respectar la fase vermella del semàfor d'una cruïlla.
- 2.- Que aquesta denúncia no fou notificada al presumpte infractor per estar prestant l'Agent un servei preferent de regulació de trànsit, notificant-se personalment el 1 de març de 2001.
- 3.- El promotor de la queixa va presentar al registre de la Delegació del Govern a Catalunya, el 9 de març de 2001, les corresponents al·legacions manifestant, en primer lloc, que sí, va detenir-se al semàfor; sol·licitant fotografia de la infracció; i invocant nul·litat de la denúncia per manca de notificació a l'acte.
- 4.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, informant l'Agent denunciant en el sentit de ratificar la denúncia i manifestant que es dirigia a un servei preferent de regulació de trànsit, motiu pel que l'instructor va proposar la desestimació de les anteriors al·legacions.
- 5.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 16 de maig de 2001, constant la seva notificació personal a l'interessat el 30 de maig de 2001.
- 6.- Igualment consta la presentació, el 20 de juny de 2001, de recurs de reposició per part de l'interessat contra la desestimació de les seves al·legacions, manifestant que a l'hora de la infracció estava en el centre comercial Carrefour i que havia d'haver-hi un error en la denúncia.
- 7.- Que aquest recurs fou tramitat, informant l'Agent denunciant haver pres les dades de marca, model i matrícula del vehicle infractor correctament, en el mateix moment de la infracció.
- 8.- Que per Decret de 13 de juliol de 2001 va desestimar-se l'esmentat recurs de reposició, resolució que li consta notificada personalment a l'interessat el 14 d'agost de 2001.
- 9.- La manca de pagament de la sanció per part del ciutadà va donar lloc a que l'Organisme de Gestió Tributaria iniciés l'expedient d'execució, dictant provisió d'embarg que li fou notificat a

l'interessat a través de la publicació del corresponent Edicte en el B.O.P de data 15 de març de 2002, després d'haver intentat en dues ocasions la seva notificació al seu domicili.

ATÈS.- Que de la documentació aportada pel propi promotor de la queixa, l'entitat La Caixa li comunica la retenció de l'import de 111,71 €, posteriorment, en data 11 de juny de 2002, l'OGT li comunica l'embarg del mateix import de la seu compte d'aquella entitat bancària, presentant el Sr. J.O.F. el corresponent recurs el 24 de setembre de 2002, pendent de resolució.

ATÈS.- Que de la documentació d'aquest expedient de queixa resulta la correcta tramitació del procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró per a la tramitació de les anteriors al·legacions del ciutadà i del seu posterior recurs de reposició, constant també les respectives notificacions que se'n deriven.

ATÈS.- Que la primera al·legació del promotor de la queixa per a mostrar la seva disconformitat amb la denúncia interposada es refereix al fet de que va respectar la fase vermella del semàfor, manifestant quan va interposar el recurs de reposició que aquell dia i hora estava en el centre comercial Carrefour, el que de forma indirecte ataca la presumpció de veracitat de l'Agent denunciant, discussió que planteja expressament en la seva segona al·legació.

La presumpció de veracitat de que estant investits els Agents de la Policia Local, per imperatiu legal, obliga a qui pretengui destruir-la a demostrar, ni que sigui de forma indirecte, que el fet denunciat no és cert, ja que es considera prova suficient la simple manifestació de l'Agent de Policia denunciant. Per això, el ciutadà és qui ha de portar proves de que la infracció no va ser comesa (testifical, per exemple) o que no estava al lloc (tiquet de compra de Carrefour p.e.), ja que la falta de constància d'aquests indicis contraris a la denúncia en l'expedient, obliguen a entendre com a comesa la infracció i, per tant, a imposar la corresponent sanció.

ATÈS.- Que pel que fa a les anteriors al·legacions de nul·litat de la denúncia per mancar la seva notificació en el moment de cometre la infracció, el cert és que la llei i la jurisprudència permeten portar a terme aquest tràmit amb posterioritat, sempre que la seva notificació inclogui la causa que va impedir aquella notificació instantània, constant en aquest cas, en el text de la mateixa denúncia, que l'agent prestava un servei preferent de regulació de trànsit, el que no ha estat objecte de discussió.

ATÈS.- Que pel que fa al tràmit d'execució, la provisió de constrenyiment li fou notificat a l'interessat a través de l'edicte publicat en el B.O.P., després d'intentar en dues ocasions la notificació personal al seu domicili no resultant positives potser perquè s'ha produït un canvi de domicili, tràmit aquell que en qualsevol cas compleix també els preceptes legals, donant lloc a la retenció i embarg dels 111,71 €

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada ja que, estrictament, el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient de denúncia s'ajusta estrictament al legalment establert, no podent-se pronunciar el Defensor del Ciutadà respecte del contingut o fons de les decisions i valoracions que pugui prendre l'Ajuntament de Mataró a través de qualsevol dels seus Serveis, ni pot anul·lar o modificar un acord administratiu o sanció.

### **Exp.: 78/02**

Queixa per una denúncia per estacionament en pas de vianant provocat per una indisposició i per la manca de resposta a la seva al·legació.

### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA PER CORRECTA TRAMITACIÓ PERÒ SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que el 27 de gener de 2002, sobre les 04'36 hores, l'agent núm. de Policia va denunciar al vehicle, per estar incorrectament estacionat sobre un pas de vianants, sent retirat el vehicle per la grua.
- 2.- Que aquesta denúncia no fou notificada al presumpte infractor per estar absent.
- 3.- Que el promotor de la queixa va presentar, al cap de quatre dies, al registre general de l'Ajuntament, les corresponents al·legacions, manifestant que la infracció havia estat comesa a

causa de la indisposició d'un familiar (la seva esposa), motiu pel que va ser-li demanada la corresponent justificació documental, comunicant la impossibilitat de presentar-la ja que d'aquella indisposició la seva esposa no va ser atesa per cap metge.

4.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, sense informe de l'Agent denunciador, proposant l'Instructor la seva desestimació, al no haver-se justificat l'excusa presentada.

5.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 26 de juliol de 2002.

6.- Que la notificació d'aquest Decret va intentar-se en dues ocasions en el domicili de l'interessat i, en caducar l'avís d'arribada, va publicar-se el corresponent Edicte en el B.O.P. de data 25 de setembre de 2002.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda resulta l'estricta compliment per part de l'Ajuntament de Mataró del procediment legalment establert per a la tramitació de la denúncia i al·legacions del ciutadà, constant degudament practicades les corresponents notificacions.

ATÈS.- Que el Sr. N.S.C. demostra cert grau d'interès al presentar les anteriors al·legacions a la denúncia sense esperar a la seva notificació formal, reconeixent la infracció, però intentant justificar-la per la indisposició o malaltia de la seva esposa, sense que hagi pogut demostrar-ho documentalment, tot i haver presentant escrit a aquest efecte, el que no vol dir que aquella no sigui certa, donant-se el cas que l'hora de la infracció (04'36) i recollida del vehicle al dipòsit (6'16) no fa pas pensar una expressa voluntat infractora.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient de denúncia, s'ajusta estrictament al legalment establert.

De les anteriors consideracions es fa necessari,

**SUGGERIR** al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, estudiï la possibilitat de replantejar les especials circumstàncies que concorren en aquest expedient (lloc, hora, excusa presentada, antecedents de l'infractor, etc.) i valorar la possibilitat d'acceptar la justificació del ciutadà, estimant les seves al·legacions, anul·lant la sanció imposada.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Cap del Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública davant la possibilitat d'accedir a una sessió d'educació viària el que possibilitaria una anul·lació de la sanció.**

#### **Exp.: 79/02**

Queixa per l'import desmesurat d'una sanció per estacionament indegut obstaculitzant la circulació i la proposta de retirada per un mes del carnet de conduir.

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

1.- Que el 29 d'abril de 2002, sobre les 19'01 hores, un Agent va denunciar al vehicle per estacionar incorrectament privant greument el pas de vehicles.

2.- Que aquesta denúncia no fou notificada al presumpte infractor per trobar-se l'Agent a una distància que ho impedia.

3.- Que el promotor de la queixa va presentar les corresponents al·legacions, negant la infracció, que el vehicle molestés, la falta de dades en la denúncia i discutint el principi de veracitat dels agents i la càrrega de la prova.

4.- Que aquestes al·legacions foren tramitades, amb l'informe de l'Agent denunciador, proposant l'Instructor la desestimació de les anteriors al·legacions, ja que d'aquell resulta que el vehicle infractor va estacionar al costat del parc, a on el carrer que va estacionar el vehicle no està numerat, tot i portar diversos vehicles al darrera i veient que en venien en sentit contrari, bloquejant el pas i obligant-los a tots ells a maniobrar per poder passar, sent incert que el conductor s'aturés menys de 2 minuts i que estigués al costat del vehicle per retirar-lo si molestava.

5.- Les anteriors al·legacions són desestimades per Decret de 22 d'octubre de 2002, degudament notificat a l'interessat.

ATÈS.- Que de la documentació d'aquest expedient de queixa resulta la correcta tramitació del procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró per a la tramitació de les anteriors al·legacions del ciutadà, constant també les respectives notificacions que se'n deriven.

ATÈS.- Que en relació a la primera al·legació, per defectes de forma en la denúncia ja que hi mancava el número del carrer, va ser desestimada ja que en el lloc on aquell va detenir-se no hi ha edificis i, per tant no hi ha numeració, considerant-se que la denúncia compleix la llei en aquest aspecte i, entenent que la mateixa llei i la jurisprudència permeten portar a terme la notificació de la denúncia amb posterioritat, sempre que la seva notificació inclogui la causa que va impedir aquella notificació instantània, constant en aquest cas, en el text de la mateixa denúncia, que l'agent estava massa lluny per fer-ho, el que no ha estat objecte de discussió.

ATÈS.- Que el promotor de la queixa va demostrar també la seva disconformitat amb la denúncia interposada per negar els fets i oposar que devia ser l'Agent denunciant qui havia d'aportar les proves necessàries per a la imposició de la sanció, el que es refereix a la presumpció de veracitat dels Agents de Policia.

La presumpció de veracitat de que estant investits els Agents de la Policia Local, per imperatiu legal, obliga a qui pretengui destruir-la a demostrar, ni que sigui de forma indirecte, que el fet denunciat no és cert, ja que es considera prova suficient per a sancionar la simple manifestació o declaració testifical de l'Agent de Policia denunciant. Per això, el ciutadà és qui ha de portar proves de que la infracció no va ser comesa en la forma denunciada (testifical, per exemple), ja que la falta de constància d'aquests indicis contraris a la denúncia en l'expedient, obliguen a entendre com a comesa la infracció i, per tant, a imposar la corresponent sanció.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada ja que entenem que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de l'expedient de denúncia, s'ajusta estrictament al legalment establert.

### **Exp.: 83/02**

Queixa per una denúncia per estacionament a l'Hospital de Mataró ja que hi havia anat per a una urgència.

### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA I RECORDA DEURE LEGALS.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic-Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta, únicament, que en data 22 de novembre va ser estimat el recurs de reposició presentat pel ciutadà, per quina resolució s'acordava el sobreseïment de l'expedient.

ATÈS.- Que de la documentació facilitada pel promotor de la queixa resulta :

1.- Que el 23 de maig el Sr. J.S.P. va presentar al·legacions a la denúncia formulada contra seu, justificant la assistència al servei d'urgències de l'Hospital de Mataró.

2.- Que el 6 de setembre, aquestes al·legacions són desestimades per entendre no s'han desvirtuat les circumstàncies de la denúncia.

3.- El 12 de setembre el ciutadà presenta recurs de reposició, reproduint les seves al·legacions i justificació.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta la correcte tramitació de l'expedient.

ATÈS.- Que de totes maneres, apart de que el recurs no ha estat resolt dins del termini legal, sobta que tot i que en el recurs de reposició el ciutadà no aporta cap fet nou, el criteri per resoldre aquest sigui totalment oposat a l'aplicat per desestimar les seves al·legacions, ja que en tots dos casos, el que es plantejava es la justificació de la infracció, amb l'assistència al servei d'urgències de l'Hospital de Mataró.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada ja que, el tràmit de l'expedient s'ajusta al legalment establert i, perquè, finalment, les al·legacions del ciutadà han estat finalment estimades i arxivat l'expedient, motiu pel que ha desaparegut la causa de la queixa.

Per les anteriors consideracions cal **RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró el deure de resoldre el recurs administratiu dins del termini legalment establert i la necessitat d'aplicar criteris uniformes i congruents en la resolució de les al·legacions del ciutadà.

**Exp.: 84/02**

Queixa per una denúncia i retirada de vehicle per estar estacionada davant del seu gual en espera de portar unes persones d'edat avançada al metge.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta :

- 1.- Que en data 22 de juliol de 2002, un Agent de Policia va denunciar el vehicle per estar estacionat davant d'un gual, no notificant-se la denúncia al conductor per estar absent i sent retirat el vehicle per la grua.
- 2.- Presentades les corresponent al·legacions, l'endemà mateix, la Sra. M.P.B justifica el fet, al·legant que estava aturada davant el seu mateix domicili, en el gual propietat del seu sogre, per traslladar aquest, delicat de salut, al metge, no fent cas l'Agent dels avisos que la seva sogre li feia des de la finestra, acompanyant documentació mèdica.
- 3.- L'instructor de l'expedient proposa la desestimació de les al·legacions per quan la necessitat o urgència no ha estat acreditada, informant desfavorablement també la devolució de la taxa de la grua.
- 4.- El 30 de desembre de 2002 es dicta el Decret desestimant les al·legacions de la ciutadana, confirmant la imposició de la sanció, pagada amb bonificació i, denegant la devolució de la taxa de grua.

ATÈS.- Que de la documentació i informació facilitada pel promotor de la queixa resulta :

- 1.- Que el gual on estava estacionada la Sra. M.P.B, és el corresponent al seu domicili.
- 2.- Que la retirada del vehicle per part del servei de la grua va ser provocada, segons la ciutadana, per l'avís d'un veí.
- 3.- Que no disposa de la documentació mèdica corresponent al mateix dia de la denúncia.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta la correcte tramitació de l'expedient, havent-se respectat tots els tràmits legalment establerts.

ATÈS.- Que tot i que es poden entendre les circumstàncies personals al·legades per la senyora, en l'expedient no ha quedat suficientment acreditada la necessitat o urgència que provoca l'estacionament en el gual, ni la propietat d'aquest, ni tampoc que la intervenció de la policia hagués estat provocada per l'avís d'un veí.

Certament, s'hauria d'haver acreditat per part de la promotora de la queixa l'assistència del seu sogre al metge, per tal de controlar la malaltia crònica que pateix, aportant l'informe mèdic corresponent, de la data de la denúncia, amb les al·legacions, havent estat aquesta manca de prova l'únic motiu de la desestimació d'aquestes.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada MUDEZ en relació a l'expedient de denúncia ja que, el tràmit de l'expedient s'ajusta al legalment establert, no havent-se acreditat suficientment la justificació de la infracció al·legada per aquella.

## SERVEI: MOBILITAT

|                           |   |
|---------------------------|---|
| 9 expedients de queixa    | 7 queixes admeses<br>2 queixes no admesa  |
| resolució queixes admeses | 2 desestimades<br>1 desestimada amb suggeriment que no ha estat acceptat<br>1 estimada amb suggeriment que no ha estat acceptat |
|                           | 3 pendents de resoldre  |
| motiu no admissió queixes | 2 no admeses per manca de fonament  |

### Exp. 19/02

Queixa per la col·locació d'una marquesina com a parada del Mataró Bus davant de l'edifici a on viuen.

#### Extracte de la Resolució: DESESTIMA.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

Que el 19 de març de 2002, la promotora de la queixa i d'altres 45 persones van sol·licitar a l'Ajuntament de Mataró el canvi d'ubicació de la marquesina en qüestió, al·legant raons de seguretat (la seva alçada facilita l'accés al primer pis), disminució de la distància de pas de vianants fins a 1'25 metres, ubicació davant un portal i un local comercial i existència propera de tram de vorera més ample.

2.- L'informe tècnic de data 26 de març de 2002 desaconsella el canvi d'ubicació, perquè des del punt de vista de servei la ubicació decidida és correcta, és de fàcil accés, evita la reducció de visibilitat al situar-se amb posterioritat a un pas de vianants i es guanyen dues places d'aparcament, restant un pas de 2'20 metres, que considera suficient, i perquè creu que la instal·lació de la marquesina evitarà les esperes dins del portal de l'immoble.

3.- D'acord amb l'anterior informe tècnic el Cap de Servei de Mobilitat va desestimar en data 27 de març de 2002 la sol·licitud dels veïns.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de la petició dels ciutadans, produint-se l'informe del tècnic i la resposta en vuit dies.

ATÈS.- Que per tal de facilitar la tramitació de la queixa i, com a mínim, per aconseguir la màxima informació dels ciutadans, aquest Defensor va proposar al Servei de Mobilitat la possibilitat d'intervenir com a mediador, refusant-se aquesta oferta per raons tècniques i sens perjudici de que si les necessitats dels transports públics canvien en un futur, pugui decidir-se un canvi d'ubicació de la marquesina en qüestió, mediació que implicava necessàriament l'acceptació expressa tant per part de l'Ajuntament com dels propis ciutadans.

ATÈS.- Que traslladat l'informe tècnic a la promotora de la queixa, aquesta confirma la realitat de les mesures i distàncies informades pel tècnic.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de la seva sol·licitud respecte del canvi d'ubicació d'una marquesina, s'ajusta al legalment establert, havent-se produir l'informe del tècnic i la resposta expressa dins dels següents vuit dies i perquè el Servei de Mobilitat no ha acceptat la mediació del Defensor del Ciutadà per a la solució del conflicte.

### **Exp. 21/02**

Queixa per la supressió de l'estacionament a un carrer de la ciutat.

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA, PERÒ SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que una vegada acabades les obres portades a terme en un carrer de la ciutat, el Conseller Delegat de Via Pública va comunicar als veïns, per indicació del Servei de Policia Local, la restitució de la senyalització i circulació de vehicles a l'estat anterior a l'inici de les obres, amb efecte a partir del 10 de desembre.
- 2.- Que per aquest motiu el promotor de la queixa i diversos veïns (40) varen presentar una sol·licitud a l'Ajuntament per tal de que reconsiderés el canvi, permetent l'estacionament de vehicles per entendre que l'amplada del carrer ho permet i, en tot cas, que aquest estacionament sigui permès durant la nit.
- 3.- Que el tècnic del propi Servei de Mobilitat va emetre informe de data 7 de gener de 2002, en el sentit de desestimar les peticions dels ciutadans, per raons de seguretat i l'amplada del carrer, inferior a la mínima recomanada pel Ministeri de Foment.
- 4.- En data 9 de gener de 2002 el Conseller Delegat de Via Pública dóna resposta negativa als ciutadans en base a l'anterior informe tècnic.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de la petició dels ciutadans, produint-se l'informe del tècnic i la resposta dins d'un termini raonable.

ATÈS.- Que tot i que la denegació de la petició dels veïns es fonamenta en raons de seguretat general, l'informe tècnic no diu res respecte de la proposta subsidiària dels veïns de permetre's l'estacionament en horari nocturn que, potser per aquesta mateixa limitació, podria ser considerada factible, valorant la necessitat de circulació dels vehicles durant la nit.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de la seva sol·licitud respecte del canvi de senyalització i circulació en aquesta via, s'ajusta al legalment establert, havent-se produir l'informe del tècnic i la resposta expressa dins d'un termini raonable.

L'anterior decisió no impedeix **SUGGERIR** al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró estudi i valorar tècnicament la possibilitat de permetre l'estacionament de vehicles a l'esmentat carrer en horari nocturn, donant resposta expressa de la decisió que es prengui, sigui en el sentit que sigui, al promotor de la proposta.

#### **El Cap del Servei de Mobilitat desestima el suggeriment.**

### **Exp. 27/02**

Queixa per la col·locació d'una marquesina com a parada del Mataró Bus davant de la seva botiga.

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

Que el 19 de març de 2002, diversos veïns del mateix edifici (45 persones) van sol·licitar a l'Ajuntament de Mataró el canvi d'ubicació de la marquesina en qüestió, al·legant raons de seguretat (la seva alçada facilita l'accés al primer pis), disminució de la distància de pas de vianants fins a 1'25 metres, ubicació davant un portal i un local comercial, existència propera de tram de vorera més ample.

2.- L'informe tècnic de data 26 de març de 2002 desaconsella el canvi d'ubicació, perquè des del punt de vista de servei la ubicació decidida és correcta, és de fàcil accés, evita la reducció de visibilitat al situar-se amb posterioritat a un pas de vianants i es guanyen dues places d'aparcament, restant un pas de 2'20 metres, que considera suficient, i perquè creu que la instal·lació de la marquesina evitarà les esperes dins del portal de l'immoble.

3.- D'acord amb l'anterior informe tècnic el Cap de Servei de Mobilitat va desestimar en data 27 de març de 2002 la sol·licitud dels veïns.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de la petició dels ciutadans, produint-se l'informe del tècnic i la resposta en vuit dies.

ATÈS.- Que per tal de facilitar la tramitació de la queixa i, com a mínim, per aconseguir la màxima informació dels ciutadans, aquest Defensor va proposar al Servei de Mobilitat la possibilitat d'intervenir com a mediador, refusant-se aquesta oferta per raons tècniques i sens perjudici de que si les necessitats dels transports públics canvien en un futur, pugui decidir-se un canvi d'ubicació de la marquesina en qüestió, mediació que implicava necessàriament l'acceptació expressa tant per part de l'Ajuntament com dels propis ciutadans.

ATÈS.- Que traslladat l'informe tècnic al promotor de la queixa, no s'ha rebut cap resposta.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de la sol·licitud de diversos veïns, respecte del canvi d'ubicació d'una marquesina s'ajusta al legalment establert, havent-se produir l'informe del tècnic i la resposta expressa dins dels següents vuit dies i perquè el Servei de Mobilitat no ha acceptat la mediació del Defensor del Ciutadà per a la solució del conflicte.

### **Exp.: 36/02**

Queixa en relació a la resposta negativa donada per l'Ajuntament a la demanda d'un ciutadà de poder gaudir de tarja de resident.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

En relació a la seva queixa per la resposta donada de l'Ajuntament a la seva petició de la tarja de resident, he de comunicar-li que tot i que no crec que sigui una qüestió definitivament resolta, doncs l'Ajuntament està treballant en un nou sistema de funcionament, que s'aplicarà a totes les zones blaves de la ciutat i que comportarà un canvi en l'adjudicació de les targes de resident, ja que podran gaudir d'aquesta acreditació tots els veïns de la zona de que es tracti sempre que acreditati que el vehicle està censat a l'àrea afectada, motiu pel que no puc admetre la seva queixa a tràmit.

### **Exp.: 39/02**

Queixa per la col·locació de la màquina de parquímetre davant de casa seva situació que a vegades provoca l'aglomeració de gent davant del seu portal. Quan s'estava ubicant la màquina la senyora va fer la queixa al 010 i no va rebre cap resposta.

#### **Extracte de la Resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que abans d'admetre la queixa a tràmit i per tal de comprovar l'existència de reclamació prèvia, va sol·licitar-se informació al Servei de l'OFIAC el registre de la trucada de la senyora, constant aquesta el 8 d'abril de 2002.

ATÈS.- Que una vegada admesa la queixa a tràmit va sol·licitar-se al Servei de Mobilitat la corresponent informació respecte del parquímetre en qüestió, de la que resulta:

1.- Que la queixa de la ciutadana va ser remesa al servei de Mobilitat, qui va fer les comprovacions oportunes limitant-se a constar que la col·locació del parquímetre respectava la distància mínima de pas establerta en el Codi d'Accessibilitat de 90 cms., motiu pel que es va donar per resolta la incidència.

2.- Que d'aquestes gestions no han estat comunicades a la queixant.

ATÈS.- Que a la vista de la comunicació rebuda del Servei de Mobilitat, queda constatada la manca de resposta, dins del termini legal, a les anteriors al·legacions de la ciutadana, ja que la incidència va donar-se per resolta sense remetre cap comunicació a la interessada.

ATÈS.- Que les comprovacions portades a terme pel Servei de Mobilitat varen limitar-se a comprovar la distància de pas de la vorera, sense tenir en compte cap més consideració, com per exemple, si està col·locat davant la porta d'accés d'un immoble, dificultant el seu accés i, en

aquest cas, si era possible instal·lar-lo uns metres més enllà, davant d'una finestra per exemple, el que faria desaparèixer la queixa dels veïns.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada en relació a la manca de resposta a la queixa presentada a través del 010 pel que fa a la col·locació que, considera incorrecte, d'un parquímetre davant l'immoble a on viu, en no haver-se produït cap resposta expressa ni comunicació a la interessada.

L'anterior decisió fa necessari,

**SUGGERIR** al Servei de Mobilitat es plantegi la possibilitat de canviar d'ubicació el parquímetre per tal de millorar l'accés al seu habitatge, tot i que respecte la distància mínima establerta pel Codi d'Accessibilitat, per existir espai per fer-ho.

### **Cap del Servei de Mobilitat desestima el suggeriment.**

#### **Exp. 49/02**

Queixa per la manca de senyalització vertical ja que considera insuficient la senyalització per una línia groga pintada a terra, com a indicatiu de prohibit estacionar o parar.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

Respecte a la sanció imposada el 26 de març per estacionar el seu vehicle en zona prohibida, li comunico que la senyalització horitzontal amb marca groga és suficient, per si sola i sense cap altra senyalització vertical, per advertir als conductors de la prohibició de parada o estacionament, d'acord amb el vigent Reglament de Circulació, motiu pel que no puc admetre a tràmit la seva reclamació.

#### **Exp. 66/02**

Queixa per la manca de resposta a la seva petició d'arranjament d'un pas de vianants.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació sol·licitada al Servei de Mobilitat.

#### **Exp. 69/02**

Queixa per deixar estacionar en un carrer on pràcticament no hi ha vorera dificultant el pas dels vianants.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació sol·licitada al Servei de Mobilitat.

#### **Exp. 82/02**

Queixa per la manca de resposta a la demanda de reposar els mollons arrancats.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació sol·licitada al Servei de Mobilitat.

## SERVEI: POLICIA LOCAL

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| 2001 - 1 expedient de queixa  | 1 queixa admesa  |
| resolució queixa admesa       | 1 estimada amb recordatori   |
| 2002 - 3 expedients de queixa | 3 queixes admeses  |
| resolució queixes admeses     | 1 estimada amb recordatori i suggeriment acceptat.                       |
|                               | 1 desestima amb 2 suggeriments un acceptat i l'altre no<br>1 desestimada |

### Exp. 86/01

Queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament a la denúncia que va fer un ciutadà en relació a una infracció de trànsit.

#### Extracte de la Resolució: ESTIMA I RECORDA.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Policia Municipal, on segons el Registre General de l'Ajuntament va ser remesa la denúncia, resulta:

1.- Que la denúncia la formula el 6 d'abril de 2001 vers el conductor d'un ciclomotor quan, sobre les 18'45 hores, circulava a alta velocitat per sobre de la vorera d'un carrer de la ciutat,.

2.- Que per considerar que la denúncia del Sr. J.S.D.C. no complia els requisits legals, no va ser admesa a tràmit i, considerant la presumpció d'innocència constitucional, va decidir-se el seu arxiu.

ATÈS.- Que apart de la consideració de si la denúncia complia o no els requisits per a ser admesa a tràmit, tot i que al nostre entendre si els complia, ja que contenia la identificació del denunciador, la relació dels fets i la identificació del vehicle infractor.

ATÈS.- Que les dades que mancaven a la denúncia podien haver estat fàcilment obtingudes pel Servei de Policia.

ATÈS.- Que l'admissió a tràmit de la denúncia no implica l'obertura automàtica d'expedient sancionador.

ATÈS.- Que de totes maneres la infracció objecte de denúncia ja està, hores d'ara, prescrita.

ATÈS.- Que la no admissió a tràmit de la denúncia hauria d'haver estat notificada en forma al promotor de la mateixa, tràmit aquest que no consta s'hagi practicat.

Per això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada en relació a la manca de resposta a la denúncia per infracció de trànsit per ell formulada, de forma voluntària, per incorrecta circulació per part d'un ciclomotor, per la vorera d'un carrer, per entendre que la seva no admissió a tràmit, fos pel motiu que fos, li hauria d'haver estat notificada en legal forma.

De l'anterior acord es fa necessari **RECORDAR** al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró, la necessitat de donar resposta a totes les peticions dels ciutadans, sobre tot quan aquesta obligació ve imposada legalment.

### Exp.: 08/02

Queixa per la retirada de la via pública i posterior desballestament del vehicle de la seva propietat i per la resposta donada pel Servei de Policia a la sol·licitud de la certificació del desballestament del vehicle.

**Extracte de la Resolució: ESTIMA UN MOTIU I DESESTIMA L'ALTRA PER CORRECTA TRAMITACIÓ PERÒ SUGGEREIX I RECORDA DEURES LEGALS..**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de la Policia Local de l'Ajuntament, de la documentació rebuda d'aquest Servei, resulta:

- 1.- Que, després de diverses denúncies i avisos procedents de la Caserna de la Guàrdia Civil, per motius de seguretat, el 10 de gener de 1995 va acordar-se pel Servei de Policia Local, aleshores dependent de l'Àrea de Relacions Ciutadanes, ordenar al propietari del vehicle la seva retirada en el termini de 15 dies, assabentant-lo de que en cas contrari seria traslladat al Dipòsit Municipal, es procediria a la subhasta i alienació, i advertint-lo de sanció.
- 2.- Que aquest acord va intentar-se notificar a l'interessat per correu ordinari, resultant un primer intent a les 11 hores del dia 26 de gener de 1995.
- 3.- Que el 10 de març de 1995 va procedir-se a la inspecció ocular del vehicle, procedint-se a la retirada el següent dia 13.
- 4.- Que en data 11 de març de 1995 va publicar-se en el B.O.P l'Edicte de l'Ajuntament de Mataró on es relacionaven els vehicles considerats abandonats, quins propietaris no foren trobats, advertint-los del termini de 8 dies per a procedir a la seva reclamació.
- 5.- Que el 17 de març de 1995, el Sr. J.M.P.L. va comparèixer davant la Policia local, manifestant la seva intenció de recuperar el vehicle, al·legant que estava accidentat i no disposava de diners per a procedir a la seva reparació, però negant-se a satisfer les despeses corresponents.
- 6.- Que el vehicle en qüestió va estar estacionat a la via pública des del 6 de juny de 1994 fins el dia 13 de març de 1995, data en què fou retirat per la grua municipal.
- 7.- Que el 19 de novembre de 2001 es dóna contesta a la petició de l'interessat de data 19 d'octubre del mateix any, informant-lo del tràmit de l'expedient i comunicant-li l'existència d'una liquidació per import de 111.915 pessetes pel concepte d'arrossegament i pupil·latge.
- 8.- Que finalitzant el pupil·latge del vehicle el 20 de desembre de 1995, s'ha de suposar que el seu desballestament va tenir lloc en aquesta darrera data.

ATÈS.- Que de la documentació presentada per promotor de la queixa resulta:

- 1.- Que el 22 d'agost de 1995 aquest va presentar denúncia davant el Jutjat de Guàrdia, per indeguda retirada del vehicle per part de la grua, expedient que va ser arxivat.
- 2.- Que la primera reclamació escrita davant l'Ajuntament es produeix el 4 de novembre de 1997.
- 3.- Que amb posterioritat a aquesta darrera data el Sr. J.M.P.L. va presentar queixa davant el Síndic de Greuges (exp. 3437/1997) que va ser desestimada.
- 4.- Que, finalment, l'interessat demana el 19 d'octubre de 2001 li sigui expedida certificació del desballestament per tal de procedir a la baixa del vehicle, rebent resposta de data 19 de novembre de 2001.
- 5.- Que en data 18 de gener de 2001 el llistat de valors pendents de l'expedient de l'OGT a càrrec del queixant inclou, apart d'altres conceptes, l'impost de circulació del seu vehicle corresponent als anys 2000 i 2001, estant també pendent de pagament, hores d'ara, el corresponent a enguany.

ATÈS.- Que en el contingut de l'expedient s'ha detectat una irregularitat en la diligència de notificació de l'ordre de retirada de 10 de gener de 1995, ja que només consta un sol intent de notificació d'aquesta resolució, defecte que no va produir-li al promotor de la queixa cap mena d'indefensió ja que va practicar-se en el seu domicili i perquè, posteriorment, consta que aquest va tenir coneixement de l'expedient quan, el 17 de març de 1995, compareix la seva esposa davant la Policia Local i demana poder recuperar el vehicle, no complint des d'aquest moment amb la seva obligació d'abonar les despeses de retirada, optant per la interposició d'una denúncia penal, finalment arxivada i sense que consti cap més tràmit fins la seva instància de data 4 de novembre de 1997, data en què el vehicle ja havia estat desballestat.

ATÈS.- Que pel que fa a la petició de certificació de desballestament de data 19 d'octubre de 2001, per tal de procedir a tramitar la baixa del vehicle i analitzada la resposta donada pel Servei de Policia, aquesta es limita a informar-lo de la tramitació de l'expedient i a comunicar-li l'existència d'una liquidació tributaria per la taxa meritada per l'estada del vehicle al dipòsit

municipal, sense que en el seu contingut es faci cap esment al desballestament i sense acompanyar-se la certificació sol·licitada.

ATÈS.- Que no constant en l'expedient els tràmits de reclamació de la liquidació per pupilatge i arrossegament del vehicle a càrrec del seu titular i, no constant aquesta en la relació de deutes pendents al dia 28 de gener de 2001, hem d'entendre-la prescrita donat els temps transcorregut des de la data del desballestament del vehicle en qüestió.

ATÈS.- Que tot i que l'interessat hagués satisfet l'impost municipal sobre vehicles de tracció mecànica dels anys 1996, 1997, 1998 i 1999, és del tot il·lògic que constant el desballestament del vehicle dins del darrer mes de 1995, l'esmentada taxa fos exigible i ho sigui encara.

Per tot això,

**ACORDO:** Primer, desestimar la queixa presentada respecte l'expedient tramitat per la retirada i posterior desballestament del vehicle de la seva propietat per entendre que, estrictament, el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la seva tramitació, va ajustar-se al legalment establert.

Segon, estimar la queixa presentada respecte de la resposta donada pel Servei de Policia Local a la seva sol·licitud de certificació presentada al Registre General de l'Ajuntament de data 19 d'octubre de 2001, per entendre que aquella no s'ajusta al que el ciutadà demana ja que no va lliurar-se la certificació dels extrems sol·licitats pel ciutadà, motiu pel que cal,

1er.- **SUGGERIR** Al Servei de policia Local acordi expedir la certificació sol·licitada per J.M.P.L. en la que consti la realitat i data de desballestament del vehicle de la seva propietat i, als efectes de procedir a la seva baixa definitiva davant la Prefectura de Trànsit de Barcelona, per quin tràmit l'interessat haurà de presentar juntament amb aquella, el rebut de pagament de l'impost de 1995.

2on.- **SUGGERIR** al Servei d'Ingressos per tal de que, després de la tramitació del corresponent expedient, es resolgui respecte si són o no indeguts els pagaments que el Sr. J.M.P.L. hagués realitzat els exercicis 1996, 1997, 1998 i 1999 pel concepte de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica pel vehicle de la seva propietat procedint, en el seu cas, a la devolució del seu total import.

3er.- **SUGGERIR** al Servei d'Ingressos per tal de que, després de la tramitació del corresponent expedient, es resolgui respecte si són o no indeguts els rebuts que, pel concepte de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica pel vehicle, es troben pendents de pagament per part del seu propietari, procedint, en el seu cas, a la seva anul·lació.

De l'anterior acord es fa necessari **RECORDAR** al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró, l'obligació de donar resposta puntual i coherent a totes les peticions dels ciutadans.

**El Cap del Servei de Policia Local a acceptat el suggeriment.**

**El Servei d'Ingressos informa que aquest vehicle no s'ha donat de baixa, així doncs no poden anul·lar els rebuts, lo que implica l'acceptació tàcita dels suggeriments.**

**Es comunica al promotor de la queixa.**

**Exp.: 25/02**

Queixa per la retirada de la via pública i posterior desballestament i la manca de notificació.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA PER CORRECTA TRAMITACIÓ PERÒ SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de la Policia Local de l'Ajuntament, de la documentació rebuda d'aquest Servei, resulta:

- 1.- Que l'ordre de retirada de la via pública del vehicle va motivar-la la denúncia d'un Agent de Policia qui, el 16 de gener de 2001 detecta l'existència de desperfectes i brutícia en un vehicle estacionat, del que es deriva la presumpció d'abandonament.
- 2.- Que el vehicle es retira de la via pública en una data que no consta.

3.- Que 26 de gener de 2001 s'acorda comunicar a la Sra. M.M.M. que s'ha procedit a la retirada del vehicle de la seva propietat, assabentant-la de que pot recuperar-lo o renunciar a la seva propietat, i que transcorreguts 15 dies es procedirà a la seva alienació i desballestament.

4.- Que aquest acord va intentar-se notificar personalment a la interessada per correu ordinari, resultant un primer intent a les 12'49 hores del dia 31 de gener de 2.001 i un segon a les 10'49 de l'endemà, sense que consti el motiu pel que no va fer-se la notificació.

5.- Que en data 21 de febrer de 2001 va publicar-se en el B.O.P. l'Edicte de l'Ajuntament de Mataró on es relacionaven els vehicles considerats abandonats, entre els que es troba el de la Sra. M.M.M., advertint-los del termini de 8 dies per a procedir a la seva reclamació.

6.- Que el referit vehicle va ser posteriorment alienat i desballestat, sense que s'hagi facilitat en l'informe cap document acreditatiu ni de la transmissió ni del desballestament, pel que no consta la data respectiva.

ATÈS.- Que de la documentació facilitada per la promotora de la queixa, resulta que en data indeterminada, però en tot cas, després del dia 16 de gener i amb anterioritat al dia 24 de gener de 2001, la Sra. M.M.M. adverteix la retirada del seu vehicle, motiu pel que denuncia el seu "robatori" davant la Comissaria de la Policia Nacional, després de que, segons ella diu, la Policia Local l'informés que el vehicle no era al dipòsit.

ATÈS.- Que en el contingut de l'expedient s'ha detectat,

1er.- Si fos cert, el que a aquestes alçades no es pot comprovar, com diu la queixant que quan va advertir la "desaparició" del seu vehicle acudeix a la Policia Local i se l'informa que el seu vehicle no es troba al dipòsit municipal, motiu pel que denuncia el seu "robatori", va produir-se una deficient informació, ja que per una banda, sembla no s'hauria col·locat l'indicatiu de que el vehicle havia estat retirat per la grua i, per una altra, denunciat l'estat d'abandó del vehicle el 16 de gener de 2001, aquest va ser retirat abans de que aquella denunciés el seu "robatori", denúncia que s'interposa abans de que s'acordi notificar-li la retirada.

2on.- No existeix documentada en l'expedient l'ordre de retirada a que es refereixen els articles 60 i 61 de l'Ordenança.

3er.- Tot i que consta l'acta d'inspecció ocular respecte de l'estat del vehicle que es presumeix abandonat en la denúncia de l'Agent, no consta la data de la inspecció ni la de l'efectiva retirada del vehicle de la via pública.

4º.- Igualment, la denúncia de l'Agent recull l'estat d'abandó "ròtos y faro roto" i en l'acta d'inspecció "presenta varios desperfectos. Yulipas y faros rotos. Mucha suciedad", però enlloc s'especifica quines circumstàncies especials i concretes van aconsellar la immediata retirada del vehicle de la via pública, sense esperar a requerir al seu propietari per tal que ho fes ell, d'acord amb l'article 60 de l'Ordenança.

ATÈS.- Que l'entitat d'aquestes irregularitats no comporten la nul·litat del procediment, ni han provocat cap indefensió de la interessada ja que, per una banda, l'existència documentada de l'ordre de retirada i de data en l'acta d'inspecció, no haurien implicat cap modificació del resultat final, el desballestament i, per una altra, va intentar-se notificar-li la retirada del vehicle i l'advertiment de procedir a la seva alienació i desballestament, tot i que aquesta notificació no arribés a rebre-la personalment, ja que la definitiva va fer-se a través de la publicació del corresponent Edicte en el Butlletí Oficial de la Província.

ATÈS.- Que de tot l'exposat resulta que l'expedient a que es refereix aquesta queixa, respecta els tràmits elementals i mínims del procediment, acte i notificació, tot i que aquests, per si sols, es manifesten insuficients per a complir l'exigència d'informació al ciutadà afectat, el que motiva la presentació de suggeriment.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada respecte l'expedient tramitat per la retirada i posterior desballestament del vehicle de la seva propietat per entendre que, estrictament, el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la seva tramitació, va ajustar-se al legalment establert.

Igualment, de les anteriors consideracions, es fa necessari

1er.- **SUGGERIR** al Servei de Policia Local que, donades les conseqüències que pels ciutadans es deriven de la tramitació d'un expedient d'abandonament de vehicle, com ho és el seu desballestament, el que el fa irrecuperable, es respectin escrupolosament tots als tràmits a que es

refereix l'article 61 de l'Ordenança, tenint en compte que al partir-se d'una presumpció, cal documentar extensament l'expedient, primerament amb una ordre expressa de retirada i també amb una detallada acta d'inspecció, prèvia a la retirada, on consti la data, l'estat del vehicle i d'altres circumstàncies que es considerin destacables, amb fotografia inclosa, si és possible, com ja es fa en alguns casos.

2on.- **SUGGERIR** al Servei de Policia Local que, excepte en aquells casos en què motius especials de seguretat, per exemple, aconsellin la immediata retirada del vehicle de la via pública, s'utilitzi la possibilitat de requeriment previ al propietari del vehicle a que es refereix l'article 60.2 de l'Ordenança, per tal de que sigui el propi ciutadà qui doni compliment a l'ordre de retirada, amb advertiment de procedir per la via d'execució subsidiària o hi renunciï .

**Els suggeriments han estat contestats pel Cap de la Policia Local. Ha acceptat el primer suggeriment i ha desestimat el segon.**

**Exp.: 31/02**

Queixa pel tracte rebut d'un Agent de la Policia Local en el moment d'imposar-li una denúncia.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que en data 29 d'abril passat va ser registrada en aquesta Oficina, la queixa presentada per la Sra. C.E.A. en relació al tracte incorrecte dispensat per un Agent de la Policia Local de Mataró al denunciar-la per dues infraccions de trànsit, per estacionament en sentit contrari al de la marxa i conduir sense respectar les restriccions del permís de conduir, en un carrer de la ciutat.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat el corresponent informe al Regidor de Via Pública qui ha presentat l'informe de l'Agent respecte de la queixa, resultant d'aquest i de la documentació presentada per la promotora el següent:

1.- Que el 28 de febrer passat, la promotora de la queixa va ser denunciada per un Agent de la Policia Local per estacionar en sentit contrari al de la circulació, el vehicle propietat de l'empresa per la que treballa, i per conduir sense respectar les restriccions del permís de conduir.

2.- Que La promotora de la queixa va presentar les corresponents al·legacions a les dues denúncies, estant aquestes a actualment en tràmit.

3.- Que el motiu de la queixa es fonamenta en el tracte personal incorrecte i mal educat dispensat per l'Agent a la promotora de la queixa en el mateix moment de ser denunciada, qui va manifestar-se-li en to burleta i despectiu.

4.- Que l'Agent afectat nega totalment les anteriors afirmacions de la Sra. C.E.A., afirmant que no va mostrar-se ni irrespectuós ni mal educat, negant expressament les expressions que li atribueix la Sra. i afirmant que va ser aquesta qui, mostrant-se nerviosa, va dirigir-li amenaces velades, si bé no va considerar li faltés el respecte.

ATÈS.- Que tot i que cal lamentar que les discrepàncies entre un ciutadà o ciutadana i un Agent de la Policia Local arribin al nivell de discussió o enfrontament personal, havent d'esperar que aquelles siguin resoltes valorant totes les circumstàncies objectives de lloc i moment dins del corresponent expedient administratiu sancionador i, apart de que els agents de l'autoritat estan assistits per la presumpció de veracitat, el cert és que en aquest cas existeix una total contradicció de versions entre els implicats, doncs l'Agent no només nega el tracte irrespectuós i mal educat que li atribueix la queixant, sinó també haver dit les paraules concretes que recull l'escrit de queixa, arribant a afirmar que va ser la ciutadana qui no va expressar-se correctament, sense arribar a faltar-li el respecte, el que comporta la desestimació de la queixa.

ATÈS.- Que d'acord amb el Reglament de l'Oficina, les queixes relatives al comportament de persones de l'Ajuntament només permeten al Defensor del Ciutadà sol·licitar el corresponent informe i, en el seu cas, si es detecten indicis de conductes constitutives d'infracció disciplinària o delictives, comunicar-ho a l'òrgan competent per a resoldre.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació al tracte incorrecte dispensat per un Agent de la Policia Local de Mataró al denunciar-la per dues infraccions de trànsit.

## SERVEI: LLICÈNCIES

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 2001 - 1 expedient de queixa   | 1 queixa admesa   |
|                                | 1 estimada amb suggeriment acceptat                                       |
| 2002 - 13 expedients de queixa | 10 queixes admeses<br>3 queixes no admeses                                |
| resolució queixes admeses      | 6 desestimades  |
|                                | 1 estimada  |
|                                | 3 pendents  |
| motiu no admissió queixes      | 1 no admesa per manca de fonament<br>2 no admesa per manca de competència |

### Exp. 89/01

Queixa en relació a les obres efectuades a la finca veïna per no respectar el projecte inicial.

#### Extracte de la Resolució: ESTIMA I SUGGEREIX.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències de l'Ajuntament, resulta que aquest Servei ha tramitat dos expedients:

- 1.- Que l'expedient es refereix a la sol·licitud i concessió de llicència d'obres majors per a la construcció d'un habitatge.
- 2.- Que el 9 d'abril de 2001 el Sr. J.V.P. va queixar-se que el promotor de les obres veïnes no havia acabat degudament i segons el projecte presentat la paret que delimita les dues finques.
- 3.- Que girada la pertinent inspecció per part del Tècnic municipal, aquest constata la certesa de la queixa.
- 4.- Que el 4 de setembre de 2001 s'acorda requerir a l'interessat la realització de determinades tasques (arrebossar i pintar la paret mitgera, tant a nivell de planta baixa com a nivell de la coberta) a través de la notificació de les corresponents discrepàncies.

Que igualment, en l'expedient de denúncia consta:

- 1.- Que el promotor de la queixa va denunciar a l'Ajuntament de Mataró, el 19 de setembre de 2000, haver sofert la seva finca danys a conseqüència de les obres de construcció de la finca veïna, presentant-ne una relació.
- 2.- Que per tractar-se d'una qüestió civil, la Secció de Disciplina del Servei de Llicències va comunicar-li les dades del sol·licitant de la llicència i va remetre'l als tribunals civils.

ATÈS.- Que pel que fa a l'expedient administratiu de denúncia, de la seva anàlisi resulta, estrictament, la seva correcta i ajustada tramitació.

ATÈS.- Que no es pot dir el mateix respecte d'obres majors ja que confirmada pel tècnic corresponent la certesa del que fou objecte de denúncia per part del promotor de la queixa, i l'existència de discrepàncies va ordenar-se al Sr. C.S.L. la realització de determinades obres, sense que consti que aquestes hagin estat portades a terme fins ara, ni tampoc cap actuació municipal de control des d'aquell requeriment.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada, en relació a la legalitat de les obres portades a terme pel seu veí tramitada dins de l'expedient del Servei de Llicències, per no haver-se resolt el motiu de la queixa o reclamació presentada per aquell primer, tot i haver-se comprovat la seva certesa pel Tècnic corresponent existint degudament notificades les discrepàncies detectades, pel que manca finalitzar la tramitació del procediment.

Igualment, de l'exposat es fa necessari:

**SUGGERIR** al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, doni el tràmit que correspon a l'expedient fins a finalitzar-lo degudament, i aconseguir la realització de les obres requerides el 14 de setembre de 2001 si cal, a través de l'execució subsidiària, dins del termini més curt possible.

**S'ha emes Decret en el que es requereix al promotor de l'obra perquè actüi d'acord amb la llicència concedida.**

**Exp.: 01/02**

Queixa pel soroll d'aparells d'aire condicionat al pati de llums.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que de l'anàlisi dels diferents expedients administratius resulta la correcta i ajustada tramitació de les successives queixes de la Sra. M.P.H.S., sent el cert que quan l'objecte de les queixes dels ciutadans es refereixen a molèsties per sorolls o vibracions, supòsits aquests en les que molt sovint intervenen valoracions subjectives dels perjudicats, es fa difícil actuar amb rapidesa i celeritat, al fer-se necessari que els serveis tècnics es desplacin diverses vegades a l domicili afectat per fer els amidaments corresponents.

Que en la queixa, sembla es reclami una resposta per part de l'Ajuntament de Mataró en relació a l'existència o no de normativa municipal que reguli el nombre i lloc d'instal·lació dels aparells d'aire condicionat en un pati de llums, el que evidentment no està regulat en aquell tipus de normativa, sinó que més aviat aquest tipus de molèsties han de ser resoltes pels tribunals civils, aplicant la Llei Catalana d'Immisions.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació als expedients del Servei de Llicències que fan referència a diverses denúncies per molèsties per soroll provinent dels aparells d'aire condicionat instal·lats al pati de llums compartit amb l'immoble veí, ja que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de cadascun d'ells, s'ajusta al legalment establert.

Igualment cal advertir a la promotora de la queixa que les molèsties derivades del veí natge han de ser resoltes pels tribunals civils.

**Exp.: 03/02**

Queixa per obres il·legals del veí i la col·locació d'un bidó des gasoil.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitat el corresponent informe al Cap de Servei de Llicències, per aquest va ser remès l'original de l'expedient.

ATÈS.- Que de l'examen de l'expedient resulta l'escrupolós compliment per part de l'Ajuntament de Mataró del procediment legalment establert per a la comprovació del que va ser objecte de la denúncia de data 24 d'octubre de 2000, constant en l'expedient l'informe del tècnic, havent-se donat la preceptiva audiència prèvia, en base a tot el que va acordar-se l'arxiu de l'expedient.

ATÈS.- Que el que motiva l'arxiu de la denúncia és que les obres denunciades com il·legals, són legalitzables segons la normativa urbanística vigent, havent quedat demostrat en les anteriors actuacions que tenen una antiguitat superior a 4 anys el que, de totes maneres, comportaria la seva prescripció.

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació a l'expedient de denúncia urbanística tramitat pel Departament d'Urbanisme, Obres i Llicències, per considerar que la seva tramitació s'ajusta escrupolosament al procediment legalment establert a l'efecte.

Es demana al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat la resposta a la petició de la promotora de la queixa sobre la resolució relativa al bidó de gasoil. Envien resposta i es trameta a la queixant degudament resolt.

## **Exp.: 06/02**

Queixa per molèsties de soroll i vibracions de l'activitat situada en els baixos de l'edifici a on viu.

### **Extracte de la Resolució: ESTIMA.**

ATÈS.- Que una vegada sol·licitada, successivament, la corresponent informació al Servei de Llicències, aquests van remetre la informació de que disposaven, resultant del contingut dels diferents expedients tramitats el següent:

Expedient, referit a la llicència de l'activitat:

- 1.- El 31 de març de 1998 L.I.B.B. va sol·licitar llicència per instal·lació d'una peixateria als baixos de l'edifici, constant en l'expedient el compliment de tots els tràmits legals oportuns, publicació edictes, comunicació als veïns, informes de sanitat, urbanisme, activitats, activitats classificades amb mesures correctores i proposta final favorable.
- 2.- Per Decret de 25 de juny de 1998, va ser-li concedit al titular de l'activitat un termini de 3 mesos per l'adopció de determinades mesures correctores, en concret: la instal·lació de les màquines sobre suports antivibratoris separades dels murs i parets mitgeres i, en cas necessari, s'instal·laran sobre bancada, aïllant-les del terra amb material elàstic i absorbent i aïllar acústicament el local o cada màquina, segons convingui, de forma que impedeixi la transmissió de sorolls a les propietats veïnes.
- 3.- El 3 de juny de 1999 els tècnics municipals comproven la realització de les mesures correctores, emetent informe favorable, pel que va dictar-se Decret de concessió el 7 de juny 1999.
- 4.- Prèviament, el 30 de març de 1999, s'havia acordat l'acumulació d'aquest expedient i el de denúncia.

Expedient de denúncia: 98000

- 1.- Iniciat arran de denúncia del Sr. R.M.M., de data 13 de novembre de 1998, es fa la comprovació corresponent, mesurant-se en dormitori 27/28 dBA, tant amb activitat com sense, pel que el tècnic considera que el nivell de soroll extern és molt alt, acordant-se ordenar la instal·lació de suports antivibració, la reducció de soroll i la presentació d'informe tècnic de medicació.
- 2.- El titular de l'activitat informa la reducció del soroll i presenta l'informe tècnic requerit, el que es comprova pels tècnics municipals, mesurant-se 25/26 dBA, amb molt soroll ambiental, pel que el tècnic entén que la denúncia s'ha d'arxivar, el que s'acorda el 14 d'abril de 1999.

Expedient 2001000 DEN:

- 1.- Iniciat també per denúncia del Sr. R.M.M., de data 30 d'octubre de 2001, el tècnic comprova l'existència de suports antivibració en els aparells, informant que el nivell de soroll no augmenta amb l'activitat funcionant, mesurant 25/27 dBA, pel que considera que el nivell de soroll no depèn de l'activitat i que les mesures que es podrien aconsellar, no són exigibles obligatòriament, pel que demana s'arxivi la denúncia, el que es decideix el 18 de gener de 2002.

Expedient 20020000 DEN:

- 1.- Iniciat a partir de la comunicació de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de data 21 de març a la que s'adjuntava l'acta de la Policia Local de 20 de març de 2002, el tècnic municipal comprova el 5 d'abril, que el soroll prové de les vibracions produïdes per la cambra frigorífica, sent molt superior al permès en l'Ordenança pel que proposa l'adopció de mesures correctores.
- 2.- Dictat el corresponent Decret (11/04/02), es concedeix al titular de l'activitat un termini de 10 dies, després prorrogat, per a l'adopció de mesures per a corregir les vibracions del motor de la cambra frigorífica.
- 3.- El 9 de juliol els tècnics comproven què el soroll continua alt, pel que es dicta Decret ordenant la reducció de soroll, prorrogant-se el termini concedit.
- 4.- El 19 d'octubre de 2002, el titular de l'activitat comunica que tot i haver instal·lat tacs de goma en el motor, no s'ha reduït el soroll, pel que procedeixen a separar el motor de la paret, aïllant-lo, anunciant el 12 de novembre que el canvien.

5.- El 18 de novembre els tècnics comproven el canvi de motor i proposen l'arxiu ja que les molèsties semblen solucionades, el que s'acorda per Decret de 27 de novembre.

Que la queixa es refereix a les molèsties que per soroll i vibracions sofreix, des de l'inici de l'activitat l'any 1998, a conseqüència dels aparells de l'activitat, constant en les diverses inspeccions tècniques realitzades en els diversos expedients que el nivell de soroll o bé és correcte, o no depèn de l'activitat, o que les mesurés a proposar no són exigibles, motiu pel que la reclamació del promotor de la queixa no és a collida.

ATÈS.- Que de l'acurat anàlisi de la tramitació i procediment seguit pel Servei de Llicències pel que fa a la concessió de la llicència d'activitat, resulta l'estricta compliment del procediment legalment establert.

ATÈS.- Que tot i constar en l'expedient de concessió llicència, tant en l'informe tècnic com en el propi Decret de concessió que el titular de l'activitat havia d'adoptar, com a mesura correctora, la instal·lació de les màquines sobre suports antivibratoris separades dels murs i parets mitgeres i, en cas necessari, s'instal·laran sobre bancada, aïllant-les del terra amb material elàstic i absorbent i aïllar acústicament el local o cada màquina, segons convingui, de forma que impedeixi la transmissió de sorolls a les propietats veïnes, el cert és que, quan el Sr. R.M.M. ja s'havia queixat de les molèsties, existeix un informe tècnic favorable, en el sentit de que el titular de l'activitat havia adoptat totes les mesures correctores ordenades en la llicència.

Aquest darrer informe s'ha demostrat del tot incorrecte, ja que ha estat necessari la tramitació de noves queixes i noves inspeccions, fins a determinar que les molèsties que durant tant llarg temps ha patit, provenien de les vibracions produïdes pel motor de la cambra frigorífica, que es transmetien a l'habitatge superior a través de la paret, motiu pel que, quan al titular de l'activitat, ha canviat el motor, hi ha instal·lat suports de goma i aïllat el propi motor, aquelles molèsties han desaparegut.

D'aquesta forma, es pot afirmar que el tècnic no va comprovar en el seu moment, en deguda forma, si el motor de la cambra frigorífica s'havia o no instal·lat sobre una bancada, o si estava aïllat del terra amb material elàstic i absorbent, ni tampoc si la màquina estava degudament aïllada acústicament de forma que s'impedís la transmissió de sorolls a les propietats veïnes.

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada respecte a les molèsties per sorolls i vibracions procedents de la peixateria situada sota el seu habitatge, per considerar que, tot i que el procediment seguit pel Servei de Llicències, tant pel que fa a la concessió de la Llicència de l'Activitat com a la tramitació de les diverses denúncies i queixes, s'ha ajustat estrictament als tràmits legalment previstos, no va comprovar-se de forma correcte, en el seu moment, l'adopció de les mesures correctores d'instal·lació i aïllament de la maquinaria determinades en la Llicència de l'activitat, el que ha fet necessàries successives queixes i comprovacions fins a determinar-se l'efectiva causa de les molèsties per a procedir-se a la seva solució, durant quin llarg temps el ciutadà ha hagut de suportar les molèsties.

#### **Exp.: 07/02**

Queixa per desperfectes a la paret mitgera per obres del veí.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

En relació a la queixa presentada per vostè, relativa a les obres d'enderroc efectuades en la finca, veïna a la seva, i que han afectat el traster de la seva propietat, li comunico la impossibilitat de procedir a la seva admissió a tràmit.

Com que no té cap relació amb la preocupació que motiva la seva queixa, de moment i, si vostè no m'ho demana expressament, entenc no cal realitzar cap gestió per a comprovar l'existència de llicència d'enderroc.

Respecte el veritable fonament de la seva queixa haig d'informar-lo que, de totes maneres, les llicències d'obres que atorga qualsevol Ajuntament, es concedeixen sense perjudici de tercers i salvat el dret de propietat. Amb això vull dir-li que si les obres d'enderroc fetes a la finca veïna, han afectat a la seva propietat, cal que vostè exigeixi la seva restitució o reparació davant els tribunals civils, tràmit que vostè ja ha iniciat davant la seva asseguradora Ocaso que, si ho té contractat, ha d'oferir-li defensa jurídica i tècnica per a formalitzar la reclamació.

És lògic que l'Ajuntament de Mataró no hagi fet cap actuació respecte de si les obrés afecten o no a l'estructura de l'edifici, per la simple raó de que no és de la seva competència, circumstància aquesta que també impedeix la meua intervenció.

Crec que si vostè està preocupat per l'abast i efectes de les obres en qüestió, hauria de contractar un Aparellador o Arquitecte, potser a través de la companyia asseguradora, perquè elaborés el corresponent informe tècnic, en base al que actuar, en el seu cas, judicialment.

**Exp.: 09/02**

Queixa per molèsties de fums i sorolls d'un restaurant ubicat al costat del seu habitatge.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències, de la documentació rebuda resulta:

1.- Que per la reclamació del Sr. B.P.G. i M.A.C., el Servei va incoar expedient de denúncia en relació al mal estat de la xemeneia, que havia caigut a conseqüència del vent.

2.- Que els tècnics van aconsellar la presentació del pertinent estudi, memòria i pressupost de l'obra per a procedir a la construcció d'una nova xemeneia, documentació que li és requerida per decret de 17 de gener de 2002.

3.- Que el titular de l'activitat va sol·licitar la preceptiva llicència el 13 de febrer de 2002, acceptant-se la seva proposta.

4.- Que el 22 de febrer de 2002 el Sr. B.P.G. presenta la queixa per sorolls i molèsties, el que dóna lloc a que aquesta Oficina recordi al Servei de Llicències que, apart de la xemeneia, s'han d'inspeccionar també aquestes qüestions.

5.- Que el 18 de març de 2002, el Sr. M.A.C. presenta al·legacions respecte de la xemeneia.

6.- Que en l'informe tècnic de 24 d'abril de 2002, l'inspector municipal consta que la xemeneia està trencada i sense barret, informant que l'extractor es tanca entre les 23 h. i 24 h. de la nit. Igualment, respecte els sorolls de matinada, constata que aquests provenen del primer pis de l'immoble, dedicat a habitatge del titular de l'activitat i dels seus empleats, sent la seva instal·lació elèctrica molt deficient.

7.- El 9 de maig de 2002 s'atorga al restaurant la llicència per a procedir a la reconstrucció de la xemeneia.

8.- Que l'informe del mateix inspector de data 1 de juliol de 2002, certifica la construcció de la xemeneia d'acord amb la llicència.

9.- Igualment, hi ha un informe jurídic de data 18 de juliol de 2002 en el que es fa constar la manifestació de la filla del queixant en el sentit de que les molèsties per soroll han millorat i que l'expedient de denúncia es pot arxivar, cosa que s'acorda per provisió de 22 de juliol següent.

ATÈS.- Que tot i que la tramitació de les queixes potser s'ha allargat massa temps, però el cert és que aquell ha estat informat i notificat de totes les novetats produïdes en l'expedient, incloses les relatives a la llicència de reconstrucció de la xemeneia, havent-se ajustat al que legalment preveu la Llei.

ATÈS.- Que les inspeccions tècniques s'han referit tant a la xemeneia com a les molèsties per soroll provinent de l'habitatge dels titulars de l'activitat i dels seus empleats, situada al primer pis de l'immoble, i que es produeixen a la matinada, quan l'activitat està tancada, motiu pel que aquestes s'han d'entendre emmarcades dins de les relacions de veïnatge, és a dir, dins de l'àmbit privat.

ATÈS.- Que amb la construcció de la nova xemeneia i la millora de les molèsties per soroll ha desaparegut la causa o motiu de la queixa.

ATÈS.- Que en el cas de que es produeixin noves molèsties per soroll, es disposa de la possibilitat de presentar una nova denúncia davant l'Ajuntament si aquells provenen de l'activitat o de resoldre-les anteriors través de la jurisdicció ordinària si provenen de l'habitatge.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada relativa a les molèsties provinents de l'activitat de restaurant xinès, concretament soroll en hores de descans, funcionament de l'extractor fins a la matinada i mal estat de la xemeneia, a l'haver desaparegut la seva causa, disposant el ciutadà de

la possibilitat de presentar, en el cas de que les molèsties per soroll es reproduïxin, una nova denúncia davant l'Ajuntament si aquells provenen de l'activitat o de resoldre-les anteriors través de la jurisdicció ordinària si provenen de l'habitatge.

**Exp.: 14/02**

Queixa per les molèsties provocades pels usuaris d'uns serveis.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA.**

En relació a la seva queixa, relativa a les molèsties procedents de l'activitat desenvolupada en el local a prop del seu domicili, li comunico la impossibilitat de procedir a la seva admissió a tràmit, ja que la fixació dels horaris comercials no és de la seva competència, sinó de la Generalitat de Catalunya.

De totes maneres i, realitzades les gestions oportunes, li faig saber que els establiments dedicats essencialment a la prestació de serveis, disposen de la possibilitat de fixar l'horari d'obertura de forma lliure. Només per raons d'ordre públic, l'Ajuntament corresponent pot fixar limitacions en el seu horari d'obertura i tancament.

Per això, si les molèsties que vostè pateix provenen, més que de la pròpia activitat, dels usuaris que utilitzen els serveis de jocs per internet, quan entren o surten del local, per exemple, el millor seria que es donés avís a la Policia Local, per vostè mateix o qualsevol altre veí afectat, quan aquestes molèsties es produïxin per tal de disposar de les provés suficients per poder demanar després a l'Ajuntament de Mataró la limitació d'horari corresponent.

**Exp.: 17/02**

Queixa per les molèsties provocades pels usuaris d'uns serveis.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA.**

En relació a la seva queixa, relativa a les molèsties procedents de l'activitat desenvolupada en el saló recreatiu a prop del seu domicili, li comunico la impossibilitat de procedir a la seva admissió a tràmit, ja que la fixació dels horaris comercials no és de la seva competència, sinó de la Generalitat de Catalunya.

De totes maneres i, realitzades les gestions oportunes, li faig saber que els establiments dedicats essencialment a la prestació de serveis, disposen de la possibilitat de fixar l'horari d'obertura de forma lliure. Només per raons d'ordre públic, l'Ajuntament corresponent pot fixar limitacions en el seu horari d'obertura i tancament.

Per això, si les molèsties que vostè pateix provenen, més que de la pròpia activitat, dels usuaris que utilitzen els serveis, per entrar o sortir del local, per exemple, el millor seria que es donés avís a la Policia Local, per vostè mateix o qualsevol altre veí afectat, quan aquestes molèsties es produïxin per tal de disposar de les provés suficients per poder demanar després a l'Ajuntament de Mataró la limitació d'horari corresponent.

**Exp.: 18/02**

Queixa per la manca de resposta a les anteriors al·legacions presentades a diferents expedients per la concessió d'instal·lació d'antenes de telefonia mòbil.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda d'aquest Servei, resulta:

1.- Que les diverses antenes a que es refereix la queixa ja estaven instal·lades, amb la prèvia concessió de la llicència d'obres (única exigible en el moment de la seva instal·lació), amb anterioritat a l'entrada en vigor del Decret del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya, núm. 148/2001 de 29 de maig, havent iniciat les diverses empreses afectades el tràmit per a adequar les respectives antenes a aquella darrera normativa.

2.- Que l'actual Ordenança Municipal de l'Ajuntament de Mataró per a la instal·lació i funcionament d'instal·lacions de radiocomunicació recull els criteris tècnics, nivells d'emissió i distàncies regulades en aquell Decret autonòmic.

3.- Que l'Ordenança Municipal, apart del Decret 148/2001 del Departament de Medi Ambient, va tenir en compte per a la seva elaboració, la Llei 3/1998 de 27 de febrer de la intervenció integral de l'administració ambiental, el Decret 136/1999 de 18 de maig pel que s'aprova el reglament de la Llei 3/1998, la recomanació del Consell de Ministres de Sanitat de la Unió Europea de 12 de juliol de 1999 que recull els nivells (0-300HZ) d'exposició a camps electromagnètics de la ONG Comissió Internacional de Protecció Contra les Radiacions No ionitzants, Decret 1066/2001 de 28 de setembre pel que s'aprova el Reglament de Protecció del Domini Públic Ràdio Elèctric, restriccions a les emissions mesures de protecció sanitària, l'Informe d'experts encarregat per la Direcció General de Salut Pública i Consum del Ministeri de Sanitat, Informe del Servei de Bioelectromagnetisme de l'Hospital Ramon y Cajal de Madrid, Pla de Comunicació de l'UPC Escola Tècnica Superior d'Enginyeria i Telecomunicació, Informe del Col·legi Oficial d'Enginyers de Telecomunicació i l'Ordre CTE 23/2002 de 11 de gener per la que s'estableixen les condicions per a la presentació de terminats estudis i certificacions per operadors de serveis de radiocomunicacions.

ATÈS.- Que la resposta a les anteriors al·legacions del promotor de la queixa s'ha produït, encara que amb retard i després de la intervenció d'aquesta Oficina del Defensor del Ciutadà, en cadascun dels expedients, tot i ser el seu contingut exactament el mateix, havent justificat el Servei de Llicències aquell retard amb motiu de la gran quantitat d'escrits, peticions i al·legacions presentades pels ciutadans respecte d'aquest tema.

ATÈS.- Que el promotor de la queixa, en els diversos escrits dirigits a aquesta Oficina, demana la intervenció del Defensor del Ciutadà en diverses qüestions motiu pel que cal contestar-les separatament.

1.- Pel que fa a que es consideri la possibilitat d'elaborar un informe en relació als efectes nocius derivats de la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil, a partir de l'alarma social que envolta aquesta qüestió, el que es demana no és possible per dos motius. En primer lloc, perquè el Reglament del Defensor només permet el control de la legalitat en els procediments i expedients administratius que tramita l'Ajuntament de Mataró i, en segon lloc, perquè el Defensor del Ciutadà no disposa de mitjans, ni personals ni econòmics per cometre aquesta tasca, encara que sí, seria possible col·laborar amb les iniciatives que poguessin prendre determinats grups de ciutadans, però no prendre la iniciativa.

2.- Pel que fa al contingut de les diferents respostes, personalment també lamento que el seu contingut sigui estereotipat i despersonalitzat, però aquest sistema de resposta és el que habitualment s'utilitza per donar contesta a diversos interessats que plantegen una mateixa qüestió, respectant literalment l'obligació de donar resposta que recull la llei.

3.-Igualment, segons s'ha pogut comprovar, l'Ajuntament de Mataró no ha autoritzat la instal·lació de cap nova antena a partir de la publicació de la nova legislació. El que s'està tramitant és l'adaptació de les ja existents, motiu pel que l'autorització prèviament concedida, no pot ser revocada, havent-se de limitar l'Ajuntament de Mataró a comprovar que compleixi els límits d'emissió establerts legalment.

4.- No hauria d'existir cap inconvenient per a què el promotor de la queixa, com qualsevol interessat, pogués tenir accés als estudis tècnics que les diferents operadores han presentat per a l'adequació de les seves instal·lacions a la legalitat vigent, només cal demanar-ne una còpia.

5.- Pel que fa les condicions paisatgístiques està en estudi un acord amb les operadores per tal de fixar els criteris respecte d'aquesta qüestió.

6.- Finalment, respecte del contingut més o menys restrictiu de la normativa municipal actual, tampoc el Defensor del Ciutadà pot intervenir, ja que es tracta de decisions polítiques, normalment fonamentades en criteris tècnics, que són aprovades en el Ple de l'Ajuntament, quina sobirania no pot ser controlada pel Defensor.

ATÈS.- Que la concessió de llicències o autoritzacions municipals és una activitat reglada, és a dir, no pot ser condicionada per l'administració per motius polítics o d'altre mena, havent-se de denegar de forma motivada amb fonament a causes legalment determinades, aplicant-se el silenci positiu en cas de manca de resposta.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació a la manca de resposta a les anteriors al·legacions formulades pel ciutadà en relació a diversos expedients, del Servei de Llicències, iniciats a petició de diverses empreses per a concessió d'autorització municipal per a la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil, per entendre que, encara que fora de termini la resposta s'ha produït, havent-se justificat el motiu del retard.

**Exp.: 34/02**

Queixa formulada per diverses Comunitats de Propietaris per la manca de resposta a les anteriors al·legacions presentades a diferents expedients per la concessió d'instal·lació d'antenes de telefonia mòbil.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda d'aquests Servei, resulta:

1.- Que les diverses antenes al que es refereix la queixa estaven instal·lades, amb la prèvia concessió de la llicència d'obres (única exigible en el moment de la seva instal·lació), amb anterioritat a l'entrada en vigor del Decret del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya, núm. 148/2001 de 29 de maig, havent iniciat les diverses empreses afectades el tràmit per a adequar les respectives antenes a aquella darrera normativa.

2.- Que l'actual Ordenança Municipal de l'Ajuntament de Mataró per a la Instal·lació i Funcionament d'Instal·lacions de Radiocomunicació, recull els criteris tècnics, nivells d'emissió i distàncies regulades en aquell Decret autonòmic.

3.- Que l'Ordenança Municipal, apart del Decret 148/2001 del Departament de Medi Ambient, va tenir en compte per a la seva elaboració, la Llei 3/1998 de 27 de febrer de la intervenció integral de l'administració ambiental, el Decret 136/1999 de 18 de maig pel que s'aprova el Reglament de la Llei 3/1998, la recomanació del Consell de Ministres de Sanitat de la Unió Europea de 12 de juliol de 1.999 que recull els nivells (0-300HZ) d'exposició a camps electromagnètics de la ONG Comissió Internacional de Protecció Contra les Radiacions No Ionitzants, Decret 1066/2001 de 28 de setembre pel que s'aprova el Reglament de Protecció del Domini Públic Radio Elèctric, restriccions a les emissions mesures de protecció sanitària, l'Informe d'experts encarregat per la Direcció General de Salut Pública i Consum del Ministeri de Sanitat, Informe del Servei de Bioelectromagnetisme de l'Hospital Ramon y Cajal de Madrid, Pla de Comunicació de l'UPC Escola Tècnica Superior d'Enginyeria i Telecomunicació, Informe del Col·legi Oficial d'Enginyers de Telecomunicació i l'Ordre CTE 23/2002 de 11 de gener per la que s'estableixen les condicions per a la presentació de terminats estudis i certificacions per operadors de serveis de radiocomunicacions.

ATÈS.- Que la resposta a les anteriors al·legacions del promotor de la queixa s'ha produït, encara que amb retard i després de la intervenció d'aquesta Oficina del Defensor del Ciutadà, en cadascun dels expedients, tot i ser el seu contingut exactament el mateix, havent justificat el Servei de Llicències aquell retard amb motiu de la gran quantitat d'escrits, peticions i al·legacions presentades pels ciutadans respecte d'aquest tema.

ATÈS.- Que la concessió de llicències o autoritzacions municipals és una activitat reglada, és a dir, no pot ser condicionada per l'administració per motius polítics o d'altre mena, havent-se de denegar de forma motivada amb fonament a causes legalment determinades, aplicant-se el silenci positiu en cas de manca de resposta.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació a la manca de resposta a les anteriors al·legacions formulades per diverses Comunitats de Propietaris en relació als expedients del Servei de Llicències, iniciats a petició de diverses empreses per a concessió d'autorització municipal per a la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil, per entendre que, encara que fora de termini la resposta s'ha produït, havent-se justificat el motiu del retard.

**Exp.: 51/02**

Queixa per l'incompliment de les mesures dictades per l'Ajuntament en relació a les molèsties per soroll d'un restaurant ubicat sota del seu habitatge.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda d'aquest Servei, resulta:

1.- Que el 7 de febrer de 2002, a partir d'una denúncia de la Sra. E.L.A., el Servei de Llicències va incoar expedient de denúncia.

2.- Que la Secció d'Activitats va emetre el corresponent informe tècnic, a partir del que va requerir-se al titular de l'activitat per a què la legalitzés i adoptés determinades mesures correctores en relació a la xemeneia i al sistema d'extracció de fums.

3.- Que posteriorment va obrir-se el tràmit d'audiència, previ a l'obertura d'expedient de clausura de l'activitat, davant l'incompliment en la legalització requerida i execució de mesures ordenades, comunicant el titular de l'activitat haver-les portat a terme.

4.- Que girada una nova visita d'inspecció, s'ordena al titular de l'activitat l'adopció de noves mesures correctores, el que finalment es porta a terme i comproven els tècnics municipals, motiu pel que es proposa i, s'acorda l'arxiu de l'expedient.

ATÈS.- Que del contingut de l'expedient s'ha d'establir la deguda i correcta tramitació de l'expedient per part del Servei de Llicències, si bé la seva tramitació s'ha allargat més del que seria desitjable.

ATÈS.- Que les molèsties objecte de denúncia han estat finalment solucionades amb l'execució de les mesures correctores ordenades, sense que en aquest cas el retard en la tramitació de l'expedient sigui de suficient entitat per a estimar la queixa.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació a l'expedient de denúncia per molèsties per soroll i olors provinents de l'activitat de restaurant per entendre que, estrictament, el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la seva tramitació, s'ajusta al legalment establert.

**Exp.: 54/02**

Queixa per manca de resposta.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació sol·licitada al Servei de Llicències.

**Exp.: 57/02**

Queixa per les molèsties de soroll que li ocasiona un bar situat en els baixos de l'immoble on viu

.

Pendent resoldre. S'està fent seguiment de l'expedient.

**Exp.: 86/02**

Queixa pel temps transcorregut sense solucionar les molèsties de soroll que provoca l'aire condicionat d'unes oficines municipals.

Pendent resoldre a l'espera de rebre la informació sol·licitada al Servei de Llicències.

**SERVEI: OBRES**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 4 expedients de queixa    | 4 queixes admeses  |
| resolució queixes admeses | 3 desestimades<br>1 desestimada amb suggeriment acceptat |

**Exp.: 23/02/M**

Queixa en relació a la construcció d'un gran dipòsit d'aigua potable, i a la manca d'informació pública per part de l'Ajuntament també demana informació respecte de la seva seguretat.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA, PERÒ SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei d'Obres de l'Ajuntament de Mataró, de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que el projecte es refereix a la construcció d'un dipòsit d'aigua potable de 12.000 m3 de capacitat per a la millora de la xarxa regional de distribució d'aigua a la comarca del Maresme.
- 2.- Que aquest projecte l'executa AIGÜES TER LLOBREGAT sota la supervisió i autorització del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya.
- 3.- Que el D.O.G.C. de 4 d'agost de 1998, va publicar l'obertura d'informació pública del projecte, anunci que va reproduir-se en el B.O.P. de data 4 d'octubre de 2000 una vegada aprovat inicialment el projecte per part de l'Ajuntament de Mataró.
- 4.- Que igualment, el diari El Punt del Maresme, de data 5 de setembre de 1998 va publicar el mateix anunci que el D.O.G.C.
- 5.- Que la pàgina web de l'Ajuntament difonia l'anunci de l'obra el 28 de setembre de 2000 i 17 d'octubre de 2001.
- 6.- Que igualment van convocar-se dues reunions informatives, la primera el 17 d'octubre de 2001 al Centre Cívic de Cerdanyola i el 14 de desembre de 2001 al CAP de Cerdanyola, publicant el diari El Punt de data 19 d'octubre de 2001 que a la reunió informativa al CAP de Cerdanyola només van assistir-hi dos veïns.

ATÈS.- Que, apart de la queixa per manca o insuficiència d'informació als veïns, el motiu principal de la seva presentació va ser la necessitat de conèixer el contingut del projecte, va proposar-se al Servei d'Obres mantenir una reunió amb la interessada, en el transcurs de la que va informar-se àmpliament a la ciutadana dels aspectes que plantejava a la seva queixa: seguretat, capacitat, funcionalitat, impacte visual i paisatgístic, rampa d'accés de la Ronda Rocablanca al carrer Euskadi, tipus de cessió del terreny, temps de la cessió, cost econòmic per l'Ajuntament, qualificació urbanística dels terrenys, etc. motiu pel que podem donar per complida la seva sol·licitud d'informació.

ATÈS.- Que tot i que la publicitat del projecte, tant en fase d'aprovació per part del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya, com d'aprovació inicial per part de l'Ajuntament de Mataró, compleix els requisits legals amb la publicació als diaris oficials i premsa local, el cert és que es constata, encara que de forma subjectiva, una manca de difusió d'informació als ciutadans afectats, certificada per la pròpia premsa local davant la no assistència dels veïns a les reunions informatives convocades, el que hauria d'haver fet sospitar una minsa divulgació de la convocatòria de la primera reunió.

Per tot això,

**ACORDO:** 1er.- Donar per acabada la tramitació de l'expedient de queixa a l'haver rebut la promotora de la queixa, per mediació d'aquesta Oficina, la informació sol·licitada respecte de

diversos aspectes de la construcció del dipòsit d'aigua potable, per part del Servei d'Obres de l'Ajuntament de Mataró.

2on.- Desestimar la queixa respecte de la publicitat donada a aquella construcció i projecte, per entendre que la publicació en els diaris oficials de l'existència del projecte s'ajusta al legalment establert.

De totes maneres, donades les circumstàncies concretes i l'abast de les obres, **SUGGERIR** a l'Ajuntament de Mataró que, en el futur i en el cas de projectes d'obres similars, intenti i procuri aconseguir una màxima divulgació i informació pública, per tal que els ciutadans afectats per l'obra de que es tracti puguin conèixer amb facilitat i abans del seu inici el seu contingut.

**El suggeriment ha estat acceptat pel Cap de Servei d'Obres donant trasllat del mateix al Servei de Premsa i a la Regidoria de Relacions Ciutadanes per tal que procurin buscar la millor manera de donar una major publicitat a l'hora de convocar als veïns a les reunions informatives que convoca l'Ajuntament.**

#### **Exp. 44/02**

Queixa en relació al mal estat de la barana del parc situat entre el carrer Vallés i la Granja

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA PER HAVER DESAPAREGUT LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.**

ATÈS.- Que donada l'actuació del Policia de Barri, va sol·licitar-se al Servei de la Policia Local la corresponent informació, a l'igual que al Servei de Manteniment.

ATÈS.- Que la queixa del Sr. D.M.S. i els seus veïns va ser recolzada pel Director de l'Equip d'Atenció Primària del C.A.P. de la Ronda Cerdanya.

ATÈS.- Que igualment, per remissió del Servei de Manteniment, durant la tramitació de la queixa dels veïns, el Servei d'Obres va mantenir contactes amb els veïns, motiu pel que també a aquest Servei li ha estat sol·licitada informació.

ATÈS.- Que per part del Servei d'Obres s'informa que s'està tramitant un projecte, quin contingut, abans d'aprovar-lo i executar-lo es donarà a conèixer als veïns.

ATÈS.- Que igualment, el 23 de juliol passat. El Sr. D.M.S. informa de l'existència d'un forat a la barana, ocasionat per un camió, el que permet el pas de persones, motiu pel que es fa una gestió amb el Servei d'Obres per tal de que solucionin aquest problema puntual que, queda resolt el 30 de juliol.

ATÈS.- Que el ciutadà promotor de la queixa informa, a principis del mes d'octubre que durant el mes de setembre s'han canviat la reixa de la barana i que aquesta ha quedat bé, però encara que continua el problema de les anteriors actituds incíviques i circulació de motos, pel que proposa el tancament de la plaça.

ATÈS.- Que una vegada rebuda la informació sol·licitada del Servei de la Policia Local, d'aquesta resulta el següent:

1.- Les anteriors actuacions policiaques s'inicien ja el mes de desembre de 2001, quan al ciutadà presenta la primera queixa.

2.- El 21 de desembre s'ordena la vigilància intensiva del lloc.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de la petició presentada, havent-se donat expressa resposta a la mateixa per part del Servei d'Obres i del Servei de Policia Local que va intensificar la vigilància, no tenint-se constància del contingut del projecte que estava elaborant aquell primer Servei, tot i que el promotor de la queixa informa del canvi de la reixa durant el mes de setembre.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada, per haver desaparegut la seva causa i entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de la seva petició, s'ajusta al legalment establert, havent-se intensificat la vigilància del lloc per part del Servei de Policia i canviat la reixa per part del Servei d'Obres.

**Exp.: 56/02**

Queixa en relació a la programació de les obres de construcció del col·lector de Can Boada i dels perjudicis que comportarà a la seva empresa el tall de circulació.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

Que tot i no existir reclamació prèvia presentada davant l'Ajuntament de Mataró, va decidir-se el seu registre per motius d'urgència.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei d'Obres de l'Ajuntament de Mataró, per tal de que justifiqui la necessitat de tallar tota la circulació a la Ronda O'Donnell i s'informi respecte de si han tingut en compte en la programació les conseqüències del tall de circulació pels veïns i negocis instal·lats a aquest carrer, especialment la farmàcia, doncs aquesta té assignat el servei de guàrdia de 24 hores tots els dies de l'any, per part d'aquest Servei es dóna compte de que les obres les porten a terme de forma conjunta l'Ajuntament de Mataró, l'Agència Catalana de l'Aigua i el Ministeri de Medi Ambient, havent-se programat aquelles intentant causar els menors perjudicis possibles al trànsit i vianants, remetent una carta als veïns de la zona, convocat una reunió informativa, penjat cartells informatius i publicat un anunci al diari El Punt.

ATÈS.- Que per considerar-se insuficient la informació facilitada pel Servei d'Obres, va sol·licitar-se fos complementada, rebent-se el 19 de setembre, l'informe tècnic, del que resulta:

- 1.- La necessitat de realització de l'obra per evitar inundacions superficials i desperfectes com a conseqüència de les pluges i la insuficient capacitat de la xarxa de clavegueram existent.
- 2.- El projecte conjunt de les tres administracions, local, autonòmica i central, data de 1998, havent-se adjudicat les obres l'octubre de 2001, planejant-se inicialment el començament de les obres el mes de desembre de 2001, però per qüestions de projecte, el definitiu no va ser aprovat fins el mes de maig de 2002.
- 3.- Les obres no han afectat a les voreres, s'ha ocupat tota la calçada del carrer, però s'ha intentat deixar, quan ha estat possible, un carril de baixada cap a la rotonda de la Plaça, necessitat d'ocupació provocada per les grans dimensions del col·lector i la seva fondària.
- 4.- S'ha aprofitat l'obra per a soterrar altres serveis, com aigua i electricitat.

ATÈS.- Que la reclamació va ser atesa, tot i que el seu contingut pot ser considerat massa breu i poc profund, fins que ha estat completat amb l'informe remés recentment.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació a la programació de les obres de construcció del col·lector de Can Boada i els perjudicis que el tall de circulació comporta per la seva empresa, en tant que la seva reclamació ha rebut resposta per part del Servei d'Obres de l'Ajuntament de Mataró dins del termini legal.

**Exp.: 81/02**

Queixa en relació a la manca de resposta a la seva petició en relació a la petició d'urbanitzar la vorera de davant de casa seva.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA PER HAVER-SE ACORDAT LA REALITZACIÓ DE LES OBRES.**

ATÈS.- Que la sol·licitud d'arranjament del desnivell existent va ser presentada per la Sra. R.C.B. en el mes de juny de 2002, visitant els tècnics el lloc durant el mes d'agost, però sense tenir resposta expressa a la seva reclamació.

ATÈS.- Que admesa a tràmit la queixa, ha estat sol·licitada la corresponent informació als Serveis de Manteniment que ens deriva al Servei d'Urbanisme que, a la vegada ens torna a remetre al de Manteniment, resultant de la documentació rebuda el següent:

- 1.- Que la petició presentada per la promotora de la queixa va ser tramitada inicialment pel Servei de Manteniment que va fer una inspecció del lloc i un informe que va remetre al d'Urbanisme.

2.- Que en data 25 de novembre, el Conseller Delegat d'Urbanisme i Obres Públiques va resoldre la realització dels treballs per a la construcció d'una nova vorera en aquest carrer, en un termini de 7 setmanes.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de la petició presentada per la Sra. R.C.B., havent-se donat, encara que amb retard, expressa resposta a la mateixa, acordant la realització de les obres.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada, per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de la seva petició, s'ajusta al legalment establert, encara que la resposta s'hagi donat amb retard, havent-se acordat la realització de les obres de construcció d'una nova vorera que aquella reclamava.

## CIUTAT SOSTENIBLE

1 expedients de queixa

1 queixa admesa i resolta.

### **Exp. 59/02**

Queixa per les molèsties de soroll provinent de la variant de la N II i A-19 i per la manca de resposta a la seva petició.

#### **Extracte de la Resolució:**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació, primerament al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, aquest comunica que el corresponent expedient el tramita la Regidoria de Ciutat Sostenible, resultant que aquesta està pendent de l'emissió d'un informe o estudi tècnic, sobre el barri de Vista Alegre, encarregat a l'Àrea Acústica de l'Escola Universitària Politècnica de Mataró que, va ser presentat, com a línia d'actuació de la Regidoria a la Comissió Informativa de Serveis Territorials, celebrada el 12 de novembre de 2002.

ATÈS.- Que aquesta Comissió va acordar remetre l'Estudi de l'Impacte Acústic de les Rondes Sobre el Barri de Vista Alegre, als Serveis de Mobilitat i Manteniment per tal de que per part d'aquests desenvolupin les mesures que creguin adients, de tot el que ha estat informat al promotor de la queixa.

ATÈS.- Que, apart de que la queixa es fonamenta en la manca o insuficiència d'informació, el motiu principal de la seva presentació va ser la necessitat de conèixer si hi havia o no intenció dels serveis municipals de solucionar les molèsties en qüestió, considerant que la informació facilitada a l'interessat, tant a través d'aquesta Oficina, com per la Regidoria de Ciutat Sostenible, és suficient per a donar resposta a la inquietud del promotor, si bé, l'estat de l'expedient, fa necessari mantenir un posterior control i seguiment de la qüestió per part del Defensor del Ciutadà, davant els Serveis de Manteniment i Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró.

Per tot això,

**ACORDO:** 1er.- Donar per acabada la tramitació de l'expedient de la queixa a l'haver rebut el ciutadà, per mediació d'aquesta Oficina i la Regidoria de Ciutat Sostenible, la informació sol·licitada respecte les molèsties per soroll que suporten els veïns i la seva eventual solució.

2on.- Que restant pendent de desenvolupar, per part dels Serveis de Manteniment i Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró, les mesures adients a partir del "Estudi de l'impacte Acústic de les Rondes Sobre el Barri de Vista Alegre", presentat a la Comissió Informativa de Serveis Territorials de 12 de novembre de 2002, cal posar en coneixement dels dos esmentats serveis en aquesta resolució, per tal de que notifiquin al Defensor del Ciutadà qualsevol resolució o decisió que es produeixi al respecte.

**SERVEI: URBANISME**

|                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| 2 expedients de queixa  | 2 queixes admeses     |
| resolució queixa admesa | 1 desestimada         |
|                         | 1 pendent de resoldre |

**Exp.: 53/02**

Queixa per manca de resposta.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que en data 27 de juny de 2002, V.D.Z. va presentar davant l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró una queixa relativa als danys soferts en la finca de la seva propietat, a conseqüència del temporal del mes de novembre de 2001, fets que havia posat en coneixement del Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament de Mataró.

ATÈS.- Que sol·licitat el corresponent informe al Servei d'Urbanisme, per aquest es confirma haver rebut aquella informació i contestat a la interessada en el sentit de que la competència per a resoldre-la la qüestió plantejada era del Departament d'Agricultura Ramaderia i Pesca de la Generalitat de Catalunya.

ATÈS.- Que resulta l'existència de resposta a la interessada per part del Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament de Mataró, únic extrem sobre el que pot dirigir-se l'activitat del Defensor del Ciutadà en aquest cas, ja que es tracta d'una competència atribuïble a la Generalitat de Catalunya i, en el seu cas, al Consorci de Compensación de Seguros qui, en tot cas, hauria de respondre a través de la corresponent reclamació formal presentada per la jurisdicció ordinària civil.

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació als danys soferts per la seva finca de la seva propietat com a conseqüència del temporal de pluja i vent del mes de novembre de 2001, al no ser competència de l'Ajuntament de Mataró donar resposta a la seva reclamació, havent-se comprovat l'existència de resposta per part del Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament de Mataró en aquest mateix sentit.

## SERVEI: MANTENIMENT

|                           |                              |
|---------------------------|------------------------------|
| 3 expedients de queixa    | 3 queixes admeses            |
| resolució queixes admeses | 2 desestimades<br>1 estimada |

### Exp.: 11/02

Queixa per les molèsties que li provoca la llum d'una farola davant del seu balcó i per una vorera sense pavimentar.

#### Extracte de la Resolució: ESTIMA.

ATÈS.- Que donada la manca de reclamació prèvia, aquesta Oficina va remetre la seva queixa a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà per tal de que hi donessin el tràmit oportú, mitjançant comunicació de data 2 de novembre de 2001.

ATÈS.- Que una vegada transcorregut el termini de tres mesos, el 8 de febrer de 2002, va ser registrada com a queixa la reclamació del Sr. J.A.C., obrint-se el corresponent expedient.

ATÈS.- Que admesa a tràmit la queixa, va ser sol·licitada la corresponent informació al Servei de Manteniment qui, inicialment, informa que l'empresa concessionària de l'enllumenat públic ha girat la corresponent visita d'inspecció, en la que comprova que el llum del carrer és del tot correcte, motiu pel que es fa la corresponent comprovació des de l'interior de l'habitatge del promotor de la queixa, arribant-se a la conclusió de que les molèsties provenen de l'enllumenat del camp de futbol.

ATÈS.- Que per aquest motiu, el propi Servei de Manteniment es dirigeix al Patronat d'Esports demanant facin la corresponent comprovació i col·loquin pantalles reflectores o canviï n l'angle d'inclinació del llum.

ATÈS.- Que davant la manca de resposta del Patronat d'Esports, va reproduir-se la petició d'informació, sol·licitant-se també al Servei de Manteniment informació sobre l'estat de la vorera, contestant aquest que no s'havia donat tràmit a aquesta reclamació, girant aleshores la corresponent inspecció, comprovant el seu bon estat.

ATÈS.- Que el Patronat d'Esports va donar finalment resposta al requeriment d'informació, manifestant haver fet la corresponent inspecció i arribat a la conclusió de que les molèsties provenen de l'enllumenat del carrer, el que va posar-se en coneixement del Servei de Manteniment.

ATÈS.- Davant la contradicció plantejada, recordem al Servei de Manteniment la necessitat de donar resposta al ciutadà i solucionar la seva reclamació, motiu pel que aquell convoca una visita conjunta dels tècnics dels dos serveis, inspecció que, sembla, no s'arriba a fer, confirmant la seva opinió de què les molèsties provenen d'enllumenat del camp de futbol, comunicant-se finalment la decisió de procedir al canvi del bàcul del llum del carrer, per un braç de façana, col·locat per sota del nivell de l'actual, evitant que la llum pugui entrar dins la finestra.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació, al menys per part del Servei de Manteniment, de les dues reclamacions, si bé, en tots dos casos, s'ha allargat desmesuradament.

Igualment, tot i que la queixa relativa a la pavimentació de la vorera ha de ser desestimada, perquè sembla no tenia fonament, la relativa a les molèsties provinents de l'enllumenat del carrer ha de ser acceptada, perquè, apart del llarg temps durant el que el ciutadà ha tingut que suportar-les, s'ha fet palesa una total manca de coordinació entre el Servei de Manteniment i el Patronat Municipal d'Esports alhora de fer una visita conjunta per tal de solucionar la contradicció plantejada pels respectius tècnics, ja que uns afirmaven què les molèsties provenien

de l'enllumenat del carrer i els altres d'un dels llums del camp de futbol, no discutint-se la realitat de les molèsties, i no havent quedat resoltes fins que el propi Servei de Manteniment decideix canviar el bàcul de llum del carrer per un altre de braç col·locat a la façana.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada per entendre que, tot i que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de les seves reclamacions, s'ajusta al legalment establert, aquella s'ha allargat, per diversos motius, de forma desmesurada fins aconseguir-se la solució de les molèsties denunciades.

#### **Exp.: 41/02**

Queixa per l'actitud incívica d'alguns propietaris de gossos i la necessitat de la instal·lació d'un bobynet a una plaça de la ciutat.

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que admesa a tràmit la queixa, ha estat sol·licitada la corresponent informació al Servei de Manteniment i al Servei de Policia Local, resultant de la documentació rebuda el següent:

- 1.- Que la petició presentada pel promotor de la queixa va ser tramitada inicialment per la Secció de Protecció i Promoció de la Salut, en relació a l'actuació incívica i, pel Conseller Delegat de Serveis Municipals i Manteniment respecte de la instal·lació del "bobynet".
- 2.- Que el Servei de Manteniment va instal·lar el "bobynet" sol·licitat.
- 3.- Que igualment, el Servei de la Policia Local va emetre el corresponent informe respecte la seva actuació a la plaça, havent-se formalitzat, en el primer trimestre d'enguany un total de 8 denúncies relatives a animals.

ATÈS.- Que la documentació rebuda acredita la deguda tramitació de la petició presentada pel promotor de la queixa, havent-se donat expressa resposta a la mateixa, instal·lat el "bobynet" i havent-se intensificat, per part del Servei de Policia, el control de les anteriors actuacions dels propietaris dels gossos, tot i que és possible que determinades actuacions incíviques de certs ciutadans quedin impunes al no ser presenciades pels Agents de Policia, sense que s'hagi produït cap més queixa respecte de tot plegat.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada, per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació de la seva petició, s'ajusta al legalment establert, havent-se instal·lat el "bobynet" sol·licitat i, intensificat per part del Servei de Policia, el control de les anteriors actuacions incíviques dels propietaris de gossos que utilitzen aquesta zona.

#### **Exp.: 62/02**

Queixa per les molèsties que li provoca la torre de llum de la pista polivalent ubicada al davant del seu habitatge.

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitat el corresponent informe al Servei de Manteniment, per aquest es confirma haver rebut aquella reclamació i contestat a l'interessat en el sentit d'haver donat ordres per a apagar les llums quan no s'hi fa cap acte o activitat.

Igualment, davant el requeriment d'aquesta Oficina, el Servei de Manteniment informa respecte la manca de fonament de la queixa i la impossibilitat tècnica de procedir al canvi d'ubicació de les torres d'il·luminació, ja que la seva col·locació obeeix a l'aconsellada per l'estudi lumínic que consta en el corresponent projecte de la pista.

ATÈS.- Que de la informació rebuda resulta l'existència de resposta per part del Servei de Manteniment de l'Ajuntament de Mataró, únic extrem sobre el que pot dirigir-se l'activitat del Defensor del Ciutadà en aquest cas.

ATÈS.- Que independentment de que el ciutadà estigui o no conforme en el fons de la resposta donada per l'Ajuntament, el reglament del Defensor del Ciutadà, impedeix qualsevol

pronunciament respecte de les motivacions tècniques en què es fonamenten les decisions dels Serveis Municipals.

Per això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació a les molèsties que afirma sofrir a conseqüència de la ubicació de les torres d'il·luminació de la pista polivalent, a l'haver-se constatat l'existència de resposta a la seva reclamació inicial i no ser possible que el Defensor del Ciutadà es pronunciï respecte de les motivacions tècniques en què es fonamenten les decisions municipals.

**SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 3 expedients de queixa   | 1 queixa admesa<br>2 queixes no admeses           |
|                          | 1 desestimada amb suggeriment pendent de resposta |
| motiu no admissió queixa | 2 no admeses per manca de queixa prèvia           |

**Exp.: 05/02**

Queixa en relació a la neteja i manteniment d'una zona de la ciutat.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE QUEIXA PRÈVIA.**

S'informa al queixant que com que la seva petició també l'ha tramés al Servei de Serveis Municipals està dins del termini legal de contestació, motiu pel que si no obté resposta a la seva demanda aleshores si es podrà admetre la seva queixa a tràmit.

**Exp.: 40/02**

Queixa en relació a la neteja de les platges de Mataró i a l'estat en què es troba el pas soterrani del carrer Jordi Joan.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE QUEIXA PRÈVIA.**

S'informa al queixant que com que la seva petició també l'ha tramés al Servei de Serveis Municipals, li comunico la impossibilitat de poder intervenir ja que, em consta existeix resposta per part del Servei de Manteniment i no és possible pronunciar-me sobre el fons.

**Exp.: 85/02**

Queixa per no haver estat ben informat en relació a la cessió del títol de dret funerari d'un nínxol.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que, per tal de disposar de tota la informació i, abans d'admetre a tràmit la queixa, va sol·licitar-se al Servei de Serveis Municipals una còpia de l'expedient corresponent, resultant el següent:

- 1.- el 6 de setembre de 2002 el Sr. M.E.C.C. sol·licita la reversió al patrimoni municipal del nínxol de la seva propietat i renúncia als drets que poguessin correspondre-li.
- 2.- El 2 d'octubre es dona inici a l'expedient de reversió i s'informa per part del tècnic favorablement.
- 3.- El 18 d'octubre es dicta per part del Conseller Delegat de Serveis Municipals el corresponent Decret, resolent l'expedient i acceptant la cessió, per part del Sr. M.E.C.C. del seu nínxol, fixant en 131,41 € el preu de la cessió.

ATÈS.- Que de l'examen de l'expedient s'evidencia la correcta tramitació de l'expedient.

ATÈS.- Que els preus dels nínxols tenen el caràcter de públics i per tant estan fora del dret de disposició dels ciutadans.

ATÈS.- Que la queixa es centra, més que en la tramitació de l'expedient, en la que ell considera incorrecta informació rebuda, respecte del preu que li pertocava, ja que abans de sol·licitar la

reversió, va informar-se'l, segons ell, de que el preu era de 40.000 pessetes, mentre que finalment ha rebut 21.800 pessetes, (219,05 €) sense que la controvèrsia plantejada pugui ser resolta favorablement al ciutadà, doncs, precisament, el caràcter públic del preu dels nínxols fa pensar que més que una incorrecta informació es deu tractar d'un malentès. Així el preu del nínxol està fixat en funció de la seva situació i, en aquest cas, en 219,05 €(36.446 ptes.) però el preu de la reversió està determinat en el 60 % d'aquella quantitat, és a dir, 131,43 €(21.800 ptes.), quantitat que sí ha rebut, reducció aquesta que potser no va ser informada o aquest no va entendre correctament.

**ACORDO:** Desestimar la queixa en relació a la informació rebuda, i en especial del preu del nínxol número 268 de l'illa 3<sup>a</sup> del Cementiri de Mataró, per a procedir a sol·licitar la seva reversió, per entendre que la tramitació de l'expedient corresponent s'ajusta estrictament al que determina la Llei.

De totes maneres, cal **SUGGERIR** al Servei de Serveis Municipals procuri facilitar, juntament amb el full on es detalla la documentació necessària per a iniciar l'expedient de reversió, i per tal d'evitar malentesos, una còpia dels preus vigents per a cada cas o sol·licitud.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

## SERVEI: SANITAT I SERVEIS SOCIALS

|                           |   |
|---------------------------|---|
| 2 expedients de queixa    | 1 queixa admesa<br>1 queixa no admesa             |
| resolució queixa admesa   | 1 estimada amb recordatori i suggeriment acceptat |
| motiu no admissió queixes | 1 no admesa per manca de fonament                 |

### Exp.: 12/02

Queixa per la manca de resolució a la seva sol·licitud.

#### Extracte de la Resolució: ESTIMA RECORDA DEURES I SUGGEREIX.

ATÈS.- Que de la pròpia tramitació de l'expedient es constata que aquesta s'ha allargat molt més enllà del que permet la Llei, ja que la denúncia inicial és de data 12 de febrer de 2001, sense que l'expedient hagi estat resolt hores d'ara, quan si la inspecció s'hagués produït al seu inici, s'hagués pogut resoldre molt més ràpidament al comprovar-se que l'origen de les humitats no precisava actuacions higiènico-sanitàries.

ATÈS.- Que l'Ajuntament de Mataró no té potestat d'intervenir en aquest cas, a l'haver-se comprovat que les humitats no estan provocades per aigües residuals, motiu pel que el conflicte ha de ser resolt per la via civil, a la que el Sr. G.P.R. haurà de dirigir-se per aconseguir que el propietari, l'usuari, o tots dos, portin a terme les anteriors actuacions o reparacions necessàries per evitar les humitats que provoquen la seva queixa, tramitació que pot iniciar contractant els serveis d'un advocat directament, utilitzant els serveis del que designi la companyia d'assegurances del seu immoble si té contractada aquesta cobertura, o bé del Torn d'Ofici si compleix els requisits econòmics per tenir-hi dret.

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada respecte de la manca de contestació i resolució definitiva de la seva sol·licitud de data 12 de febrer de 2001, en tant que l'expedient a que aquella va donar lloc no ha estat resolt encara, tot advertint a l'interessat que, independentment de la seva resolució, haurà d'acudir a la jurisdicció civil per a la solució de la qüestió que planteja per tal d'aconseguir que el propietari i/o l'usuari de l'immoble veï procedeixin a les reparacions necessàries per a la solució de les humitats que pateix.

L'estimació de la queixa objecte d'aquest expedient justifica **RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró, l'obligació legal de donar complida i concreta resposta a totes les sol·licituds dels ciutadans i a resoldre els expedients dins del termini legal establert a l'efecte.

Així mateix, cal **SUGGERIR** al Servei de Sanitat i Serveis Socials de l'Ajuntament de Mataró procedeixi a resoldre de forma definitiva l'expedient obert arran de la sol·licitud del promotor de la queixa, notificant i comunicant a tots els interessats la decisió que es produeixi.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat per la Cap del Servei de Sanitat i Serveis Socials.**

### Exp.: 26/02

Queixa per la retirada del carnet blau quan persones amb la seva mateixa situació en gaudeixen.

#### Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.

Sens perjudici de que pugui presentar expressament la corresponent reclamació davant el propi Ajuntament de Mataró, li comunico la impossibilitat de poder intervenir com a Defensor del Ciutadà i acceptar a tràmit la seva queixa relativa a la negativa de concedir-li el carnet blau.

El greuge o discriminació que vostè denuncia el provoca la comparació del seu cas, amb d'altres de similars que, atenent al contingut de la normativa vigent, gaudeixen indegudament del carnet blau. Per això, no es tracta de que vostè tingui el mateix dret que aquestes persones, sinó que elles gaudeixen d'un ajut de forma indeguda.

## INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 3 expedients de queixa    | 1 queixa admesa<br>2 queixes no admeses          |
| resolució queixa admesa   | 1 desestimada                                    |
| motiu no admissió queixes | 1 no admesa per manca de fonament<br>1 no admesa |

### Exp.: 10/02

Queixa per denegació ajut individual de menjador al fill de la queixant.

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que del contingut de l'expedient resulta l'estricta sotmetiment a la legalitat del procediment de concessió dels ajuts, en el que l'Ajuntament de Mataró va col·laborar gestionant les sol·licituds, però sense cap mena de facultat de control ni decisió.

ATÈS.- Que l'operativa utilitzada per l'Ajuntament de Mataró per a la recepció i gestió de les sol·licituds, a través dels distints Centres Cívics i que la notificació dels llistats a través de la seva publicació en els propis centres, s'ajusta a allò que permet la Llei de Procediment Administratiu, havent-se de tenir en compte en aquest cas que l'Ajuntament de Mataró no intervé ni té cap competència respecte de l'acte administratiu pel que s'aproven definitivament els ajuts.

ATÈS.- Que la Sra. J. R. P. disposa de la possibilitat de reproduir la seva queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, únic òrgan competent per a la revisió de l'aplicació per part del Consell Comarcal del Maresme del Decret 1601/1996 de 14 de maig que regula el servei escolar de menjador als centres docents públics de titularitat del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

Per tot això,

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada en relació a la tramitació de la sol·licitud d'ajut individual de menjador del seu fill per al curs 2001-2002, per entendre que estrictament, el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró per a la recepció i gestió d'aquella petició, s'ajusta al legalment establert, tot advertint-la de la possibilitat de poder reproduir la seva queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, tràmit aquest que pot formalitzar a través d'aquesta mateixa Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró.

### Exp.: 64/02

Queixa per haver estat exclosos, ella i el seu marit del procés de selecció de les places de conserge per manca d'acreditació d'estudis primaris.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

Atès.- Que a l'exclusió de M. C. A. en el procés selectiu per a cobrir quatre places de conserge de l'Institut Municipal d'Educació, aquest em comunica que la seva queixa de 7 d'octubre ha estat estimada, havent fet ja i superat la prova de català.

Atès.- Que pel que fa a l'exclusió de M.C.A. del procés selectiu, de l'informe del propi Institut Municipal d'Educació, resulta que aquella va ser acordada pel Tribunal Qualificador motivadament, per no acreditar-se l'obtenció del certificat d'estudis primaris ni cap equivalent.

**ACORDO:** No admetre a tràmit aquesta queixa, per entendre no té fonament.

**Exp.: 75/02**

Queixa per la situació dels Programes de Garantia Social.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA.**

ATÈS.- Que en data 16 d'octubre de 2002, diverses persones relacionades amb els Programes de Garantia Social van mantenir una entrevista amb el Defensor del Ciutadà, exposant el precari estat tant de les instal·lacions on s'imparteixen, així com dels mitjans materials i humans que s'hi destinen per part de l'Ajuntament de Mataró.

ATÈS.- Que els Programes de Garantia Social constitueixen una acció formativa no reglada que autoritza el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, havent-los promogut l'Institut Municipal d'Educació de l'Ajuntament de Mataró en diversos cursos acadèmics.

ATÈS.- Que en el Ple ordinari de l'Ajuntament de Mataró convocat pel 12 de desembre passat, va ser tractada aquesta qüestió, havent-se presentat dues propostes de resolució per part de diferents grups municipals.

Per això,

**ACORDO:** Procedir a l'arxiu d'aquest expedient de queixa, al resultar innecessària la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que els afectats i interessats pels Programes de Garantia Social han fet arribar les seves reivindicacions al Ple de l'Ajuntament de Mataró, a través de diferents grups polítics municipals.

## PATRONAT MUNICIPAL D'ESPORTS

|                         |                 |
|-------------------------|-----------------|
| 1 expedients de queixa  | 1 queixa admesa |
| resolució queixa admesa | no tramitada    |

**Exp.: 04/02**

Queixa pel sistema de llista d'espera als cursets infantils de la Piscina Municipal.

Queixa no tramitada. El promotor retira la queixa una vegada admesa.

## AIGÜES DE MATARÓ S. A.

|                          |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 2 expedients de queixa   | 1 queixa admesa<br>1 queixa no admesa |
| resolució queixa admesa  | 1 desestimada                         |
| motiu no admissió queixa | 1 no admesa per manca de fonament     |

### **Exp. 28/02**

Queixa perquè en una part del carrer a on viu, concretament davant de casa seva, les tapes de clavegueram fan molt del soroll quan hi circulen els vehicles.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

Li comunico que, una vegada analitzada la seva sol·licitud de queixa, hem fet diverses gestions per tal d'aclarir el seu objecte, havent informat la Companyia d'Aigües del canvi ja realitzat de les tapadores de clavegueram a la meitat del carrer, estant pendent de canviar les del tram de baix, feina que és preveu realitzar tant aviat com arribi el subministrament.

Per això i abans de decidir l'admissió de la seva queixa crec convenient donar un marge de temps prudencial perquè es pugui realitzar aquella feina.

### **Exp. 46/02**

Queixa pels impostos que es cobren al rebut de l'aigua.

#### **Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que va ser la corresponent informació a la Societat Privada Municipal AIGÜES DE MATARÓ S. A., resulta:

1.- El cànon de l'Agència Catalana de l'Aigua està regulat per la Llei 6/1999 de 12 de juliol sobre Ordenació, Gestió i Tributació de l'Aigua en quin article 42.2 s'estableix un mínim de facturació de 6 metres cúbics per usuari i mes.

2.- Igualment, pel que fa al Servei de Clavegueram, les tarifes van ser aprovades per acord del Ple de l'Ajuntament de Mataró de data 24 de desembre de 2002, fixant també una quota mínima de facturació de 6 metres cúbics per usuari i mes.

ATÈS.- Que la fixació per llei tant del cànon com de la tarifa de clavegueram implica la desestimació de la queixa de la Sra. F.G.N. per manca de fonament.

ATÈS.- Que la facturació mínima del clavegueram es fixa per tal de que tots els usuaris contribueixin al manteniment de les despeses generals del servei que, es generen amb independència del volum d'aigua que s'aboca a la xarxa i perquè les instal·lacions s'utilitzen també per a l'evacuació de l'aigua de pluja.

**ACORDO:** Desestimar la queixa presentada, respecte de la fixació de mínims, tant pel que fa al cànon de l'Agència Catalana de l'Aigua com al Servei de Clavegueram inclosos en la facturació emesa per AIGÜES DE MATARÓ S.A. per manca de fonament ja que aquells recàrrecs al consum tenen la seva justificació en la pròpia llei.

## MATARÓ BUS

|                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1 expedients de queixa    | 1 queixa no admesa                |
| motiu no admissió queixes | 1 no admesa per manca de fonament |

### **Exp.: 13/02**

Queixa per la prohibició de pujar als autobusos urbans acompanyada del seu gos.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.**

En relació a la queixa presentada per vostè, relativa a la prohibició de pujar acompanyat d'animals domèstics als autobusos urbans de Mataró, li comunico que aquesta prohibició està expressament prevista per la normativa aprovada per l'Ajuntament de Mataró l'any 1993, on només es recull l'excepció dels gossos guia que utilitzen les persones invidents, el que motiva que no pugui admetre a tràmit la seva queixa.

De totes maneres, crec convenient i li aconsello, donades les circumstàncies especials del seu cas, presenti una sol·licitud davant l'empresa concessionària del transport urbà a Mataró, MATARÓ BUS (Francesc Layret, núm. 72) on demani expressament autorització per poder pujar vostè amb el seu gos a l'autobús, petició que, si vol, pot presentar a través d'aquesta Oficina, fent-me arribar una còpia de la valoració de la disminució emesa per la Generalitat i de la documentació del gos.

**Exp. : 32/02**

Queixa per la manca d'informació del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya referent a la petició d'ajut econòmic a la seva avia.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA MANCA DE COMPETÈNCIA.**

El Reglament d'aquesta Oficina només permet la intervenció del Defensor del Ciutadà en aquells casos en què la queixa la motivi una actuació concreta de l'Ajuntament de Mataró, si bé en casos com el que es planteja, entenc és convenient la meua intervenció, ni que sigui per obtenir una mínima informació i orientar al ciutadà afectat, motiu pel que, produïda la decisió de concedir l'ajut sol·licitat per la Sra. A. J. procedeixo a l'arxiu de l'expedient.

**Exp. 33/02**

Queixa per tal que el Servei Català de la Salut ha deixat de pagar l'espera del taxi que trasllada als malalts per tractament amb quimioteràpia al centre destinat pel tractament.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA MANCA DE COMPETÈNCIA.**

El Reglament d'aquesta Oficina només permet la intervenció del Defensor del Ciutadà en aquells casos en què la queixa la motivi una actuació concreta de l'Ajuntament de Mataró, però aquesta està relacionada amb l'actuació del Servei Català de la Salut depenent de la Generalitat de Catalunya.

Malgrat tot és va contactar amb el Servei Català de la Salut i de la seva resposta i la documentació que va presentar amb la queixa, resulta que el que se li cobra per "Taxis" és l'espera i no pas el viatges d'anada o tornada a Can Ruti, motiu pel que vaig demanar al Servei Català de la Salut la corresponent informació.

D'aquesta resulta que el criteri general és que el Servei Català de la Salut, a través de Cat Salut, es fa càrrec del viatge de tornada, i també del d'anada, si el seu metge considera i informa, per existència d'un impediment físic o dificultat greu, que cal utilitzar transport sanitari.

Pel que fa a l'espera, segons la notícia apareguda a "El Punt" el 18 de maig, pot estalviar-la si es comparteix el taxi amb un altre pacient.

El Reglament d'aquesta Oficina només permet la intervenció del Defensor del Ciutadà en aquells casos en què la queixa la motivi una actuació concreta de l'Ajuntament de Mataró.

**Exp. 37/02**

Queixa per molèsties de soroll d'uns veïns.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA MANCA DE COMPETÈNCIA.**

El Reglament d'aquesta Oficina només permet la intervenció del Defensor del Ciutadà en aquells casos en què la queixa la motivi una actuació concreta de l'Ajuntament de Mataró.

Donada l'especialitat del cas que vostè planteja, crec convenient aconsellar-li acudeixi al Servei de Mediació Intercultural de la Regidoria d'Igualtat i Solidaritat de l'Ajuntament de Mataró, situat a la Ronda O'Donnell, número 94 (telèfon 93.758.24.87 ) per tal de concertar una entrevista i aconseguir ajut especialitzat per a la solució del seu problema.

En altre cas, les molèsties entre veïns només poden solucionar-se a través de la jurisdicció ordinària, acudint als Jutjats i Tribunals,

**Exp. 63/02**

Queixa perquè l'Ajuntament de Badalona li cobra l'IMTVM de l'any 1998 amb recàrrec quan ja el té pagat dintre de termini a l'Ajuntament de Dosrius.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA MANCA DE COMPETÈNCIA I ES TRASLLADA AL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE BADALONA.**

Pel que es concreta de la documentació aportada per la queixant durant l'any 1998 va domiciliar el vehicle a Dosrius i dintre del termini que té establert l'Ajuntament de Dosrius va liquidar l'impost.

La queixant ha rebut de l'Ajuntament de Badalona el requeriment per executiva d'aquest impost, amb el recàrrec i els interessos corresponents. Tot això degut a una incorrecta recaptació de l'Ajuntament de Dosrius.

Posats en contacte amb el Defensor de la Ciutadania de Badalona se li dóna trasllat de la queixa informant-ne a la queixant i que finalment es resol favorablement.

**Exp. 65/02**

Una persona amb minusvalidesa és queixa de que ha presentat un escrit a l'Institut Català de la Salut en relació a les barreres arquitectòniques que s'ha trobat en la recepció d'una Àrea Bàsica de Salut recentment remodelada.

**Extracte de la Resolució: NO ADMESA MANCA DE COMPETÈNCIA.**

El Reglament d'aquesta Oficina només permet la intervenció del Defensor del Ciutadà en aquells casos en que la queixa la motivi una actuació concreta de l'Ajuntament de Mataró, aquesta està relacionada amb l'actuació del Servei Català de la Salut depenent de la Generalitat de Catalunya.

N'obstant és va contactar amb el Servei Català de la Salut i varen informar no es va respondre a la persona que va fer l'escrit perquè ho va fer en un imprès de suggerència i no de queixa, de totes formes han pres les mesures per solucionar el problema i permetre l'accessibilitat a tots el usuaris.

El promotor de la queixa informa que han suprimit les barreres arquitectòniques.

## 8.- SEGUIMENT DE EXPEDIENTS DE L'ANY 2001

| Núm. expedient | ACORD   | SEGUIMENT  |
|----------------|---|--|
| 12/01          | <p><b>ACORDO:</b> Estimar la queixa arran de l'actuació permissiva desenvolupada per l'Ajuntament de Mataró en relació a l'activitat de residència geriàtrica, a la que li és exigible autorització administrativa prèvia, sense que aquesta s'hagi ni tan sols sol·licitat, estant en funcionament fins i tot avui sense que consti cap mena de control per part de l'autoritat municipal i, també en la tramitació de les queixes presentades pels veïns per les molèsties derivades d'aquesta activitat ja que, tot i haver-se respectat en essència el procediment legalment establert respecte d'aquestes queixes, s'ha permès que la seva tramitació i resolució s'allargués desmesuradament, més enllà del que seria desitjable, per un període de quasi cinc anys, sense prendre cap mesura per a la legalització de l'activitat o evitar-ne el seu desenvolupament en el lloc inadequat, sobre tot quan hi ha molèsties per a veïns, situació que va voler-se evitar amb la concessió d'un dret de superfície per part de l'Ajuntament de Mataró, oportunitat aquesta que no ha estat aprofitada per la Fundació interessada per incompliment les condicions fixades en l'escriptura pública corresponent.</p> | <p>El mes de maig s'informa per part del Conseller Delegat de Serveis Socials que l'expedient està en mans dels tècnics per informar.</p> <p>El mes de juny s'informa que la Fundació ha demanat llicència, pendent de resoldre.</p> <p>El mes d'octubre té lloc la celebració d'una reunió entre els veïns afectats, el titular de l'activitat i l'Ajuntament, amb la presència i intervenció del Sr. Alcalde on s'informa als assistents i es determina un termini màxim (novembre del 2002) de resolució. Finalitzat aquest, La Fundació afectada fa diverses propostes, sense que consti a 31 de desembre la resolució finalment adoptada.</p> |
| 44/01          | <p><b>ACORDO:</b> Desestimar la queixa en relació a l'expedient de la Secció de Disciplina del Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró que fa referència a una denúncia de data 23 de novembre de 1999, per molèsties per soroll i bafos per part d'una activitat que és per entendre que el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la seva tramitació s'ajusta al legalment establert.</p>   | <p>S'ha tramitat la queixa presentada per la ciutadana al Síndic de Greuges de Catalunya, participant aquesta Oficina en la seva tramitació resolent-se finalment en el mateix sentit que la tramitada a Mataró El Servei de Llicències archiva l'expedient el mes juliol del 2002.</p>  |
| 66/01          | <p><b>ACORDO :</b> Estimar la queixa en relació a l'expedient de la Secció de Disciplina del Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, que fa referència a les successives denúncies presentades pel promotor de la queixa en relació a l'estat de conservació i neteja del solar, ja que si bé el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la seva tramitació s'ajusta estrictament al legalment establert, tot i que seria desitjable una major rapidesa en el seu acabament, no ha estat resolt el recurs de reposició presentat, ni s'ha pres cap decisió sobre l'execució del Decret 703/2001 de 2 de febrer dictat en l'esmentat expedient.</p>  | <p>El mes d'octubre es confirma el compliment de l'ordre de neteja acordada pel Servei de Llicències i s'archiva l'expedient.</p> <p>El ciutadà ens comunica la seva satisfacció pel resultat de la tramitació i intervenció de l'Oficina..</p>  |

**9.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENT PENDENTS DE L'ANY 2001**

| Núm. expedient | ACORD | RESPOSTA |
|----------------|-------|----------|
|----------------|-------|----------|

**SERVEI D'INGRESSOS**

|       |  |   |
|-------|--|---|
| 75/01 | <p><b>ACORDO.-</b> Estimar la queixa relativa a la manca de resposta al recurs interposat el 3 de juliol de 2001 contra el Decret de data 26 de juny, pel que es desestimava la seva sol·licitud inicial de devolució d'ingressos indeguts, ja que si bé és possible entendre'l desestimat de forma presumpte o silenci administratiu, pel mer transcurs del temps, es considera incorrecta l'aplicació d'aquest criteri, sobre tot quan existeix expressament establerta l'obligació de tota administració de donar complida i puntual resposta a les peticions i reclamacions dels ciutadans.</p> <p>D'aquesta decisió es fa necessari: <b>SUGGERIR</b> al Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró, revisi d'ofici aquest expedient, valorant la possibilitat de considerar una part dels ingressos realitzats pel Sr. B.S. en concepte de I.A.E., dels exercicis 1999 i 2000, per a les tres activitats que conformen el seu negoci, com indeguts, a l'existir un error en les respectives declaracions censals en relació a la superfície atribuïda a cada activitat, de 72 m2 en total i no pas de 219 m2, sent aquest element superfície una dada objectiva fàcilment comprovable per l'administració, donant lloc a la possibilitat de procedir a la seva devolució.</p> | <p>El Servei d'Ingressos accepta el suggeriment però condicionat a una inspecció de la seva activitat. La inspecció s'ha realitzat durant el mes de setembre de 2002.</p>   |
| 85/01 | <p><b>ACORDO.-</b> Desestimar la queixa relativa a la denegació de la seva petició de subvenció de la taxa de brossa d'enguany, en considerar-se que, si bé s'ha allargat excessivament en el temps la tramitació de l'expedient, la resolució final expressa i escrita s'ha produït i notificat abans de l'acabament del termini voluntari de pagament d'aquesta taxa, no constituint la inclusió del nom, cognoms i adreça de varis interessats en una mateixa resolució, cap vulneració de la normativa de protecció de dades.</p> <p>De l'exposat, es fa necessari, <b>SUGGERIR</b> al Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró, revisi d'ofici aquest expedient, per tal de modificar, si s'escau, el text de l'ordenança, per tal de permetre valorar la possibilitat d'interpretar els criteris normatius per a l'atorgament de la subvenció de la taxa de brossa de forma extensiva i</p>  | <p>El Conseller Delegat de Serveis Central accepta el suggeriment com una proposta per a modificar les Ordenances Fiscals pel 2003.</p> <p>Nota: Els criteris de la subvenció de la taxa de la brossa domiciliària no han canviat en les Ordenances Fiscals de l'exercici 2003.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | conjunta, i no separatament, de tal manera que l'incompliment d'un d'ells exclouï automàticament el dret a la subvenció, sinó de forma que puguin tenir-se en compte situacions personals i/o econòmiques especials, similars a la plantejada, quins ingressos mensuals sobrepassen, només en 8 pessetes, el salari mínim interprofessional, reconsiderant així la denegació de la seva petició d'atorgament de la subvenció en qüestió.   |   |
| <b>ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA</b> |  |   |
| <b>64/01</b>   | <b>ACORDO:</b> Desestimar la queixa, per entendre que la seva reclamació ha estat correctament tramitada i, finalment atesa per l'OGT, si bé pel que s'exposa anteriorment, procedeix, <b>SUGGERIR</b> a l'OGT. prengui les mesures que correspongui perquè els efectes de les ordres de domiciliació dels ciutadans, s'estenguin als rebuts creats amb posterioritat a la seva data, evitant la necessitat de renovar-la cada vegada que hi hagi una modificació a la llista de cadascun d'ells.  | S'accepta el suggeriment segons informe emès per la Cap de l'Assessoria Jurídica de l'OGT.  |
| <b>SERVEI JURÍDIC-ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA</b>                 |  |   |
| <b>72/01</b>   | <b>ACORDO:</b> Desestimar la queixa respecte la denúncia per estacionament incorrecte al Passeig Marítim, zona del Port de Mataró, per entendre que el procediment i tramitació de l'expedient s'ajusta i respecte el legalment establert.<br>Les anteriors consideracions aconsellen <b>SUGGERIR</b> al Servei Jurídic Administratiu de la Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, reconsiderar en aquest cas, donades les circumstàncies concurrents en els fets, ja exposades, la interpretació estricta i literal donada als articles 2 i 31.2 c) de l'Ordenança Municipal de Circulació per a la resolució de l'expedient.   | No s'accepta el suggeriment. Es considera que les circumstàncies concretes concurrents al cas, si bé especials, no són d'entitat suficient per eximir de responsabilitats a la persona sancionada en tant en quant de l'informe de l'agent es desprèn que l'estacionament realitzat dificultava la circulació, no permeten el pas a d'altres vehicles, que és element definitiu del tipus d'infracció comesa. |
| <b>SERVEI DE LLICÈNCIES</b>  |  |   |
| <b>54/01</b>   | <b>ACORDO:</b> Estimar la queixa respecte de l'actuació permissiva del Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró en relació a les activitats desenvolupades i molèsties generades pel mòdul núm. 5 de la platja de Mataró, anomenat X, ja que si bé la queixa inicial presentada pels veïns en relació a les actuacions musicals nocturnes en directe ha estat tramitada, en essència, correctament, finalitzant amb la resolució de 7 de juny de 2000, no consta s'hagin comprovat pel Servei Municipal la realitat de les molèsties, ni el nivell de soroll suportat pels veïns perjudicats, extrems aquests denunciats amb posterioritat a aquella data, ni, el seu cas, les previsions de la Llei | El suggeriment ha estat acceptat. En el Ple del dia 7 de febrer de 2002 es va aprovar el Pla d'usos de la platja pel 2002 regulant en aquest sentit.  |

|       |  |   |
|-------|--|---|
|       | <p>10/1990 de 15 de juny, d'Espectacles i Establiments Públics, existint contradicció entre la necessitat i atorgament d'autorització especial i concreta per a la celebració d'actuacions musicals nocturnes en directe i l'objecte propi de l'explotació del mòdul regulat per la normativa municipal.</p> <p>D'aquesta decisió es fa necessari.</p> <p><b>SUGGERIR</b> a l'Ajuntament de Mataró que, per tal de protegir els drets no només dels veïns afectats i el titular de l'activitat, sinó també de la resta de ciutadans i dels propis usuaris de l'establiment, adapti la normativa reguladora de l'explotació dels serveis de temporada a la platja de Mataró prevista per l'any 2002 a la situació existent, excloent la possibilitat de celebrar espectacles i actuacions musicals nocturns en directe en els respectius mòduls, o bé regulant-ne la seva realització, fixant en aquest supòsit les condicions necessàries que hagin de complir els establiments i els interessats per poder acollir aquest tipus d'activitats i determinant els llocs més adients, el volum màxim acceptable i les distàncies mínimes per evitar es causin molèsties a ningú.</p>  |   |
| 87/01 | <p><b>ACORDO:</b> Estimar la queixa en relació a l'expedient 2000- DEN, de la Secció de Disciplina del Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, que fa referència a les successives denúncies presentades pels promotors de la queixa en relació a les molèsties per soroll i desenvolupament d'una activitat regulada sense llicència per part de l'Asociación XX als baixos del mateix edifici, ja que si bé el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la seva tramitació s'ajusta estrictament al legalment establert, donat el seu objecte i per tal de protegir tant els drets dels veïns com els del titular de l'activitat, cal resoldre'l el més ràpidament possible, complint estrictament els terminis legals.</p> <p>Així, d'aquesta decisió es fa necessari:</p> <p><b>SUGGERIR</b> a l'Ajuntament de Mataró que, per tal de respectar els principis de legalitat i igualtat, posi tota la cura possible en la tramitació i resolució d'aquest expedient, amb motiu del seu objecte i en el que entren en col·lisió els drets de diferents ciutadans, complint estrictament i de forma escrupulosa als terminis que marca la llei per a la seva resolució, actuant en conseqüència quan el termini concedit hagi transcorregut i procedint a dictar la resolució final en el termini de temps més curt possible.</p> | <p>El suggeriment ha estat acceptat, en tant que s'ha requerit a l'Associació perquè legalitzi l'activitat que desenvolupa d'acord amb la normativa vigent.</p> <p>S'ha de fer constar que en data 19 de desembre de 2002 l'expedient de denuncia 2000 DENA encara no s'ha tancat ja que estan pendents de realitzar l'estudi sonomètric per fixar les mesures correctores que correspongui..</p> |

| 10.-CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA PER DEPARTAMENTS I RESOLUCIÓ ADOPTADA |                                     |             |           |                 |                 |                 |                |                 |          |           |           |   |          |          |          |
|---|-------------------------------------|-------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------|-----------|-----------|---|----------|----------|----------|
| DEPARTAMENT/SERVEI  | núm. expedients inclosos 9 del 2001 | no tramitat | no admès  | TIPUS RESOLUCIÓ |                 |                 |                |                 |          |           |           | resposta suggeriment inclosos els pendents del 2001 |          |          |          |
|   |                                     |             |           | estima          |                 | desestima       |                |                 | pendent  | acceptat  | rebutjat  | pendent   |          |          |          |
|   |                                     |             |           | amb recordatori | amb suggeriment | amb recomanació | amb reordatori | amb suggeriment |          |           |           |   |          |          |          |
| Ingressos   | 5                                   |             | 3         |                 |                 | 2               |                | 2               |          |           | 1         |   | 4        |          | 1        |
| Compres i Contractacions  | 1                                   |             |           |                 |                 |                 |                |                 |          |           |           | 1   |          |          |          |
| Secretaria  | 1                                   |             |           |                 |                 |                 |                | 1               |          | 1         |           |   |          |          |          |
| Ogt   | 5                                   | 1           |           | 3               | 2               | 1               |                |                 |          |           |           | 1   | 1        |          | 1        |
| <b>Interior i Hisenda</b>   | <b>12</b>                           | <b>1</b>    | <b>3</b>  | <b>3</b>        | <b>2</b>        | <b>3</b>        | <b>3</b>       | <b>1</b>        | <b>1</b> | <b>2</b>  | <b>5</b>  | <b>2</b>  |          |          |          |
| Mobilitat   | 9                                   |             | 2         | 1               |                 | 1               | 3              |                 |          | 1         | 3         |   |          | 2        |          |
| Polícia Municipal   | 4                                   |             |           | 2               | 2               | 1               | 2              |                 |          | 2         |           | 2   | 2        | 2        |          |
| Jurídico-Administratiu de Via Pública   | 30                                  |             | 1         | 6               | 2               | 6               | 21             | 3               | 2        | 4         | 2         | 4   | 4        | 3        | 4        |
| <b>Via Pública</b>  | <b>43</b>                           |             |           | <b>9</b>        | <b>4</b>        | <b>8</b>        | <b>26</b>      | <b>3</b>        | <b>2</b> | <b>7</b>  | <b>5</b>  | <b>6</b>  | <b>7</b> | <b>4</b> |          |
| Urbanisme   | 1                                   |             |           |                 |                 |                 | 1              |                 |          |           |           |   |          |          |          |
| Obres   | 4                                   |             |           |                 |                 |                 | 4              |                 |          | 1         |           | 1   |          |          |          |
| Ciutat Sostenible   | 1                                   |             |           |                 |                 |                 | 1              |                 |          |           |           |   |          |          |          |
| Llicències  | 14                                  |             | 3         | 2               |                 | 1               | 6              |                 |          |           | 3         | 3   |          |          |          |
| <b>Urbanisme, Obres i Llicències</b>  | <b>20</b>                           |             | <b>3</b>  | <b>2</b>        |                 | <b>1</b>        | <b>12</b>      |                 |          | <b>1</b>  | <b>3</b>  | <b>4</b>  |          |          |          |
| Manteniment   | 3                                   |             |           | 1               |                 |                 | 2              |                 |          |           |           |   |          |          |          |
| Serveis Municipals  | 3                                   |             | 2         |                 |                 |                 | 1              |                 |          | 1         |           |   |          |          | 1        |
| <b>Serveis Municipals i Manteniment</b>   | <b>6</b>                            |             | <b>2</b>  | <b>1</b>        |                 |                 | <b>3</b>       |                 |          | <b>1</b>  |           |   |          |          | <b>1</b> |
| Sanitat i Serveis Socials   | 2                                   |             | 1         | 1               | 1               | 1               |                |                 |          |           |           | 1   |          |          |          |
| <b>Serveis Personals i Regidories Transversals</b>                                | <b>2</b>                            |             | <b>1</b>  | <b>1</b>        | <b>1</b>        | <b>1</b>        |                |                 |          |           |           | <b>1</b>  |          |          |          |
| IME   | 3                                   | 1           | 1         |                 |                 |                 | 1              |                 |          |           |           |   |          |          |          |
| Patronat Municipal d'Esports  | 1                                   | 1           |           |                 |                 |                 |                |                 |          |           |           |   |          |          |          |
| Aigües de Mataró, S. A.   | 2                                   |             | 1         |                 |                 |                 | 1              |                 |          |           |           |   |          |          |          |
| Mataró Bus  | 1                                   |             | 1         |                 |                 |                 |                |                 |          |           |           |   |          |          |          |
| Varis   | 5                                   |             | 5         |                 |                 |                 |                |                 |          |           |           |   |          |          |          |
| <b>Total</b>  | <b>95</b>                           | <b>3</b>    | <b>20</b> | <b>16</b>       | <b>7</b>        | <b>13</b>       | <b>46</b>      | <b>3</b>        | <b>3</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>16</b>   | <b>7</b> | <b>7</b> |          |

**11.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS SENSE EXPEDIENT**

|  | QUEIXES/CONSULTES | GESTIÓ/ADREÇADA | RECOMANACIÓ | SITUACIÓ |
|--|-------------------|-----------------|-------------|----------|
|--|-------------------|-----------------|-------------|----------|

|                          |  |  |  |  |
|--------------------------|--|--|--|--|
| <b>SERVEI: INGRESSOS</b> |  |  |  |  |
|--------------------------|--|--|--|--|

|        |   |  |  |         |
|--------|---|--|--|---------|
| 020/02 | En demanar duplicat del rebut de la taxa de recollida de brossa domiciliària del 2000 a l'OGT, li han emès un rebut en el qual figura "taxa de recollida d'escombraries 2001". En realitat el rebut correspon a la taxa de l'any 2000. Ha demanat una rectificació i li han anotat manualment any 2000 dient-li que era un problema informàtic. | A l'OFIAC informen que li posaran la nota d'esmena. Es deriva a l'OFIAC.   | Si vol presentar queixa ho ha de fer per escrit.   | Tancat  |
| 114/02 | En el rebut de l'IBI i en el de la brossa domiciliària sempre li surt el cognom mal escrit.   | Es parla amb Gestió Tributària i se li rectifica el cognom.  |  | Resolt  |
| 156/02 | Consulta per telèfon per a obtenir la bonificació de l'IMVTM per a minusvàlids.   |  | Se li dona l'adreça i el telèfon del Centre Cívic del seu barri, perquè pugui fer la gestió des d'allà.  | Tancat  |
| 187/02 | Ha rebut quatre liquidacions per la recollida de la brossa domiciliària d'un habitatge que fa anys que és unificat.   | Gestió Tributària informa del que s'ha de fer per a comunicar la unificació de l'habitatge i demanar l'anul·lació dels rebuts. | Es trameta la informació a la persona interessada.   | Resolt. |
| 226/02 | Consulta sobre diverses qüestions relatives als valors que reflecteix el rebut de l'IBI (valor cadastral, valor del sòl...).  |  | Se li explica cada valor.  | Resolt. |
| 361/02 | No li han enviat el rebut de l'IBI.   |  | Com que té el pagament domiciliat, és l'entitat bancària qui li enviarà un cop s'hagi descomptat de la llibreta. Si no el rep l'ha de reclamar a La Caixa. | Resolt  |
| 402/02 | La campanya de guals l'obliga a demanar-ne i a pagar la taxa corresponent. Al carrer on viu no s'hi pot estacionar. Ha fet una queixa a l'Ajuntament.   |  | Cal esperar la resposta i després podrà presentar la queixa.   | Tancat  |

|                           |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|
| <b>SERVEI: SECRETARIA</b> |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|

|                  |  |   |  |        |
|------------------|--|---|--|--------|
| 008/02           | Per danys soferts en un poliesportiu en caure una porteria. Fa denúncia al jutjat. No ha prosperat.  | Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats.                               | Fer reclamació de danys patrimonials.  | Tancat |
| 014/02<br>391/02 | Caiguda a la via pública.  | Es fa un escrit i es presenta al registre.  | Fer reclamació per danys patrimonials. | Tancat |
| 074/02           | Ha caigut dins l'autobús (Mataró Bus).   |   | Fer reclamació per danys a Mataró Bus. | Tancat |
| 118/02           | Per la torçada de peu que va patir en passar per una vorera que estan arreglant i a la qual falta posar els panots.  | Es fa un escrit, però la senyora diu que no té molèsties i que no vol pas reclamar. | Fer reclamació per danys patrimonials. | Tancat |
| 144/02           | Per haver sofert una caiguda a la via pública com a conseqüència d'una rasa, oberta per la Companyia d'Aigües, que deixava un accés molt precari a l'habitatge . |   | Fer reclamació de danys patrimonials.. | Tancat |

|  | QUEIXES/CONSULTES   | GESTIÓ/ADREÇADA  | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ |
|--|---|--|--|----------|
| 244/02   | Reclamació de danys patrimonials. Ja ha fet reclamació a l'Ajuntament.  |  | Cal esperar resposta i fer seguiment de l'expedient.   | Tancat   |
| 360/02   | La pluja intensa va aixecar una tapa del clavegueram i va provocar danys als baixos del vehicle.  |  | Fer reclamació de danys patrimonials.  | Tancat   |
| 432/02   | Una persona es queixa dels desperfectes que li ha ocasionat al balcó la col·locació dels llums de Nadal. Porta una acta de la Policia Local i un escrit que ja ha presentat a l'Ajuntament per reclamar danys patrimonials. | El Servei Jurídic informa que no correspon a l'Ajuntament aquesta reclamació, perquè és la Unió de Botiguers qui contracta l'empresa que col·loca els llums. Es dona aquesta informació a la interessada perquè es posi en contacte amb l'assessora jurídica. També se li indica que comprovi si la seva pòlissa d'assegurança cobreix l'assistència jurídica. | Fer reclamació de danys patrimonials.  | Tancat   |
| <b>SERVEI: SERVEI D'INFORMACIÓ DE BASE I PADRO D'HABITANTS</b>     |   |  |  |          |
| 044/02   | Una ciutadana exposa que no ha renovat les dades del seu habitatge habitual en el padró, tot i que ara viu amb la seva filla.   | El Servei d'Informació de Base i Padró d'Habitants informa que s'ha d'empadronar en el seu nou domicili.   | Es tramet la informació a la ciutadana, i se li indica el lloc que té més a la vora per a fer la gestió.                     | Tancat.  |
| 091/02   | Què ha de fer amb els impresos que li varen deixar els agents censals.  | Es demana informació al SIB i se li tramet.  |  | Tancat.  |
| <b>SERVEI : RECURSOS HUMANS</b>                                    |   |  |  |          |
| 286/02<br>301/02   | Sobre un procés selectiu.   |  | S'informa de les competències del defensor.  | Tancat.  |
| <b>ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA</b> |   |  |  |          |
| 305/02   | Té rebuts pendents de denúncies de trànsit d'un vehicle que ha donat al seu fill.   |  | Cal demanar una llista de deutes a l'OGT. Pot demanar pagaments a terminis. Ha de fer el canvi de nom del vehicle a Trànsit. | Tancat   |
| 371/02   | Queixa per un embarg.   |  | Cal que porti tota la documentació, per a determinar si es pot obrir expedient de queixa.                                    | Tancat   |
| 411/02   | Li han enviat el rebut de l'IBI a casa. Indica que se li cobra per duplicat perquè ja li carreguen en compte.   | L'OGT informa que la primera fracció del rebut de l'IBI va ser retornada pel banc i que per això va perdre la domiciliació. El que ha de pagar és la segona fracció, la que li han enviat al seu domicili.   | Es tramet la informació al ciutadà.  | Resolt   |

|  | QUEIXES/CONSULTES  | GESTIÓ/ADREÇADA   | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ |
|--|--|---|--|----------|
| 461/02   | En relació a un embarg.  |   | Cal esperar resposta de l'OGT i després es podrà presentar queixa.   | Tancat   |
| <b>SERVEI : MOBILITAT</b>                                |  |   |  |          |
| 032/02<br>033/02<br>052/02                               | Per la comunicació que ha enviat l'Ajuntament dos dies abans que comencessin els treballs per a la ubicació de zones blaves al carrer on viu.  |   | Cal fer escrit de queixa conjunta amb tots el veï ns. També es pot informar a l'Associació de Veï ns de Mataró Centre per a saber si els veï ns fan alguna actuació. | Tancat   |
| 057/02<br>060/02<br>072/02<br>088/02<br>092/02<br>098/02 | Un veí que resideix en un carrer de la nova zona blava establerta a la ciutat no té l'acreditació per a poder gaudir dels avantatges que, com a resident en zona blava, li facilita l'Ajuntament.  | Es telefona a l'OFIAC, on donen la informació necessària perquè el ciutadà pugui anar a recollir l'acreditació.   | Es tramet la informació al ciutadà.  | Tancat   |
| 068/02   | El senyal vertical que indica el parquímetre és molt inclinat cap a la vorera i podria caure sobre d'algun vianant o vehicle.  | S'avisava el 010.   |  | Resolt   |
| 080/02   | La col·locació de parquímetres a la vorera d'un carrer de la nova zona blava ha deixat poc espai per als vianants. Potser caldria col·locar-les a la calçada.  | Es parla amb el tècnic del Servei de Mobilitat, el qual comenta que ja coneix aquesta situació i que s'han posat en contacte amb l'empresa que col·loca les màquines perquè les posin arran de la paret. Així quedarà espai suficient per als vianants d'acord amb les mesures del codi d'accessibilitat. | Es comunica aquesta resposta al ciutadà.   | Tancat   |
| 089/02<br>106/02<br>168/02                               | Al carrer on viu no es pot estacionar i amb la implantació de les noves zones se sent discriminat perquè no se li facilita l'acreditació com a veí per a gaudir dels avantatges en zona blava.   |   | Cal fer un escrit a l'Ajuntament per a demanar la targeta de resident.   | Tancat   |
| 101/02   | Pregunta si, en el parquímetre, s'hi pot pagar amb targeta.  | El Servei de Mobilitat dona la informació.  | Es tramet la informació al ciutadà.  | Resolt   |
| 132/02<br>465/02   | La implantació de les noves zones blaves al carrer on té una activitat li causa un perjudici, perquè no pot estacionar per carregar i descarregar. En no residir a Mataró no té el distintiu de veï na.  | Se li fa l'escrit de la demanda.  | Escrit que exposa la situació, i en el qual es demana zona de càrrega i descàrrega i targeta de resident.  | Tancat   |
| 045/02   | Els tràilers que carreguen i descarreguen en una empresa veï na han de girar obligatòriament pel seu carrer, i topen moltes vegades amb la façana de casa seva. Això li ha causat molts desperfectes, fins a tal punt que té dificultats per a contractar una assegurança. |   | Que presenti una queixa al Defensor.   | Tancat   |

|  | QUEIXES/CONSULTES   | GESTIÓ/ADREÇADA  | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ                   |
|--|---|--|--|----------------------------|
|  | En diverses ocasions, la Policia Local ha fet acta dels incidents que hi ha hagut, i ha parlat amb tècnics de l'Ajuntament, que no els donat, però, cap solució.  |  |  |                            |
| 125/02   | Demana que es canviï de lloc la marquesina de la parada de l'autobús situada davant de la porta d'entrada d'un bloc de pisos.   | Es fa un escrit de la demanda conjunta de tots els veïns afectats.                         | Fer un escrit de tots els veïns per a demanar el canvi de situació de la marquesina.   | S'obre expedient de queixa |
| 030/02   | Comunicació d'un col·lectiu de persones sobre el servei públic de Mataró Bus: manifesten la seva disconformitat per la implantació del nou sistema tarifari.  |  |  | Tancat                     |
| 181/02   | Un ciutadà té problemes per a pagar amb la targeta en el parquímetre.   | Es telefona a l'encarregat dels parquímetres perquè avisi el vigilant de la zona.          |  | Resolt                     |
| 194/02   | Un ciutadà exposa que, a causa de d'activitat que es duu a terme al costat de casa seva, per a poder carregar i descarregar amb més comoditat, els camions s'enfilen a la vorera i se situen just al davant de la porta de casa seva i li priven algunes vegades la sortida.        | Es fa un escrit per a demanar la solució d'aquest problema.                                | Quan és repeteixi la situació cal avisar la Policia Local.   | Tancat                     |
| 210/02   | A l'estacionament de motocicletes que té marcat al davant de casa seva, la majoria dels usuaris d'aquests vehicles — són joves que van a la sala de jocs recreatius situada al mateix carrer— provoquen aldarulls i sorolls, i li embruten el portal, sobretot els caps de setmana. | Es fa un escrit en què es demana el canvi de lloc de la zona reservada per a motocicletes. | Fer un escrit per a demanar el canvi de situació d'aquest estacionament.   | Tancat                     |
| 445/02   | Amb la nova distribució de zones blaves, el carrer on viu ha quedat fora del perímetre assenyalat en el qual els veïns poden disposar de distintiu per a estacionar en llocs determinats.   |  | Cal fer escrit de queixa. També pot adreçar-se a l'Associació de Veïns de Mataró Centre, per si tenen prevista una nova negociació de l'assumpte de les zones blaves | Tancat                     |
| 449/02   | Per no disposar de cap zona de càrrega i descàrrega a prop d'on fa la seva activitat.   | Es fa l'escrit de petició.   | Ha de demanar una zona de càrrega i descàrrega.  | Tancat                     |
| <b>SERVEI: POLICIA LOCAL</b>   |   |  |  |                            |
| 017/02<br>042/02<br>090/02<br>107/02<br>153/02<br>186/02<br>229/02<br>267/02<br>283/02<br>292/02 | Per una denúncia per estacionament.   |  | Cal fer un escrit d'al·legacions o demanar poder assistir a un curs d'educació viària.   | Tancat                     |

|  | QUEIXES/CONSULTES  | GESTIÓ/ADREÇADA  | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ                    |
|--|--|--|--|-----------------------------|
| 339/02<br>373/02<br>396/02<br>417/02<br>453/02 |  |  |  |                             |
| 038/02   | Per telèfon es queixa que la Policia Local no atén el telèfon. No s'identifica.  |  | Fer escrit de queixa a l'Ajuntament.   | Tancat                      |
| 067/02   | Per haver estat denunciada per la Policia Local quan descarregava la compra. Només va estar parada en doble fila per a fer la descàrrega.                        |  | Cal fer escrit d'al·legacions o demanar poder assistir a un curs d'educació viària.  | S'obre expedient de queixa. |
| 104/02   | Per la denúncia d'un vehicle que ja no és propietat seva.  |  | Ha de donar el vehicle de baixa a Trànsit. Així, tant l'IMVTM com les denúncies s'adreçaran al nou titular. Pot intentar que el nou propietari li aboni l'import de la denúncia. | Tancat                      |
| 103/02   | Per unes denúncies que a Trànsit no li van admetre en el moment d'anar-les a pagar, perquè l'agent no va anotar correctament el núm. de bastidor del ciclomotor. | El Servei Jurídic de la Policia Local informa que s'esmenarà l'error i que se li enviarà una notificació nova. | Fer recurs.  | Tancat                      |
| 113/02   | Per una denúncia, traslladada a la Subdelegació del Govern, al seu fill per tinença d'armes. (Es tracta d'una arma que va trobar pel carrer.)                    |  | Fer recurs.  | Tancat                      |
| 122/02<br>247/02                               | Per una denúncia per estacionament i pel tracte rebut de l'agent que el va denunciar.  |  | Fer un escrit d'al·legacions i una queixa explícita de l'agent.  | Tancat                      |
| 138/02   | Per la denúncia d'una acció comesa en una manifestació en la qual només era espectador.  | Se l'ajuda a emplenar l'imprès.  | Fer un escrit d'al·legacions.  | Tancat                      |
| 148/02   | Per una denúncia per haver deixat el vehicle estacionat en un lloc prohibit, en haver d'anar a l'Hospital per causa d'una urgència.                              |  | Fer un escrit d'al·legacions amb la documentació adjunta que justifiqui la urgència.   | Tancat                      |
| 193/02   | Denúncia per no dur el cinturó de seguretat posat.   |  | Cal presentar un escrit d'al·legacions.  | Tancat                      |
| 199/02<br>374/02                               | En haver sol·licitat assistir al curs d'educació viària, no pot fer al·legacions contra la denúncia.   | Es demana informació a la Policia Local, que tramet l'acord de Ple pel qual es regula l'accés al curs.         | Si es demana l'accés al curs s'accepta la penalització per la infracció, que en aquest cas no es monetària.  | Tancat                      |
| 224/02   | Per la retirada del vehicle amb la grua. No disposa de diners per a pagar la taxa de retirada de vehicles fins que no cobri una feina.                           |  | Fer un escrit d'al·legacions o demanar l'assistència a un curs d'educació viària. També se l'informa que per cada dia que el vehicle passi al dipòsit haurà de pagar una taxa.   | Tancat                      |
| 230/02   | Per una denúncia per haver sobrepassat amb la moto els límits de soroll establerts per l'Ordenança.  |  | Fer escrit d'al·legacions o sol·licitar l'assistència al curs d'educació viària.   | Tancat                      |

|                  | QUEIXES/CONSULTES  | GESTIÓ/ADREÇADA | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ                    |
|------------------|--|-----------------|--|-----------------------------|
| 235/02           | Per dues vegades la grua li ha retirat el cotxe com a vehicle abandonat. Tot i que el cotxe és antic, l'estat de conservació és perfecte perquè no el fa servir gaire. Està al corrent del pagament de l'impost de circulació i de l'assegurança. La Policia Local l'hi ha anul·lat la denúncia però pensa que aquesta situació es pot tornar a repetir. |                 | Fer un escrit en què s'exposi aquesta situació.  | Tancat                      |
| 246/02           | Per haver estat denunciada quan en aquell dia i en aquella hora era impossible que circulés pel lloc on es va fer la denúncia.   |                 | Fer un escrit d'al·legacions adjuntant-hi un certificat de l'empresa que justifiqui que estava treballant.   | S'obre expedient de queixa. |
| 255/02           | Demana si es pot denunciar els vehicles que estacionen en una zona de càrrega i descàrrega que ja no és vigent.  |                 | Demandar la supressió d'aquest senyal si ha desaparegut el motiu que pel qual es va instal·lar, perquè, mentre hi sigui, es pot denunciar l'estacionament.   | Resolt                      |
| 323/02<br>324/02 | Els camions que carreguen i descarreguen en un carrer on es fan moltes activitats, s'enfilen sobre la vorera, no respecten els guals i priven el pas de vianants. Quan s'avisava la Policia Local, si compareix, no denuncia.  |                 | Els veïns han de fer un escrit de queixa en què demanin la solució del problema.   | Tancat                      |
| 337/02           | Per les molèsties que causen els joves amb les motos quan circulen per dins d'un parc situat en una zona entre veïns.  |                 | Cal avisar la Policia Local cada vegada que passi aquest fet, i fer un escrit per a demanar que hi hagi més vigilància i que es prenguin mesures per a impedir que circulin per dins del parc amb les motos. | Tancat                      |
| 341/02<br>365/02 | La Policia Local no li fa cas quan els telefona perquè retirin vehicles estacionats davant de guals en un carrer on hi ha moltes indústries.   |                 | Fer un escrit en què s'exposi aquest problema.   | Tancat                      |
| 348/02           | Denúncia per vehicle abandonat. Estava pendent de reparar-lo.  |                 | Fer recurs.  | Tancat                      |
| 362/02           | Per una denúncia al seu fill traslladada al Govern Civil. Vol denunciar l'agent.   |                 | Fer escrit d'al·legacions.   | Tancat                      |
| 370/02           | Arran d'un accident, el seu vehicle va quedar retingut per ordre judicial. En dictar-se sentència va anar a recollir-lo i ja l'havien desguassat.  |                 | Cal que porti tota la informació relativa al tema i es podrà determinar si s'ha d'obrir expedient de queixa o no.  | Tancat                      |
| 378/02           | Per correu electrònic es rep una consulta sobre una denúncia.  |                 | A més de l'escrit que ha enviat a l'Ajuntament cal fer un escrit d'al·legacions.   | Tancat                      |
| 379/02           | Per denúncia i retirada del vehicle. Conduïa sense tenir el carnet homologat i la seva situació actual no li permet pagar la taxa de la grua i recollir el vehicle.  |                 | Si no paga la taxa de la grua no podrà recollir el vehicle. Se l'informa que per cada dia que el vehicle passi al dipòsit haurà de pagar una taxa.   | Tancat                      |
| 384/02           | Per l'actuació de la Policia Local en un carrer on no és permès d'estacionar   |                 | Fer un escrit exposant aquesta situació.   | Tancat                      |
| 437/02           | Per la inseguretat a la zona on viu.   |                 | Fer un escrit en què es demani més vigilància policial.  | Tancat                      |

|  | QUEIXES/CONSULTES | GESTIÓ/ADREÇADA | RECOMANACIÓ | SITUACIÓ |
|--|-------------------|-----------------|-------------|----------|
|--|-------------------|-----------------|-------------|----------|

| SERVEI: LICÈNCIES |  |   |   |         |
|-------------------|--|---|---|---------|
| 028/02            | Per les molèsties provocades pel soroll de l'aire condicionat i pel motor de la campana extractora de fums d'un bar. Anteriorment ja havia presentat una queixa a l'Ajuntament i la mesura del soroll no va superar els límits establerts. |   | Per establir si se sobrepassen els decibels que marca l'Ordenança ha de demanar una mesura nova. Cal tenir en compte, però, que si no ha incorporat cap més element als aparells que provoqui soroll, la mesura serà la mateixa que la de la primera vegada.  | Tancat  |
| 048/02            | Pel possible perill que pot representar tenir tres antenes de radiocomunicació situades a prop del seu habitatge.  | Es fa un escrit per a demanar informació.   | S'ha d'adreçar al Servei de Llicències perquè l'informin de la situació d'aquestes antenes en relació amb l'Ordenança municipal aprovada recentment.  | Tancat. |
| 075/02<br>313/02  | Molèsties pels sorolls d'una activitat veïna.  |   | Fer un escrit de denúncia per a demanar la mesura del soroll.   | Tancat. |
| 239/02            | Pels sorolls i la brutícia que provoquen, tant al carrer com als portals de les cases, els usuaris d'un establiment situat al costat de casa seva.   | El Servei de Llicències indica que l'horari d'activitat de l'establiment és lliure, segons estableix la normativa establerta per la Generalitat. Se li fa un escrit de queixa conjunta. | Cada vegada que hi hagi aldarulls cal avisar la Policia Local. Els veïns poden fer un escrit de queixa conjunta perquè es fixi un horari de tancament.  | Resolt. |
| 242/02            | Sobre una paret mitjera.   | Adreçada al Servei d'Informació Urbanística.  |   | Tancat. |
| 254/02<br>304/02  | Sobre les molèsties provocades pel xivarri que hi ha terrassa del bar situat en el baixos de l'edifici on viu, i pel soroll que fan quan tanquen el local.   |   | Demanar al Servei de Llicències si el propietari disposa de la llicència corresponent per a exercir l'activitat i del permís de terrassa, i també, quin és l'horari de tancament obligat.   | Tancat. |
| 262/02<br>311/02  | Una veïna es queixa de les molèsties que provoca el soroll de l'aparell de l'aire condicionat d'unes oficines.   |   | Fer un escrit de denúncia per a demanar la mesura del soroll.   | Tancat. |
| 287/02            | Un ciutadà exposa la seva preocupació pel nombre creixent de tallers de confecció il·legal.  |   | Fer un escrit de denúncia perquè el Servei de Llicències comprovi si tenen llicència per a l'activitat que fan.   | Tancat  |
| 294/02            | Consulta sobre l'horari de tancament d'un bar.   | Es consulta el Servei de Llicències.  | Se li comunica que l'horari de tancament l'estableix la Generalitat i se l'informa, també, que si l'establiment a què es refereix no el compleix ha d'avisar la Policia Local (cada vegada).  | Tancat  |
| 349/02            | Sobre unes antenes de telefonia mòbil situades a l'edifici on viu.   |   | Se l'informa que l'Ajuntament té una Ordenança que regula la instal·lació d'aquesta mena d'antenes, i que les que hi ha a l'edifici on viu es van instal·lar abans de la promulgació de l'Ordenança. Per això els veïns haurien de demanar a l'Ajuntament que en controli la legalitat. També se li faciliten les consideracions del Síndic de Greuges en relació amb aquesta problemàtica. | Tancat. |
| 366/02            | Sobre la resolució dictada per l'Ajuntament en relació amb l'aplicació d'horari de tancament d'un establiment de jocs  | Es demana al Servei de Llicències la informació relativa a la llicència d'obertura de l'establiment.  | S'informa el ciutadà.   | Resolt. |

|                            | QUEIXES/CONSULTES  | GESTIÓ/ADREÇADA  | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ                    |
|----------------------------|--|--|--|-----------------------------|
|                            | recreatiu.   |  |  |                             |
| 268/02<br>372/02           | Unes obres que ocupen part de la vorera i els vehicles estacionats priven el pas dels vianants.  |  | Fer un escrit en què es demani la inspecció de l'obra.   | Tancat.                     |
| 385/02<br>394/02<br>405/02 | Uns veïns exposen la seva preocupació davant la possible reobertura d'un club per a alternar / pub / discoteca a la zona on viuen.   | El Servei de Llicències informa que si tenien llicència de bar i només van tancar per fer reformes, la llicència encara és vigent. Per a fer les obres han d'haver demanat la llicència corresponent.<br>S'envia la informació | Poden dirigir-se al Servei de Llicències per a exposar la seva preocupació davant d'aquesta situació.                        | Tancat.                     |
| 438/02                     | Per les molèsties, provocades pel soroll i per l'ocupació de la via pública, que li causa l'activitat d'un taller de reparació de motos.   |  | Fer un escrit de denúncia en què es demani la mesura del soroll.   | Tancat.                     |
| 441/02                     | En relació amb la normativa per a la col·locació d'un ascensor   | Adreçada al Servei de Llicències.  |  | Tancat.                     |
| 459/02                     | Sobre un Decret de l'alcalde relacionat amb una llicència d'obres  | .  | Ha de complir la normativa   | Tancat.                     |
| 403/02                     | Pel greuge que significa per a ell haver pagat la fiança per un gual, mentre que, ara, l'Ajuntament, després de la campanya de guals, no exigeix el pagament de la fiança  | Es fa un escrit.   | Demandar la devolució de la fiança.  | Tancat.                     |
| <b>SERVEI: OBRES</b>       |  |  |  |                             |
| 012/02                     | Remodelació i possible supressió d'una zona ajardinada.  |  | Adreçar-se al Servei d'Obres perquè l'informin del projecte de remodelació que es fa en aquella zona.                        | Resolt.                     |
| 192/02                     | Els comerciants d'un carrer on es fan obres exposen el perjudici que els crea aquesta situació, i no estan d'acord amb com executa les obres l'empresa constructora  | Es comenta aquesta situació amb el Servei d'Obres.   | Que davant de qualsevol problema o dubte es posin en contacte amb el tècnic del Servei d'Obres. Els en facilitem el telèfon. | Tancat.                     |
| 215/02                     | En urbanitzar el carrer on viu, el seu domicili va quedar enlairat sobre un terraplè, perquè van rebaixar un vial. Com que al costat del terraplè no hi ha vorera, el pas de vianants per aquell lloc i, sobretot, l'accés al seu domicili són perillosos. |  | Fer un escrit per a demanar una solució a aquesta situació.  | S'obre expedient de queixa. |
| 322/02                     | Uns veïns exposen la seva preocupació davant una plaça de nova construcció que dona als seus patis.  | Servei d'Obres.  | L'obra es fa segons el projecte Haurien d'exposar els dubtes al tècnic.  | Resolt                      |
| <b>SERVEI: MANTENIMENT</b> |  |  |  |                             |
| 011/02                     | En obrir una rasa davant del seu establiment es va rebentar una canonada d'aigua. Per solucionar l'avaría han tallat el  | Se l'adreça a la seva companyia asseguradora.  | .  | Tancat                      |

|                                   | QUEIXES/CONSULTES   | GESTIÓ/ADREÇADA   | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ |
|-----------------------------------|---|---|--|----------|
|                                   | subministrament d'aigua, cosa que ha significat pèrdues per al bar que té.  |   |  |          |
| 061/02                            | Ha estat a punt de caure en una vorera que fa temps que és molt malmesa arran d'unes obres que es fan al carrer on viu.   | Es fa un escrit en què es demana que s'arregli la vorera i s'envia a l'OFIAC perquè el registrin.   | Fer un escrit de queixa.   | Resolt.  |
| 077/02                            | El Servei de Manteniment vol traslladar un arbre que, segons diu la interessada, no molesta. Al lloc on el volen col·locar ja n'hi ha d'altres. Si el treuen d'allà on és, ella es quedarà sense.   |   | Que parli directament amb el cap del Servei de Manteniment i que presenti una queixa.  | Resolt.  |
| 285/02                            | Arran d'una caiguda a la via pública ha patit lesions. No vol fer reclamació patrimonial. Només demana que arreglin el paviment del lloc on va caure.   | Se li fa un escrit en què s'exposa la seva petició.   |  | Tancat   |
| 316/02                            | (Rebuda per correu electrònic)<br>Es dedueix que el motiu és un tema relacionat amb el projecte de l'edifici on viu i amb la poda d'arbres del seu carrer.  |   | Se l'informa que pot adreçar-se al Servei de Llicències i que pot informar-se sobre el sistema de poda al Servei de Manteniment. | Tancat   |
| 320/02                            | Pel mal estat de les llambordes del seu carrer.   | El Servei de Manteniment informa que ja coneixen la situació que s'està estudiant com s'ha d'actuar en aquest carrer i en altres vies de la ciutat. De moment aniran arreglant el que puguin. | Es trameta la informació a la interessada.   | Tancat   |
| 345/02                            | Per les molèsties que li ocasiona una cabina de telèfon situada davant de la finestra del dormitori. Els crits que fa la gent que telefona a qualsevol hora de la nit li priven el descans. Ha parlat amb Telefónica i li diuen que és l'Ajuntament qui ha de decidir la nova situació de la cabina.. |   | Fer un escrit a l'Ajuntament per demanar el canvi de situació de la cabina.  | Tancat   |
| 383/02                            | El promotor d'una queixa que ja és resolta informa que encara no s'ha solucionat el problema que la va motivar.   | El Servei de Manteniment indica que saben que aquesta situació és deguda a unes obres. Quan s'acabin procuraran que la reixa quedi anivellada..   | Es comunica aquesta resposta al ciutadà.   | Resolt   |
| 416/02                            | Una persona es queixa per la molèsties que li provoquen els arbres de la zona on viu, perquè arriben a una alçada de dos pisos. Diu que fa molt de temps que no els poden.  | El Servei de Manteniment informa que és previst de fer la poda pel gener.   | Es comunica aquesta resposta al ciutadà.   | Tancat   |
| <b>SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS</b> |   |   |  |          |
| 220/02                            | Per la situació d'uns contenidors de brossa al davant d'un pas rebaixat de vianants; dificulten l'accés a la vorera de les persones amb dificultats.  | Es fa un escrit.  | Fer una petició per a demanar que es canviï n de lloc els contenidors.   | Resolt   |
| 245/02                            | Per uns contenidors que hi ha situats davant d'una escola bressol. Ja s'ha fet la petició de canvi.   |   | Cal esperar la resposta de l'Ajuntament.   | Tancat   |

|  | QUEIXES/CONSULTES   | GESTIÓ/ADREÇADA   | RECOMANACIÓ   | SITUACIÓ                       |
|--|---|---|---|--------------------------------|
| 250/02   | Quan fa calor, la pudor que desprèn la incineradora és molt més forta.  |   | Fer un escrit en el qual s'exposi aquesta situació.                                     | Tancat                         |
| 252/02   | Consulta sobre la recollida de trastos vells.   |   | Se li faciliten les dates de recollida en cada zona de la ciutat.                       | Resolt                         |
| 253/02   | Ha comprat un nínxol usat al cementiri de les Valls. És prop d'on hi ha enterrada la seva filla. El vol fer servir per a col·locar-hi els estris de la neteja. Diu que li han venut brut, que no li volen netejar i que no li permeten deixar els estris. | El Servei informa que un nínxol que ha estat usat, per qüestions de sanitat, sempre ha de ser tapiat.   | S'informa de la normativa a la persona que es queixa.                                   | Resolt                         |
| 266/02   | Per la pudor que provoquen els contenidors que hi ha davant de casa seva.   | Es fa un escrit.  | Demandar el canvi de lloc dels contenidors.   | Resolt                         |
| 380/02   | Per correu electrònic es rep una comunicació sobre les molèsties que causa un contenidor de brossa acabat de col·locar.   | Es tramet a Serveis Municipals. Es canvia el contenidor de situació.  |   | Resolt                         |
| 389/02   | Per haver tret els suports per a posar flors que hi ha al costat dels nínxols, a les illes rehabilitades del cementiri dels Caputxins.  | Serveis Municipals informa que amb motiu de la reforma que s'està duent a terme s'ha optat per suprimir tots els ornaments que sobresurten dels nínxols. Es tramet aquesta informació a la interessada, que no hi està d'acord. | Fer un escrit en què es demani que no se suprimeixin els suports per a posar les flors. | Tancat                         |
| 447/02   | Un ciutadà es queixa que els contenidors de la brossa sempre són plens perquè el comerciants hi llencen els cartrons.   |   | Demandar més contenidors per solucionar aquest problema.                                | Tancat                         |
| <b>SERVEI: SANITAT I SERVEIS SOCIALS</b>                 |   |   |   |                                |
| 040/02<br>158/02<br>161/02<br>280/02<br>314/02<br>363/02 | Problemes econòmics i socials.  | Ha de consultar-los a l'assistenta social que li correspongui per zona. Se li donen les dades.  |   | Tancat.                        |
| 049/02<br>050/02<br>065/02                               | Els empleats del Mataró Bus no li accepten el Carnet Blau i pregunta què ha de fer.   | Es demana informació a l'OFIAC i es comprova que aquesta persona no ha fet el canvi del Carnet Blau.  | Ha d'anar a l'OFIAC a fer el canvi.   | Resolt.                        |
| 053/02   | Per la situació en què es troba la zona on viu a causa de l'incivisme de determinats propietaris de gossos i de la manca de "bobynets".   | Es fa un escrit en què s'exposa aquesta problemàtica i s'envia a l'OFIAC perquè el registrin.   | Fer queixa directament a l'Ajuntament.  | S'obre un expedient de queixa. |
| 059/02   | Una ciutadà d'edat avançada exposa que tant ell com la seva esposa tenen dificultat per dur a terme les activitats quotidianes, i vol informació sobre un escrit que ha rebut del Servei de Sanitat i Serveis Socials de l'Ajuntament en                  | Es telefona a Serveis Socials per saber si el poden atendre. S'acompanya el ciutadà a al Servei de Sanitat i Serveis Socials.   |   | Tancat.                        |

|                  | QUEIXES/CONSULTES   | GESTIÓ/ADREÇADA  | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ |
|------------------|---|--|--|----------|
|                  | relació amb el programa de gent gran de més de vuitanta anys.   |  |  |          |
| 063/02           | Per l'actitud incívica d'alguns propietaris de gossos que no recullen els excrements que deixen els seus animals en una illeta de terra. Pensa que, per a solucionar el problema, potser caldria pavimentar aquesta zona. |  | Traslladar aquesta queixa a l'Ajuntament.  | Resolt.  |
| 157/02           | Un ciutadà exposa que l'habitatge on viu de lloguer no té les condicions bàsiques de sanitat i, a més a més, hi ha altres irregularitats que el propietari no vol solucionar.   | Se l'adreça al Servei de Sanitat i a l'Oficina d'Atenció al Consumidor. També se l'ajuda a emplenar una sol·licitud.   |  | Tancat   |
| 185/02           | Una persona que està vivint al Centre d'Acollida té problemes amb els seus companys.  |  | Ha d'exposar la situació a la persona responsable del centre.  | Tancat   |
| 176/02<br>221/02 | Demana si per ser minusvàlid pot obtenir el Carnet Blau.  | L'OFIAC informa dels requisits que calen per a tenir dret al Carnet Blau.  | Es comunica aquesta resposta al ciutadà i se l'adreça al Centre Cívic que li correspon .   | Resolt.  |
| 225/02           | Una parella de transeünts es queixen que ja no poden quedar-se més temps al Centre d'Acollida i que no els han donat diners per a comprar el bitllet de tren per anar a Barcelona. La noia està molt excitada.            | Al Centre d'Acollida informen que ja han esgotat el dies que s'hi poden estar i que no donen diners. També indiquen que els han informat que es poden adreçar a Carites. La noia continua molt neguitosa, es tanca al lavabo i no hi ha manera de fer-la'n sortir. S'avisava a la Policia Local perquè envii n una patrulla. Un agent aconsegueix obrir la porta del lavabo i fer-ne sortir la noia. Es demana una ambulància per portar-la a urgències. |  | Resolt.  |
| 308/02           | Torres de refrigeració.   | Adreçada al Servei de Sanitat i Serveis Socials.   | S'informa a la persona interessada que les competències per a dur el control de les torres són de la Generalitat. Per demanar que l'informin sobre el tema pot adreçar-se a Sanitat. | Tancat   |
| 312/02           | Una senyora, el marit de la qual va amb cadira de rodes convencional demana si disposar d'una cadira de rodes elèctrica perquè el seu marit tingui més autonomia.   | L'assistenta social comenta que és el metge qui ha de determinar la qüestió.   | Se li comunica a la senyora.   | Tancat   |
| 328/02           | Per una possible denúncia per les molèsties que ha causat el seu gos.   | Servei de Sanitat i Serveis Socials.   |  | Tancat   |
| 346/02           | Consulta relacionada amb la gent gran.  | Servei de Sanitat i Serveis Socials.   |  | Tancat   |
| 381/02           | Amb l'ajut de l'assistenta social ha començat els tràmits del programa d'ajut Viure en família, de la Generalitat, i encara no li han contestat..   | L'assistenta social informa que ja s'han fet tots els tràmits per a sol·licitar l'ajuda. Ara és la Generalitat qui ha de comunicar si la hi concedeixen. (Normalment tarden a concedir-la.)  | Es comunica la resposta al ciutadà. L'assistenta social que li gestiona els tràmits atindrà qualsevol consulta que faci sobre el tema.   | Tancat   |
| 393/02           | Per les molèsties provocades pels coloms.   | Servei de Sanitat i Serveis Socials..  |  | Tancat   |

|   | QUEIXES/CONSULTES  | GESTIÓ/ADREÇADA   | RECOMANACIÓ   | SITUACIÓ |
|---|--|---|---|----------|
| 428/02  | Per les molèsties provocades pels gossos del seu veí.  |   | Fer denúncia al Servei de Sanitat i Serveis Socials.  | Tancat   |
| 415/02  | Per l'escrit rebut del Servei de Sanitat i Serveis Socials sobre la sol·licitud de llicència i tinença d'animals perillosos. Considera exagerat tot el que li demanen.   | Se li facilita una còpia de la normativa.   | S'informa que l'Ajuntament actua d'acord amb la normativa.  | Resolt   |
| 434/02  | Problema de la comunitat de veïns amb les rates.   | Adreçada al Servei de Sanitat.  |   | Tancat   |
| 440/02  | Per la reducció de les hores de què disposava del Servei d'Assistència Domiciliària.   |   | Fer un escrit, en què s'exposen les seves necessitats, per demanar que pugui disposar diàriament del servei | Tancat   |
| 442/02  | Consulta sobre el carnet de manipulador.   | Adreçada al Servei de Sanitat.  |   | Tancat   |
| 466/02  | El dia que tenia hora amb l'assistenta social no va anar-hi i ara no el poden atendre.   | Es consulta a Serveis Socials i donen dia i hora per a entrevistar-se amb la responsable.   |   | Resolt   |
| <b>SERVEI: RELACIONS CIUTADANES</b>                     |  |   |   |          |
| 404/02  | Informació rebuda sobre el nom d'una plaça.  |   | S'informa de les competències del Defensor.   | Tancat   |
| 426/02  | Consulta sobre la subvenció a una entitat.   | Adreçada al Servei de Relacions Ciutadanes.   | .   | Tancat   |
| <b>INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ (IME)</b>              |  |   |   |          |
| 218/02  | Un futur pare de bessons qüestiona les normes de preinscripció de les escoles bressol municipals i el criteri d'atorgament del punt de lliure atribució complementari que aplica l'IME al barem sobre la valoració de les sol·licituds, perquè no és significatiu tenir bessonada. (Ja sap que estan exclosos perquè l'1 de setembre no tindran quatre mesos.) | L'IME ens trameta el Decret de la Generalitat i l'acord del Consell Plenari de l'IME. La informació que s'envia al ciutadà.         | Ha de presentar queixa.   | Tancat   |
| 230/02  | Una mare es queixa del sistema educatiu de l'Escola Bressol, per culpa del qual ja ha tret el seu fill de l'Escola. Assegura que hi ha altres pares que tampoc no hi estan d'acord.  |   | Aquest tema l'hauria de tractar amb el director de l'IME i amb l'Associació de Pares.                       | Tancat   |
| <b>INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ ECONÒMICA (IMPEM)</b> |  |   |   |          |
| 236/02  | El dia abans de la vaga del 20 de juny, un venedor d'un mercat municipal informa que no se li ha comunicat si el mercat serà obert o tancat.   | L'IMPEM indica que ja es posaran en contacte amb el venedor. (Els en donem el telèfon.) Es comunica aquesta decisió a l'interessat. | L'IMPEM li donarà la informació.  | Tancat   |
| 334/02  | Per no haver estat seleccionada per a realitzar uns cursos a l'IMPEM.  |   | Ha de presentar una queixa a l'IMPEM.   | Tancat   |

|  | QUEIXES/CONSULTES | GESTIÓ/ADREÇADA | RECOMANACIÓ | SITUACIÓ |
|--|-------------------|-----------------|-------------|----------|
|--|-------------------|-----------------|-------------|----------|

#### AIGÜES DE MATARÓ, SA

|        |  |   |  |        |
|--------|--|---|--|--------|
| 026/02 | L'horari d'atenció al públic de la companyia d'Aigües de Mataró coincideix completament amb el seu horari de treball, i no pot fer cap gestió. |   | Se li faciliten els números de telèfon i fax, i el correu electrònic de la companyia, perquè s'hi pugui comunicar. | Tancat |
| 275/02 | Sobre una connexió al clavegueram general.   | Adreçar-se a la companyia d'Aigües que és qui té les competències. Se li dona la informació.  |  | Tancat |
| 289/02 | Una persona exposa que abans li cobraven el rebut de l'aigua l'últim més del trimestre i que ara li cobren el primer mes.                      | Se li demana que porti els últims rebuts i es comprova que no hi ha la mateixa freqüència de cobrament a cada trimestre algunes vegades és el primer mes i d'altres el segon. |  | Resolt |

#### MATARÓ BUS

|        |   |   |  |        |
|--------|---|---|--|--------|
| 270/02 | Pel tracte que rep del servei Mataró Bus: el seu fill, a causa de la minusvalidesa que té, va amb cotxet de cadireta gran, i rep el mateix tracte que qualsevol nen amb cadireta. | Mataró Bus indica que aquesta persona ja s'ha queixat moltes vegades i que s'ha intentat de fer-li entendre que, si la plataforma és plena, ha d'esperar un altre autobús, en què hi hagi lloc a l'espai reservat per a les cadires de rodes o cotxets. | Es comunica aquesta resposta a la interessada. | Tancat |
|--------|---|---|--|--------|

#### PUMSA

|                                      |  |   |   |        |
|--------------------------------------|--|---|---|--------|
| 046/02                               | De la poca informació que li han donat sobre la manera d'accedir als pisos de venda o lloguer que fa l'empresa municipal PUMSA   | PUMSA dona tota la informació del que cal fer per a poder accedir a un habitatge dels que promouen. | Es tramet la informació a la persona interessada i se li recorda que si té qualsevol dubte es pot adreçar directament a PUMSA, a la persona responsable del tema. | Tancat |
| 085/02<br>110/02<br>273/02<br>369/02 | Sobre com es pot accedir als pisos de venda o lloguer.   |   | Se li faciliten les dades de PUMSA perquè pugui demanar-los la informació directament.  | Tancat |
| 099/02<br>108/02<br>128/02<br>195/02 | Ha de comprar un pis. Vol saber si té aluminosi.   | Servei de Rehabilitació.  | Exigir l'informe d'un tècnic.   | Tancat |
| 291/02<br>326/02                     | Una comunitat de veïns exposa els problemes que tenen per a accedir als habitatges per manca d'ascensor, i de les dificultats que tenen els propietaris per a fer les reformes que calen per a instal·lar-lo, perquè signifiquen un despesa important. | El Servei de Rehabilitació informa de les subvencions que poden demanar.                            | Exposar la situació de la comunitat a l'assistenta social, per si es pot tramitar alguna mena d'ajuda.  | Tancat |

|  | QUEIXES/CONSULTES | GESTIÓ/ADREÇADA | RECOMANACIÓ | SITUACIÓ |
|--|-------------------|-----------------|-------------|----------|
|--|-------------------|-----------------|-------------|----------|

| DIVERSOS   |   |   |  |        |
|--|---|---|--|--------|
| 018/02   | En relació amb les amenaces que rep d'un veí i client del seu bar, contra el qual ha presentat diverses denúncies a la Policia Nacional.  | Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats.   | Per a fer efectives les denúncies que ha fet caldria que disposés d'assessorament jurídic.   | Tancat |
| 019/02   | Té el marit a la presó i ha de pagar multes i costes. Fins d'aquí a quatre dies no cobrarà una feina i, aleshores, disposarà de l'import que li reclamen. Si no el paga immediatament traslladaran el seu marit a la Model. | Que exposi aquesta situació a l'assistenta social del seu municipi.   |  | Tancat |
| 034/02   | Sobre l'anul·lació del seu matrimoni. Ja té advocat d'ofici, però no està satisfeta amb com li porta el cas.  | Servei d'Orientació Jurídica.   | Demandar canvi de lletrat.   | Tancat |
| 066/02<br>079/02<br>295/02   | Tema judicial   | Servei d'Orientació Jurídica.   | .  | Tancat |
| 070/02   | Sobre el honoraris que li cobra l'advocat.  | Servei d'Orientació Jurídica.   |  | Tancat |
| 083/02   | Sobre el seu expedient de casament. El Jutjat de Mataró no li garanteix que tingui la documentació el dia fixat per al casament.  |   | Que demani una entrevista amb la jutgessa degana.  | Tancat |
| 117/02   | Sobre una citació.  | El Jutjat indica que és per a anar a pagar una multa imposada per una sentència   |  | Tancat |
| 002/02<br>023/02<br>097/02<br>023/02<br>259/02<br>269/02<br>278/02<br>306/02<br>342/02<br>343/02<br>395/02 | Per l'actitud d'alguns veïns i per problemes de la Comunitat relacionats amb les quotes de l'aigua  | Cal assessorament jurídic Pot obtenir-lo a la Cambra de la Propietat o al Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats. |  | Tancat |
| 021/02<br>212/02<br>213/02<br>330/02<br>340/02   | Per l'actitud incívica i les amenaces reiteratives d'un veí de la comunitat a la seva família.  | Cal assessorament jurídic. Es pot demanar al Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats                               | L'única via possible, davant de comportaments d'aquesta mena, és denunciar-los cada vegada que es repeteixin. Avisar la Policia Local. | Tancat |

|                            | QUEIXES/CONSULTES   | GESTIÓ/ADREÇADA  | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ |
|----------------------------|---|--|--|----------|
| 041/02<br>051/02<br>062/02 | Arran de les obres que fan al costat de casa seva, la seva propietat ha sofert danys, tant per l'enderroc com per la nova construcció d'habitatges. S'ha queixat a l'empresa constructora. Només li han solucionat part dels danys causats. Va fer una demanda al jutjat i se li va atorgar un advocat d'ofici que no ha fet res. | Al jutjat es comprova que el denunciador ja tenia <u>una designa</u> (?) i, en no presentar-s'hi, l'ha perdut. | Tornar a demanar advocat d'ofici i interposar demanda a l'empresa.   | Tancat   |
| 054/02                     | Una comunitat de propietaris ha acordat de pintar la façana. Alguns veïns no hi estan d'acord.  |  | S'han d'atenir a l'acord pres per la comunitat   | Tancat   |
| 093/02                     | Els veïns d'uns pisos acabats de construir tenen problemes amb els balcons. Ni l'arquitecte ni el contractista no els solucionen.   |  | Com a propietaris poden demanar assessorament a la Cambra de la Propietat o bé interposar una demanda civil.   | Tancat   |
| 119/02                     | Per les molèsties que provoca un veí de la mateixa escala que posa la música molt alta durant el dia.   |  | Contractar un tècnic per a mesurar el so. Fer una demanda civil.   | Tancat   |
| 121/02<br>134/02           | L'enderroc d'una finca veïna ha causat danys a l'habitatge on viu de lloguer.   | Servei d'Orientació Jurídica.  | Fer reclamació formal a l'administrador.   | Tancat   |
| 10 ISE                     | Temes diversos  |  |  | Resolt   |
| 016/02                     | Com a conseqüència d'una gran ventada va caure un senyal de trànsit sobre el seu vehicle. La companyia d'assegurances li demana una informació que no pot proporcionar.   |  | Fer la reclamació dels danys al Consorci de Compensació d'Assegurances.  | Tancat   |
| 037/02                     | Temes diversos  | Adreçada al seu gremi.   |  | Tancat   |
| 069/02                     | Bases d'una convocatòria de l'Ajuntament.   | S'adreça a l'OFIAC, que és on les faciliten.   |  | Resolt   |
| 116/02                     | Té problemes arran d'una intervenció quirúrgica en un clínica privada.  |  | Posar la situació en coneixement del Col·legi de Metges. Emprendre mesures legals.   | Tancat   |
| 146/02                     | Arran d'un accident pensa que els frens del seu vehicle ja eren defectuosos sortint de fàbrica. Els tècnics no corroboren les seves sospites.   | Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats.  | Consultar un advocat.  | Tancat   |
| 198/02                     | No ha pagat el termini d'un crèdit i ara ja té la comunicació d'embargament. Les despeses de la possible solució a aquesta situació són molt elevades.  | Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats.  | Consultar un advocat.  | Tancat   |
| 208/02                     | Sobre una resolució del jutge i pel tracte que ha rebut durant el procés.   |  | Se l'informa que el Defensor del Ciutadà només té competències en relació amb actuacions de l'Administració local. Per aquest motiu i perquè es tracta d'un tema jurídic, haurà de trametre la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li'n donen totes les dades. | Tancat   |

|        | QUEIXES/CONSULTES  | GESTIÓ/ADREÇADA   | RECOMANACIÓ   | SITUACIÓ |
|--------|--|---|---|----------|
| 234/02 | En relació amb una compareixença al jutjat.  | El jutjat informa que té antecedents i que l'han citat perquè participi en una roda de reconeixement. | Està obligat a presentar-se.  | Tancat   |
| 141/02 | La Comunitat ha decidit arreglar els balcons. És pensionista, el banc no li concedeix crèdit i té dificultats per a pagar l'import que li correspon, encara que les obres siguin subvencionades.   |   | Exposar la seva situació a la junta de la comunitat.  | Tancat   |
| 164/02 | Una comunitat de veïns no es posa d'acord en relació amb la neteja de l'escala..   |   | S'han d'atenir a l'acord pres per la comunitat.   | Tancat   |
| 178/02 | Pel de soroll del veí. Fan actuacions musicals, festes.  |   | Avisar a la Policia Local cada vegada.  | Tancat   |
| 182/02 | Per les molèsties i desperfectes que li han causat les obres de la finca veïna en el seu domicili. Amb la documentació que aporta es detecta que la seva companyia asseguradora ja li tramita per via penal.   |   | Ha de seguir el procés.   | Tancat   |
| 191/02 | En una comunitat de veïns han acordat instal·lar ascensor. El titular del local de la planta baixa demana informació sobre si està obligat a contribuir en aquesta despesa.  |   | La obligació la determinen els Estatuts de la Comunitat o un acord exprés dels veïns.                               | Tancat   |
| 216/02 | En passar per la via pública, li va caure al costat un test d'un balcó. Vol saber què hauria d'haver fet en cas que li hagués causat danys.  |   | Demandar la presència de la Policia Local perquè fes una acta del succés. Informe mèdic. Reclamar danys al titular. | Tancat   |
| 217/02 | En una comunitat de veïns s'ha detectat aluminosi. Hi ha un acord de la comunitat per arreglar l'edifici, però no s'ha fet cap obra. Han passat cinc anys i molts propietaris s'han venut el pis. Amb alguns dels propietaris nous hi ha dificultats per a cobrar les quotes.                |   | Si l'acord es va prendre correctament s'ha interposar una demanda civil.  | Tancat   |
| 233/02 | S'ha previst que s'enderroquin dues finques veïnes a la seva. Totes dues són cases velles. A més d'estar preocupada per l'enrenou que significa un enderroc —en aquest cas la situació de la finca és un agreujant, perquè fa cantonada— també ho està per si no prenen les mesures adients. | Consultar el tècnic del Servei de Llicències.   | A més, contractar un tècnic perquè determini perills probables.   | Tancat   |
| 149/02 | És pensionista i vol saber si ha de fer la declaració de renda.  | Delegació d'Hisenda   |   | Tancat   |
| 189/02 | La màquina cancel·ladora no li accepta la targeta 50/30 que fa servir en el trajecte de Mataró a Argentona. El conductor de l'autobús li diu que allà on la comprat la hi canviaran. A l'estanc no la hi canvien.  | El responsable del Barcelona Bus informa que és el conductor qui la hi ha de canviar.                 | Es tramet la informació al ciutadà.   | Tancat   |

|  | QUEIXES/CONSULTES   | GESTIÓ/ADREÇADA   | RECOMANACIÓ   | SITUACIÓ |
|--|---|---|---|----------|
| 202/02   | Vol comprar una finca en un altre municipi i vol saber si te càrregues .  | Registre de la Propietat.   |   | Resolt   |
| 211/02   | Sobre el tracte rebut de l'assistenta social del seu municipi.  |   | Se l'informa que les competències del Defensor del Ciutadà només són d'àmbit local. Com que el municipi de què es tracta no té Defensor ni Síndic Local haurà de fer la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li'n donen totes les dades.   | Tancat   |
| 214/02   | L'aire llador elèctric enganxat a la façana de casa seva té els suports rovellats i només s'aguanta pel fils. Hi ha perill que caigui.  | El Punt de Servei indica que cal fer un escrit per a demanar a la companyia d'electricitat que arregli aquest desperfecte.              | Se l'informa d'on és el Punt de Servei i de la informació que han donat.  | Resolt   |
| 228/02   | No li fan la retenció de l'IRPF de la pensió que cobra de la Seguretat Social, però, en canvi, ha de fer la declaració de renda.  | Delegació d'Hisenda.  | Hi ha molts factors que poden condicionar que hagi de fer la declaració de renda. No només cal tenir en compte la pensió.   | Tancat   |
| 238/02   | Es queixa de les dificultats que ha trobat per a obtenir un document del Registre de la Propietat, del cost de la taxa i del tracte rebut.  |   | Se l'informa que les competències del Defensor del Ciutadà només són d'àmbit local i que només tenen relació amb les actuacions de l'Administració local. Per aquest motiu hauria de presentar la queixa al Col·legi de Registradors o bé trametre-la al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li donen totes les dades. | Tancat   |
| 274/02<br>327/02                               | Exposa el seu desacord amb una sentència dictada pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.  |   | Que consulti el seu advocat. Pot interposar recurs.   | Tancat   |
| 329/02   | A partir d'una analítica errònia li van denegar l'assegurança de vida i una hipoteca.   | Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats.   | Consultar un advocat perquè faci una demanda.   | Tancat   |
| 264/02   | El president de la comunitat de veïns és rotatiu. Pregunta si, quan li toqui de ser-ne, podrà negar-s'hi, a causa de la seva minusvalidesa —té mig cos paralitzat.                                  |   | La mateixa comunitat regula el seu funcionament. Si té una causa física que li dificulta complir el que hi ha establert, ha d'exposar-ho en un escrit al qual ha d'adjuntar un informe mèdic i el certificat de minusvalidesa.  | Tancat   |
| 271/02<br>412/02<br>436/02<br>446/02<br>457/02 | Problemes d'humitats de cal veí, danys per obres, plantes que molesten, quotes.   | Pot assessorar-se en el servei d'assistència jurídica de la seva assegurança o al Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats. | Cal reclamar a qui causa el dany.   | Tancat   |
| 336/02   | En una comunitat de veïns han acordat instal·lar ascensor. Demanen si el titular del local de la planta baixa té l'obligació de vendre o de cedir una part del local per a col·locar-hi l'ascensor. |   | Si no vol vendre no el poden obligar.   | Tancat   |

|                  | QUEIXES/CONSULTES  | GESTIÓ/ADREÇADA   | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ |
|------------------|--|---|--|----------|
| 315/02           | La Comunitat ha acordat rehabilitar la façana. Ara, uns veïns no hi estan d'acord.   |   | Si l'acord es va prendre formalment poden tirar endavant la decisió, si bé la qüestió pot anar a la via civil. Si no, caldrà arribar a un nou acord de conformitat amb la normativa. | Tancat   |
| 364/02           | Arran d'unes obres que fan al costat han provocat danys a casa seva. S'ha queixat a l'empresa constructora. Li han reparat els desperfectes però continua tenint problemes. Ha fet un denúncia. La companyia asseguradora no arriba a cap acord.   |   | És l'advocat de la companyia d'assegurances amb qui té contractada l'assistència jurídica qui ha d'emprendre accions legals. Si no ho fa, haurà de contractar un altre advocat.      | Tancat   |
| 367/02           | Pel soroll que fan quan tanquen un restaurant  |   | Avisar la Policia Local.   |          |
| 376/02           | Per la situació que hi ha al pis de sobre després que la propietària el llogués a ciutadans estrangers. Els llogaters potser ja ni hi viuen, però s'hi acumula molta gent, més de la que seria recomanable. Per això molt sovint s'embossen els desguassos i apareixen humitats d'un grau considerable. El Servei de Sanitat no intervé. | Pot demanar assessorament al Servei d'Orientació Jurídica.  | Tal com indica la comunicació rebuda del Servei de Sanitat això és un tema que haurà de resoldre per la via civil.   | Tancat   |
| 260/02           | Tema laboral.  | Ha de fer la consulta en algun sindicat o al Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats.  |  | Tancat   |
| 261/02<br>425/02 | En relació amb una estafa.   | Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats.   | Fer una denúncia.  | Tancat   |
| 263/02           | Pel tracte rebut a l'Oficina de Benestar Social de la Generalitat.   |   | Fer un escrit de queixa adreçat a la Generalitat. També pot adreçar-se al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li faciliten les dades que li calen.                                    | Tancat   |
| 265/02           | En una residència municipal situada en un altre municipi, sense cap avis, li han augmentat la quota. També detecta una atenció molt deficient.   |   | Caldrà fer una queixa explícita al municipi corresponent. També es pot traslladar la queixa al Síndic Local  | Tancat   |
| 272/02           | Un veí d'un altre municipi demana si és correcte que l'OGT li reclami l'IBI de la finca que va comprar durant l'any 2001. Correspon pagar-lo a qui n'era titular l'1 de gener del mateix any.  | La Diputació informa que el tributs pendents d'una propietat graven la finca. Si no es poden cobrar a qui correspon es cobren al propietari actual. |  | Tancat   |
| 276/02           | Ha fet una sol·licitud per accedir a un cicle formatiu en una altra població i no hi ha estat admès. La segona opció era en un de Mataró, però tampoc no hi pot entrar.  | A l'IME faciliten la informació de les normes de preinscripció i matricula que estableix la Generalitat per a l'accés als cicles formatius.         | Se li trameta a la persona que fa la queixa. En tot cas hauria de fer una reclamació al centre que va triar en primera opció.  | Tancat   |
| 296/02           | Tema relacionat amb la Generalitat.  | Al telèfon d'informació de la Generalitat 012   |  | Tancat   |
| 325/02           | Per correu electrònic demanen on es poden consultar les ordenances municipals.   |   | Lloc web i adreça d'on pot consultar les ordenances municipals.  | Tancat   |

|        | QUEIXES/CONSULTES   | GESTIÓ/ADREÇADA   | RECOMANACIÓ  | SITUACIÓ |
|--------|---|---|--|----------|
| 335/02 | Un vehicle de la neteja viària va topar amb un pal que va caure sobre el seu cotxe. L'ha deixat al taller i ningú de la companyia asseguradora no l'informa de res. Ja el té arreglat però no pot pagar la despesa i espera cobrar de la companyia  | La companyia informa que ja és tot solucionat i que enviarà un taló de pagament.  | Es comunica aquesta resposta al ciutadà.   | Tancat   |
| 350/02 | En un altre municipi han augmentat molt la taxa de recollida de la brossa domiciliària.   |   | Es competència municipal establir les taxes d'acord amb les ordenances aprovades pel Ple. Podria consultar si han estat aprovades per tots el grups municipals i, si fa al cas, exposar la seva queixa a l'oposició. També se li donen les dades del Síndic de Greuges de Catalunya, per si li vol consultar la qüestió. | Tancat   |
| 355/02 | Una persona estrangera que viu en un altre municipi comenta que les dades (el fax i el telèfon) que figuren en els impresos que facilita la Policia Nacional de Barcelona, per a poder tramitar la renovació del permís de residència, no deuen ser exactes perquè no hi ha manera de comunicar amb ningú.. |   | Se li facilita el telèfon d'informació.  | Tancat   |
| 397/02 | Per haver-se suspès el judici per manca d'interpret.  |   | Traslladar la queixa al Departament de Justícia.   | Tancat   |
| 382/02 | Quan va comprar el pis va donar una quantitat per a despeses de la comunitat, pensant que era per a pagar les quotes mensuals. Ara, la comunitat de veïns li reclama quotes endarrerides.   |   | Cal esbrinar exactament què va pagar a la constructora. De vegades es demana una quantitat a part de les quotes, perquè, si es tracta d'una obra nova, hi ha despeses inicials   | Tancat   |
| 390/02 | Per les obres que fa el veí de l'escala: posa els comptadors nous a la seva paret.  | Adreçar-se a la companyia de subministrament per informar-se.   | La instal·lació s'ha d'adaptar a la normativa vigent.  | Tancat   |
| 418/02 | El propietari d'una plaça d'aparcament ha barrat el seu espai amb una tanca.  | Servei de Llicències, perquè demai informació sobre la regulació dels aparcaments.  |  | Tancat   |
| 424/02 | Els veïns d'un habitatge no participen a parts iguals en les despeses comunes.  |   | Cal constituir-se en comunitat de propietaris. Els veïns són els qui han de determinar-ne la regulació.  | Tancat   |
| 433/02 | Sobre els desperfectes ocasionats en caure una part del sostre del local en què s'estan de lloguer. Ja havien avisat el propietari diverses vegades del mal estat del sostre. No tenen assegurança.   |   | Fer una demanda civil.   | Tancat   |
| 456/02 | En el bloc on viu s'ha detectat que, a l'escala, no hi ha sortida de fums. Tant l'arquitecte com el promotor diuen que els ho solucionaran, però no ho fan.   | Adreçar-se a l'Oficina del Consumidor. Informar-se, al Servei de Llicències, dels requisits de seguretat de què ha de disposar l'habitatge. |  | Tancat   |
| 388/02 | Sobre l'Impost de Bens Immobles d'un terreny d'un altre municipi.   |   | Adreçar-se a l'Ajuntament que correspon. En tot cas, assessorar-se legalment.  | Tancat   |

|                            | QUEIXES/CONSULTES  | GESTIÓ/ADREÇADA  | RECOMANACIÓ   | SITUACIÓ |
|----------------------------|--|--|---|----------|
| 398/02                     | Demana informació sobre el metge que l'ha d'operar.  |  | Adreçar-se al Col·legi de Metges.   | Tancat   |
| 400/02                     | Sobre un requeriment de l'Agència Tributària de la Delegació d'Hisenda.  | Delegació d'Hisenda.   |   | Tancat   |
| 413/02                     | Per un error ha pagat un rebut de l'Agència Tributària de la Delegació d'Hisenda que no li correspon. Indica que ha reclamat i que no li retornen els diners.  |  | Fer un escrit de queixa a la Delegació d'Hisenda perquè l'import pagat correspon a un deute amb aquesta institució.           | Resolt   |
| 420/02                     | Sobre les pensions no contributives que atorga la Generalitat.   | Adreçada a l'assistenta social que li correspon.   |   | Tancat   |
| 422/02                     | Sobre la redacció d'una l'escriptura que no descriu exactament la seva propietat.  | Adreçada al notari.  |   | Tancat   |
| 431/02                     | Sobre un sinistre en un aparcament.  |  | Presentar un informe a la seva companyia asseguradora.  | Tancat   |
| 435/02                     | Sobre una comunicació rebuda d'un altre Ajuntament.  | A l'Administració que li envia, per demanar informació.  |   | Tancat   |
| 448/02                     | Per la quantitat de propaganda que tiren a les bústies. Demana si hi ha alguna normativa que reguli la qüestió.  | Al telèfon d'informació de la Generalitat: 012.  |   | Tancat   |
| 142 ISE                    | Temes de consum  | A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.   |   | Tancat   |
| 133/02<br>386/02<br>427/02 | Temes de consum relacionats amb un altre municipi.   | Al telèfon d'informació de la Generalitat: 012.  |   | Tancat   |
| 150/02                     | Una persona d'un altre municipi porta documentació sobre la seva malaltia (ha estat ingressat en un centre per a malalts mentals). Exposa la seva problemàtica i es queixa que l'assistenta social del seu municipi no li fa cas, de l'atenció que ha rebut de l'Hospital de Calella, de l'Hospital de Mataró, del Servei d'Orientació Jurídica... en fi de tot. Fins i tot avisa la Policia perquè diu que no se li dona la documentació que ell vol. | A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.   |   | Tancat   |
| 375/02                     | Relacionada amb els talls de subministrament elèctric i els perjudicis que li causa. Se l'adreça a l'Oficina d'Atenció al Consumidor. Comenta que ja ha fet totes les gestions i que el problema que té és que no pot demostrar el que està passant.   |  | Ha de contractar un enginyer industrial, ha d'elaborar un informe i ha de reclamar a la companyia elèctrica per la via penal. | Tancat   |
| 401/02                     | Sobre si és legal que pagui la mitjana del consum estimat durant el temps en què el comptador d'aigua no funcionava.   | L'Oficina d'Atenció al Consumidor informa que si durant el temps que no funcionava el comptador ha gastat aigua, ha de liquidar la despesa i que la forma més adequada de fer-ho és calcular la mitjana. | S'envia aquesta informació a la interessada.  | Tancat   |

|        | QUEIXES/CONSULTES   | GESTIÓ/ADREÇADA   | RECOMANACIÓ | SITUACIÓ |
|--------|---|---|-------------|----------|
| 406/02 | Una persona minusvàlida s'adreça a l'Oficina perquè no hi ha manera que l'empresa que li va fer el pressupost per a automatitzar-li l'ascensor realitzi la feina. | A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.<br>Tenint en compte la situació de l'interessat es decideix fer un escrit a l'empresa per a demanar-los que automatitzin l'ascensor al més aviat possible. |             | Tancat   |
| 439/02 | Per la manca d'atenció i pel servei deficient en una residència geriàtrica.   | A l'Oficina d'Atenció al Consumidor. Fer denúncia a la Generalitat.   |             | Tancat   |