

2003

Oficina del Defensor del  
Ciudadà de Mataró

Informe anual



## ÍNDEX

<b>1.- INTRODUCCIÓ</b>	<b>2</b>
<b>2.- ANTECEDENTS</b>	<b>3</b>
<b>3.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2003</b>	<b>4</b>
<b>4.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR</b>	<b>11</b>
<b>5.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS</b>	<b>13</b>
<b>6.- CONCLUSIONS</b>	<b>14</b>
<b>7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS</b>	<b>16</b>
<b>8.- SEGUIMENT D'EXPEDIENTS RESOLTS L'ANY 2002</b>	<b>103</b>
<b>9.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENTS PENDENTS DE L'ANY 2002</b>	<b>104</b>
<b>10.- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS I RESOLUCIONS DE L'ANY 2003</b>	<b>107</b>
<b>11.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT</b>	<b>108</b>

## 1.- INTRODUCCIÓ

La possibilitat de poder comparar les estadístiques dels anys 2001, 2002 i 2003, ens ofereix any rere any, una visió molt més àmplia i també més encertada de quines són les motivacions de les queixes, reclamacions i consultes que més freqüentment presenten els ciutadans de Mataró a l'Oficina del Defensor del Ciutadà, la seva tipologia, el seu objecte, en definitiva, allò que més els preocupa.

Com sempre, el contingut d'aquest informe anual va destinat 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, apart 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.

Les queixes dels ciutadans, es refereixen sempre a casos i supòsits concrets, on plantegen els problemes o qüestions des del seu punt de vista personal, i que poden o no haver estat estimades pel Defensor, sigui pel motiu que sigui, formal o no, però la simple presentació de la queixa o reclamació, i la seva incidència en l'estadística conjunta, sí que permet fer el diagnòstic del que preocupa als ciutadans, sense voler dir que no hi hagi altres qüestions que també els preocupen i que no han estat objecte de la intervenció del Defensor.

Per això, el contingut de l'informe del Defensor del Ciutadà ha entendre's amb cert sentit crític, 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, exposant 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

És aquest el tercer informe de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró. Tot i amb això, considerem necessari exposar, d'entrada, una breu referència de quin és el nostre funcionament.

La implantació de l'Oficina, a través de la corresponent reglamentació, va ser acordada pel Ple de 20 de novembre de 2.000, desenvolupant diversos articles del R.O.M.

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 2003

#### 3.1.- INTERVENCIONS

Durant aquest darrer any 2003 s'han realitzat un total de 751 intervencions, majoritàriament de caràcter personal o presencial, segons exposa el següent quadre:

intervencions			
	2001	2002	2003
correu	6	6	5
email	18	28	43
fax	7	6	12
personal	542	581	561
telèfon	162	149	126
d'ofici	2	1	4
<b>Total</b>	<b>737</b>	<b>771</b>	<b>751</b>

La comparació d'aquesta estadística amb la dels anys anteriors, reflecteix una petita reducció respecte del 2002, però tot i això pot considerar-se que es manté una certa continuïtat, si tenim en compte que en el primer any de funcionament van haver-n'hi 737, moltes d'elles sense relació directa amb l'objecte de l'Oficina o, simplement informatives, perquè el ciutadà desitjava saber quina era la seva tasca. Respecte de l'any 2002, s'han produït només 20 intervencions menys.

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

motiu intervencions				
		2001	2002	2003
consultes	informació general	224		
	oficina, expedient, presentació			
	queixa	166	219	175
	<b>total</b>	<b>390</b>	<b>219</b>	<b>175</b>
queixes sense expedient	falta requisit previ	128		
	derivades	109		
	resoltes amb gestió	21		
	queixes/consultes referents a serveis de l'ajuntament		188	199
	tema jurídic		18	26
	veïns		48	34
	altres administracions		31	20
	temes de consum		150	162
	varis		31	44
	<b>total</b>	<b>258</b>	<b>466</b>	<b>485</b>
queixes amb expedient		89	86	91
<b>TOTAL</b>		<b>737</b>	<b>771</b>	<b>751</b>

Cal recordar, per tal de facilitar el diagnòstic, que mantenim 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.

Així resulta la reducció de les consultes rebudes, potser perquè els ciutadans es dirigeixen a l'Oficina amb més coneixement de quin és el seu objecte, però augmenten tant el nombre de queixes, amb expedient o sense, el que permet l'especialització de l'Oficina, diferenciant-la d'altres serveis municipals d'atenció ciutadana.

El següent quadre exposa la classificació d'aquestes intervencions sense expedient de queixa que estan relacionades a partir de la pàgina 108.

<b>intervenció sense expedient</b>		
	<b>2002</b>	<b>2003</b>
impostos i taxes	9	12
embarg	2	5
reclamació patrimonial	9	10
padró	2	8
procés selectiu	2	3
denúncies trànsit i altres	35	36
actuació policia local	7	6
inseguretat a la via pública	2	3
molèsties activitats	15	31
antenes telefonia mòbil	2	0
elements urbans i senyalització	24	10
urbanisme		4
obres i manteniment via pública	19	21
residus i neteja	7	4
cementiri	2	0
serveis socials	14	15
sanitat	4	2
animals	6	9
carnet blau	5	1
relacions ciutadanes	2	1
procediment		2
ime	2	1
impem	2	1
cia d'aigua	3	6
transport públic	2	2
habitatge	11	6
temes jurídics	18	26
veïns	48	34
temes de consum	150	162
altres administracions	31	20
diversos	31	44
<b>total</b>	<b>466</b>	<b>485</b>

### 3.2 –QUEIXES

El nombre de reclamacions que han donat lloc a expedients de queixa, han estat enguany 91 tres més que l'any 2002, 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 a l'acompliment 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.

<b>queixes rebudes</b>			
	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
correu	5	1	3
e-mail	6	2	9
fax	5	2	5
personal	68	76	68
telèfon	3	4	2
d'ofici	2	1	4
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>86</b>	<b>91</b>

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

<b>queixes admeses/no admeses</b>				
		<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
<b>admeses</b>		<b>59</b>	<b>65</b>	<b>72</b>
<b>no admeses</b>	anònima	2	0	0
	manca de competència	5	7	3
	manca queixa prèvia	11	2	2
	manca de fonament	10	10	4
	desapareix causa	0	0	2
	procés judicial	0	0	1
	traslladada al síndic		1	1
	<b>total</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>13</b>
	<b>no tramitades</b>			<b>2</b>
<b>d'ofici</b>		2	1	4
<b>Total</b>		<b>89</b>	<b>86</b>	<b>91</b>

Aquesta és la classificació, segons el Servei Municipal afectat i el seu objecte, amb la comparativa respecte dels anys anteriors.

Enguany han estat admeses a tràmit set queixes més que l'any 2002, havent-se obert cinc expedients més.

classificació dels expedients de queixa per servei i temàtica				
		2001	2002	2003
<b>Comunicació</b>		1	0	0
	impostos i taxes	5	4	2
<b>Ingressos</b>	manca de resposta la seva petició de devolució ingressos	1	1	2
<b>Gestió Econòmica</b>	reparació equipament municipal			1
<b>Oficina d'Atenció Ciutadana</b>	informació			1
<b>Compres i Contractacions</b>	notificacions		1	0
<b>Secretaria</b>	reclamació patrimonial	2	1	2
	domiciliació rebuts			1
<b>OGT</b>	embarg	2	4	5
<b>Jurídico-Administratiu de Via Pública</b>	manca de resposta			12
	denúncies trànsit	20	24	20
	senyalitzacions i elements urbans	6	6	3
	estacionament		2	0
<b>Mobilitat</b>	zona blava		1	0
	desguàs vehicle		2	1
	manca de resposta	1		1
	curs educació viària	1		2
	actitut incívica	3		1
<b>Polícia Municipal</b>	tracte/intervenció agent		1	3
	molèsties activitat/obres	23	12	14
	concesió llicències			6
<b>Ciutat Sostenible</b>	antenes telefonia mòbil		2	0
	manca de resposta			1
<b>Obres</b>	obra pública	2	4	0
<b>Urbanisme</b>	manca de resposta	2	1	0
<b>Manteniment</b>	mobiliària urbà	6	3	0
<b>Serveis Municipals</b>	neteja/brossa	2	2	3
	cementiri		1	0
	manca de resposta	2	1	1
<b>Benestar Social</b>	carnet blau		1	0
<b>IME</b>		8	3	0
<b>Patronat Municipal Cultura</b>		1		2
<b>Patronat Municipal d'Esports</b>			1	0
<b>Aigües Mataró</b>			2	1
<b>Mataró Bus</b>			1	2
<b>Varis</b>		1	5	4
<b>Total</b>		<b>89</b>	<b>86</b>	<b>91</b>



Es manté doncs la proporció dels anys anteriors, essent els Serveis Jurídic Administratiu de Via Pública i Ciutat Sostenible (Licències), els destinataris del major nombre de queixes, el que s'explica perquè són també els serveis que tramiten el major nombre d'expedients.

queixes per barris			
	2001	2002	2003
Centre	11	3	5
Eixample	36	29	35
Palau-Escorxador	1	2	2
Rocafonda	2	12	2
Vista Alegre	10	5	5
Molins-Torner	2	5	3
Cirera	5	6	7
La Llàntia	0	1	3
Cerdanyola Nord	6	8	4
Cerdanyola Sud	2	4	6
Peramàs	4	2	2
Pla d'en Boet	2	2	2
Altres	6	6	11
d'ofici	2	1	4
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>86</b>	<b>91</b>

### 3.3.- RESOLUCIONS

Rebuda i estudiada la queixa i la informació o expedient municipal, és resolta respecte de la seva estimació o desestimació, de forma motivada i entenedora, el que es comunica al ciutadà i al servei afectat. A la resolució poden constar-hi 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 als 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.

D'aquesta darrera informació, resulta que respecte del 2002, augmenta el percentatge (del 22 % al 46 %) d'estimació de les queixes presentades pels ciutadans i, inversament es redueix la proporció de les desestimades (del 64 % al 40 %), mantenint-se el nombre d'expedients que estan pendents de resoldre (14 %).

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, per part del Servei afectat. El sentit dels recordatoris, recomanacions i suggeriments poden consultar-se en l'extracte a partir de la pàgina 16.

<b>resolucions</b>			
	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
estima	0	2	4
estima/recorda	5	4	7
estima/recomana/suggereix	1	0	0
estima/recorda/recomana	1	0	0
estima/recorda/recomana/suggereix	1	0	0
estima/recorda/suggereix	2	3	6
estima/suggereix	8	7	22
desestima	20	31	24
desestima/recomana	1	3	0
desestima/recorda	0	3	3
desestima/recorda/recomana/suggereix	1	0	0
desestima/recorda/suggereix	1	0	0
desestima/suggereix	10	9	7
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>62</b>	<b>73</b>
pendents de resoldre	9	10	12

<b>acceptació suggeriment</b>					
	<b>2001</b>	<b>suggeriments pendents 2001</b>	<b>2002</b>	<b>suggeriments pendents 2002</b>	<b>2003</b>
acceptat	18	6	11	1	26
no acceptat	2	1	5	5	7
pendent resposta	7		7	1	10
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>43</b>

També respecte del 2002, ha augmentat considerablement la proporció de resolucions que obliguen al Defensor del Ciutadà a suggerir una determinada actuació en el cas concret, de 23 a 43. Durant l'any 2001 es van formular suggeriments en un 52 % de les resolucions dictades, l'any 2002 en un 42 % de les decisions i, enguany en un 51 %, tenint en compte que aquest percentatge es calcula en funció del nombre de resolucions de cada any, 60 el 2001, 72 el 2002 i 85 el 2003.

Del mateix quadre resulta que el nivell d'acceptació dels suggeriments de l'any 2003 contestats fins ara, ha estat del 79%.

De totes maneres però, s'ha de tenir en compte la contesta als suggeriments pendents de resposta al tancar cada any, del que resulta que el 2001, el nivell d'acceptació va ser del 88% i el 2002 del 52%.

### 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 tant el temps que tarda el Servei afectat en trametre la informació sol·licitada, s'hagi hagut d'ampliar o no, com el que destina l'Oficina per a resoldre, resultant que la majoria d'expedients s'han resolt mes enllà dels 60 dies.

Del següent quadre resulta que la resolució del 47% dels expedients de queixa tramitats, ha tardat en resoldre's més de 60 dies des de la seva presentació, el 20 % entre els 30 i 60 dies, el 17 % dins del mes següent i, el 4 % restant en menys de 10 dies. L'any 2001, la majoria van resoldre's en menys de 60 dies, doncs només el 23 % va tardar més de dos mesos i l'any 2002 la majoria també va resoldre's en més de 60 dies.

Al tancament d'aquest informe no hi ha cap expedient sobre la taula pendent d'admetre o resoldre, de tal forma que els 12 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 menys de 60 dies, tal com resulta del quadre següent, millorant l'estadística de l'any passat, però quasi el mateix nombre de contestes han arribat més enllà d'aquell termini.

temps de tramitació			
	2001	2002	2003
menys de 10 dies	16	6	4
entre 10 i 29 dies	17	14	17
entre 30 i 60 dies	27	24	20
més de 60 dies	20	41	48
pendent	9	10	12
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>95</b>	<b>101</b>

temps de resposta als suggeriments			
	2001	2002	2003
menys de 10 dies	4	1	3
entre 10 i 29 dies	2	6	14
entre 30 i 60 dies	4	5	9
més de 60 dies	10	10	13
pendent	7	7	11
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>50</b>

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

- Presentació al Ple del mes de març de l'informe anual del 2002.
- Assistència a la presentació de l'informe anual del Defensor de la Ciutadania de Badalona i de Santa Coloma de Gramenet
- Participació en el *2n Cicle d'Activitats Formatives per a la Gent Gran* a la taula rodona "*Les últimes voluntats*"
- Assistència a l'acte institucional celebrat al Teatre Monumental amb motiu del dia de la Policia.
- Assistència a la trobada per a la participació ciutadana. "*Els Síndics i els Defensors Locals. Un aprofundiment en els drets de la ciutadania*" Organitzat per la Diputació de Barcelona a Santa Coloma de Gramenet.
- Diverses sessions de treball amb els representants de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.
- Participació com a observador extern a la Consulta Popular contra la Guerra de l'Iraq.
- Assistència a la constitució del nou Ajuntament.
- El nou Conseller Delegat de Participació Ciutadana visita l'Oficina del Defensor del Ciutadà.
- Entrevista amb la nova coordinadora de Serveis Personals.
- Entrevista amb el Conseller Delegat de Via Pública.
- Participació en el Pla de Seguretat Local de Mataró.

#### **Sessions informatives i de divulgació de l'Oficina del Defensor del Ciutadà.**

- Reunió amb l'Alcalde d'Arenys de Mar per tal d'exposar-li el funcionament de la Institució del Defensor del Ciutadà de Mataró.

- Participació en la sessió del Consell Municipal de Solidaritat i Cooperació.
- Dues sessions informatives a l'Escola d'Adults "Can Marfà".
- Sessió informativa als alumnes de 5è de primària de l'Escola Pia Santa Anna.
- Participació en el programa de debat *Pantalla Oberta de Televisió de Mataró* juntament amb el Coordinador del Fòrum de Síndics i Defensors Locals Sr. Francesc Palacín, Síndic Municipal de Greuges de Reus, la Sra. Teresa Seseras, Defensora del Ciutadà de Girona i el Sr. Ferran Merino, Defensor del Vilatà/Vilatana d'Argentona.

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

- Assistència i participació durant el mes de març a la V<sup>a</sup>. Trobada anual de Síndics i Defensors Locals a Santa Coloma de Gramenet.
- Assistència i participació a la Jornada d'Intercanvi de Síndics/Defensors Locals entre Catalunya i La Llombardia, amb la presentació d'una ponència sobre el "*Marc Legal*", que va tenir lloc a Badalona, amb l'assistència del Síndic de Greuges de Catalunya.
- Jornada de treball a Reus amb els membres del Fòrum de Síndics i Defensors Locals.
- Entrevista amb l'Adjunt al Síndic de Greuges de Catalunya Sr. Enric Barlett.

## 5- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS

Enguany el Fòrum de Síndics i Defensors Locals ha centrat els seus principals esforços en l'organització de la V Trobada, celebrada el 27 de març de 2.003 a Santa Coloma de Gramenet i, l'organització per part de la sindicatura de Badalona de la Jornada d'Intercanvi de Defensors Locals de Catalunya i la Llombardia (Itàlia).

Igualment, s'han tractat en els diversos encontres, diverses qüestions que son comunes a totes les sindicatures i s'han redactat articles de premsa conjunts publicats, per exemple, el Dia dels Drets Humans, celebrat el 10 de desembre.

De la V Trobada de Defensors i Síndics Locals, val la pena destacar un resum de les seves conclusions :

1<sup>a</sup>.- Voluntat de divulgació i crida als diversos municipis que encara no tenen instituïda aquesta figura.

2<sup>a</sup>.- Desenvolupar les potencialitats que son pròpies de la Institució : independència, activitats de mediació, actuacions d'ofici, intervenció en matèria de Drets Humans, potenciar els intercanvis.

3<sup>a</sup>.- Acordar amb les respectives organitzacions municipals, la millora de la tramesa d'informació, dotació pressupostària, establiment de mecanismes concretes de resposta a les recomanacions i suggeriments.

4<sup>a</sup>.- Nomenament del nou coordinador del Fòrum en la persona del Síndic Municipal de Reus.

Cal destacar també, en les activitats d'enguany, la celebració, el passat 23 de setembre de 2003, a Badalona, d'una Jornada d'Intercanvi d'experiències entre els Síndics de Greuges regionals i els Defensors Locals de Catalunya i Llombardia, presidida per l'Alcaldessa de Badalona i pel Síndic de Greuges de Catalunya i Llombardia, a la que varen assistir quasi la totalitat de Defensors Locals, on es van tractar diverses qüestions com el mar legal, els aspectes d'organització i valoració.

La Jornada va permetre conèixer l'experiència de les sindicatures italianes i comparar les competències de cadascuna, arribant a constatar que tant en el marc legal, com de competència o d'organització, no estem tant lluny els uns dels altres, tot i que a Catalunya es disposa de menys experiència.

## 6.- CONCLUSIONS

Confirmem que l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró, es 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.

Continua mantenint-se la necessitat de que aquest servei sigui més utilitzat pels ciutadans, pel que hem de continuar fent una constant divulgació de l'activitat de l'Oficina.

Des de la perspectiva que donen els tres anys de funcionament de l'Oficina, es confirma que igualment, hem d'expressar la nostra satisfacció pel grau de compliment i acceptació de les propostes de l'any passat, havent-se resolt totes elles.

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

1er.- Manténir la constant activitat, degudament programada, de divulgació de l'Oficina del Defensor del Ciutadà.

2on.- Per tal de reduir el temps de tramitació dels expedients de queixa, cal mantenir i recordar les instruccions donades a tots els Departaments i Serveis de l'Ajuntament, per a què contestin les sol·licituds i requeriments del Defensor del Ciutadà de la forma més ràpida i preferent possible, respectant el termini fixat.

3er.- A conseqüència de la tramitació i resolució de diverses queixes presentades per diferents ciutadans, s'ha plantejat la qüestió de quin es el criteri que s'ha d'aplicar respecte la devolució de la Taxa de Grua, en aquells casos, en que la infracció ha prescrit o l'expedient sancionador no ha estat resolt dins de termini, havent-se obert a aquest respecte una queixa d'ofici.

En tots aquests casos els ciutadans havien sol·licitat, en les seves al·legacions, la devolució de la Taxa de Grua satisfeta, denegant-se perquè s'interpreta que aquesta taxa es merita pel simple fet de l'enganxament i/o trasllat, ingrés o permanència del vehicle en el dipòsit municipal, es a dir, que ve determinada per la prestació del servei.

Partint del fet de que aquest criteri és del tot ajustat a dret i tècnicament impecable, ens plantejem una altre possibilitat.

La nostre opinió és que la taxa va ineludiblement lligada al procediment sancionador, de tal forma que quan, per motius o raons imputables a l'administració (com manca de resolució o prescripció de la infracció) l'expedient no finalitza amb una resolució sancionadora, no queda demostrat que fos necessari retirar el vehicle, ni que aquesta necessitat sigui imputable al seu conductor. Dit d'una altre manera, la presumpció de veracitat de l'Agent denunciante, s'ha de considerar dins de l'àmbit del procediment, coordinant-lo amb la presumpció d'innocència constitucional, considerant que no pot produir efectes mes enllà del propi expedient.

Per això, en aquesta casos, en que l'expedient no s'ha resolt o ha prescrit la infracció, no haurien quedat demostrats els fets denunciats, al no haver-se donat cap tràmit a la denuncia, pel que mancaria el pressupost previ de la meritació de la taxa fixat en l'article 2 de l'Ordenança.

Igualment, la retirada d'un vehicle per la grua, podria arribar a considerar-se una mesura cautelar, en quin cas, necessàriament, caldria confirmar a través de la corresponent resolució sancionadora.

Per tot això, amb total respecte al criteri actualment aplicat pel Servei Jurídic Administratiu de Via Publica, **SUGGERIRIA** al Ple de l'Ajuntament de Mataró, estudiï la possibilitat de retornar la Taxa de Grua, quan així ho sol·liciti el ciutadà, en aquells casos en que l'expedient sancionador corresponent a la denúncia de la infracció de trànsit que provoca la retirada del vehicle no s'hagi resolt expressament dins del termini legal, quedant la presumpta infracció sense sanció o sent declarada prescrita.

4art.- En diversos expedients, aquesta Oficina ha estimat les queixes presentades pels ciutadans, per considerar incorrecte que alguna de les notificacions dirigides als interessats s'intentessin en domicilis on posteriorment s'ha comprovat que no hi residien, iniciant-se la notificació per edictes, el que comportava, tot i ser el tràmit legalment establert, que el ciutadà no s'assabentés en realitat de la notificació, amb la consegüent pèrdua de drets, el que va comportar suggerir a l'administració que abans d'obrir la via edictal, s'intentés esbrinar el veritable domicili del ciutadà afectat, a través del que consta en el Padró d'Habitants, proposta rebutjada perquè el domicili on practicar les notificacions, be és el fiscalment declarat per l'interessat o, en els casos d'expedients sancionadors en matèria de trànsit, el que figura en el registre de conductors i infractors o en el de vehicles, respecte del propietari, aplicant una interpretació literal del que disposen, segons el cas, l'article 45 de la Llei General Tributària o, l'article 78.1 del Reial Decret Legislatiu 339/1990 de 2 de març.

Com que en tots aquests casos, el ciutadà no havia comunicat, formalment, al registre corresponent, sigui tributari, de conductors o de vehicles, el canvi de domicili produït, la modificació només constava en el Padró d'Habitants, resultant per tant que aquelles notificacions estaven, tècnica i legalment, correctament realitzades.

Però des del punt de vista del ciutadà destinatari de les notificacions i dels principis de coordinació i eficàcia administrativa, la gestió de les notificacions podria millorar-se, amb la realització d'una simple gestió per esbrinar el domicili de l'afectat en el Padró d'Habitants, de tal forma que s'assegurés la seva recepció per part del destinatari, amb el que segurament també s'estalviarien costos i temps.

El Gabinet Jurídic de l'Agència de Protecció de Dades ja s'ha pronunciat, respecte de la utilització de les dades del Padró per a finalitats anàlogues a l'exposada, considerant que l'article 16.3 de la Llei Reguladora de les Bases de Règim Local dóna cobertura per a la utilització, o cessió a una administració diferent, de les dades incloses en el Padró, com el nom i domicili, quan siguin necessàries per l'exercici de la respectiva competència i, exclusivament, per assumptes en els que la residència o domicili sigui rellevant, ja que s'interpreta que l'expressió "datos del padrón municipal" es refereix únicament a les dades que en sentit propi serveixen per atendre a la finalitat a que es destina aquest padró: la determinació del domicili o residència habitual del ciutadà i l'atribució de la condició de veí.

Igualment, s'ha de tenir en compte que la gestió proposada beneficia al ciutadà, en tant que assegura al màxim, la recepció de les notificacions de que és destinatari, permetent-li l'exercici de drets que perdria si la notificació s'intentés en un domicili incorrecte i es practiqués finalment per edictes.

Per tant, en la mesura que l'actuació que es proposa és lícita, coherent i beneficia al ciutadà, **SUGGERIRIA** al Ple de l'Ajuntament de Mataró, estudiï la possibilitat de recomanar a tots els seus Serveis i a l'Organisme de Gestió Tributària que abans de procedir a qualssevol notificació al ciutadà per via d'edictes, comprovin el seu domicili en el Padró d'Habitants, on dirigiran, amb caràcter previ a l'edicte, la notificació o acte de què es tracti.



## 7.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS

- Ingressos	17
- Compres i Contractacions	20
- Gestió Econòmica	21
- Oficina d'Atenció Ciutadana	22
- Secretaria General	23
- Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona	26
- Jurídic Administratiu de Via Pública	32
- Mobilitat	62
- Policia Local	67
- Ciutat Sostenible	74
- Obres	90
- Serveis Municipals	91
- Benestar Social	94
- Patronat Municipal de Cultura	95
- Aigües de Mataró	98
- Mataró Bus	99
- Varis	101

**SERVEI: INGRESSOS**

4 expedients de queixa	3 queixes admeses 1 queixa no admesa
resolució queixes admeses	2 desestimades 1 estimada amb recordatori
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

**Exp. : 03/03**

Queixa per l'obligació de pagar la taxa de brossa industrial per l'activitat de magatzem que desenvolupa fora del nucli urbà.

**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 en data 5 de novembre de 2002, el ciutadà va presentar escrit, tramitat com a recurs contra la liquidació de la taxa de brossa, pel local que té llogat en el que exposava que la seva activitat no genera cap tipus de residu i que a la zona no hi ha recollida de brossa.
- 2.- Que en data 4 de desembre de 2002 el Servei li dóna resposta a la seva sol·licitud, degudament notificada, en la que li comunica la denegació de l'exempció i possibilitat de demanar una reducció si acredita que gestiona els seus propis residus.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta la correcte tramitació de la sol·licitud del ciutadà i l'existència de resposta expressa i motivada.

ATÈS.- Que el servei de recollida de brossa a la zona, es porta a terme a través de contenidors situats a l'entrada del camí per accedir a la zona on es troba el local.

ATÈS.- Que la prestació del servei públic de recollida de brossa és de caràcter obligatori, establint les Ordenances Municipals que en són subjectes passius els titulars d'activitats (I.A.E.), prestant-lo l'Ajuntament a tot el municipi, el que implica que els ciutadans i empreses han de suportar el seu cost a través de la corresponent Taxa.

ATÈS.- Que en definitiva, el que planteja el ciutadà és la discussió del criteri contingut en l'Ordenança, ja que ell considera, seria equitatiu repercutir el cost del servei en funció de la utilització que en fa cadascú.

Aquest criteri és del tot respectable però no té en compte el caràcter obligatori del servei i, per tant, que el seu cost, l'han de suportar necessàriament els ciutadans, utilitzin el servei en major o menor grau, ja que es parteix de la presumpció de que tot habitatge habitat i tota activitat generen residus, en més o menys quantitat. Per això, l'Ordenança preveu que són destinataris del servei tots els habitatges i les activitats que es desenvolupen al municipi, independentment de la quantitat de brossa que generen.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa en relació a l'obligació de satisfer la taxa de brossa en l'activitat de magatzem que desenvolupa a un local fora del nucli urbà, per entendre que la seva sol·licitud ha estat correctament tramitada resolta.

**Exp. : 28/03**

Queixa relativa a la campanya de guals que ha dut a terme l'Ajuntament de Mataró. El ciutadà ha legalitzat el seu, pagat l'import de la llicència i manteniment no així uns veïns que continuen entrant el vehicle en el seu garatge sense tenir el gual legalitzat.

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

Aquelles persones que han donat conformitat al requeriment de l'Ajuntament, i els que les seves al·legacions han estat estimades, han satisfet l'import de la llicència, la taxa i el manteniment (any 2002) i ara el manteniment del 2003.

Els expedients d'aquells titulars que no han dit res o les seves al·legacions han sigut desestimades, han passat a l'assessoria jurídica per tramitar-los com a sancionadors, i en els que es pot arribar a sancionar als ciutadans amb una multa, apart de reclamar-los les despeses del 2002 i 2003 amb interessos i recàrrecs, seguint el procediment fins a la legalització de cada qual.

### **Exp. : 70/03**

Queixa per la manca de resposta a la seva petició de retorn d'un impost pagat indegudament.

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

ATÈS.- Que una vegada rebuda la informació sol·licitada al Servei d'Ingressos, d'aquesta resulta el següent :

1.- La petició del Sr. S.P.R. va ser presentada el 11 de febrer de 2003, i es refereix a les places d'aparcament núm. 31 i 32 del pàrking del núm. del carrer Cooperativa de Mataró.

2.- L'informe de data 1 de desembre de 2003, aconsella comunicar al Sr. S.P.R. la situació jurídica que va donar lloc a la darrera modificació cadastral del pàrking en qüestió, per tal de si la Comunitat de Propietaris es valorin de nou, si procedeix, les diferents places d'estacionament.

3.- En l'alta inicial, el pàrking disposava de 42 places d'estacionament per a cotxes i 3 per a motos.

4.- Que en la zona on estaciona el Sr. S.P.R., hi ha una plaça amb traster, la núm. 30, i tres places més, núm. 31, 32 i 33.

5.- Que en un moment donat, va modificar-se les mides de les places 31, 32 i 33, sense modificar la regulació del pàrking, de tal forma que va unificar-se la 31 amb la 32, segons el Registre de la Propietat i l'expedient del cadastre. És a dir, el Sr. S.P.R. és titular d'una única plaça d'aparcament, però amb les mides actualment declarades el coeficient de propietat no és correspon amb la propietat que ocupa.

6.- Que l'Ajuntament de Mataró no pot modificar les dades cadastrals si no disposa de la documentació correcte, modificació que pot afectar a més d'un titular i ha de ser sol·licitada pels interessats.

ATÈS.- Que de la informació rebuda es fa evident que no s'ha donat cap resposta, ni ofert cap informació al ciutadà respecte la seva sol·licitud, tramitada com un recurs contra la liquidació d'un impost, contesta que considerem necessària i exigible a tota administració.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar la queixa presentada respecte a la manca de resposta a la seva sol·licitud, en la que demanava la devolució d'un impost ingressat, segons ell, indegudament, per no haver-se donat a aquest ciutadà cap resposta escrita i expressa a la seva reclamació.

Les anteriors consideracions fan necessari **RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró la necessitat i obligació de donar resposta a totes les peticions dels ciutadans, resolent-les dins dels terminis legalment establerts a l'efecte.

### **Exp. : 85/03**

Queixa per la manca de resposta al seu escrit en el que demanava el retorn de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica de diversos anys pagats quan l'havien desballestat el vehicle.

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

ATÈS.- Que, com antecedent consta en aquesta Oficina la tramitació d'una altre queixa, expedient núm. 08/02, resolta el 3 de maig de 2002, tramitada pel desballestament del vehicle,

propietat del promotor, per part de la Policia Local, en quina resolució van formular-se al Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró dos suggeriments.

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei d'Ingressos, de la documentació rebuda resulta el següent :

1.- Que en data 24 de desembre de 2003 va ser informada per aquest Servei la sol·licitud del Sr. Pascual López de data 16 de juliol de 2003.

2.- Que el seu vehicle havia estat desballestat l'any 1995.

3.- Que en un anterior expedient (466/02) el Sr. J.M.P.L. havia sol·licitat l'anul·lació de l'IVTM, responent-se que per això havia de donar de baixa el vehicle a la Prefectura de Trànsit.

4.- Que es va procedir a la anul·lació dels rebuts corresponents als exercicis 1998 a 2003.

5.- Que tot i aquesta anul·lació, el promotor considera té dret a la devolució de l'IVTM corresponents als exercicis 1995 a 2003, el que havia sol·licitat l'any 2002 i reitera el 16 de juliol de 2003.

5.- Que d'acord amb RD 1163/1990 de 21 de setembre, pel que es regula el procediment de devolució tributaria, el termini per obtenir la devolució d'ingressos indeguts, és el d 4 anys des del pagament indegut.

6.- Que per aquest motiu es proposa desestimar les al·legacions del ciutadà per haver prescrit la devolució de l'IVTM dels anys 1995, 1996 i 1997, el que es recull en el Decret de data 5 de gener de 2004.

7.- Que en data 19 de maig de 2003, l'Organisme de Gestió Tributaria va notificar al Sr. Pascual López la devolució de l'IVTM dels anys 1998 a 2003, per import conjunt de 449,07 €.

ATÈS.- Que tot i que la resposta final a la sol·licitud del ciutadà de data 16 de juliol de 2003, s'ha produït una vegada aquesta Oficina havia intervingut i sol·licitat informació al Servei d'Ingressos, el cert és que aquella petició era una reiteració d'una anterior de data 21 de maig de 2003, presentada quan el ciutadà ja havia tingut coneixement de la devolució dels IVTM dels anys 1998 a 2003, per part de l'OGT, motiu pel que hem de considerar complida l'obligació de contesta, ja que el Decret de 5 de gener passat, motiva i justifica el motiu de la denegació de la devolució dels impostos dels anys 1995, 1996 i 1997, decisió impugnable per via administrativa.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud de devolució de diversos impostos de circulació del vehicle de la seva propietat, corresponents als exercicis de 1995 a 2003, per entendre que tot i que la resposta s'ha produït una vegada a intervingut el Defensor del Ciutadà, el Decret de 5 de gener de 2004 motiva jurídicament la denegació de devolució dels impostos dels anys 1995, 1996 i 1997, decisió que el ciutadà pot recórrer per via administrativa o jurisdiccional si no hi està d'acord.

**SERVEI: COMPRES I CONTRACTACIONS**

2002 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
Resolució queixa admesa	no tramitada per desaparició de la causa que la va motivar.

**Exp. : 43/02/O**

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

**Extracte de la Resolució: DESAPAREIX LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.**

ATÈS.- Que en data 4 juny passat va ser iniciat d'ofici, un expedient de queixa per tal d'esbrinar els sistema de notificacions que té establert l'Ajuntament de Mataró per cadascun dels seus serveis.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat el corresponent informe a Secretaria, aquest va remetre la sol·licitud al Servei de Compres que ha remès la informació sol·licitada en data 14 de gener i 24 de febrer de 2003.

ATÈS.- Que amb la recepció de la informació rebuda es compleix l'objectiu d'aquest expedient de queixa.

ATÈS.- Que el sistema de notificacions establert en el Conveni signat entre l'Ajuntament de Mataró i la Sociedad Estatal Correos y Telegrafos S.A. compleix allò que disposa l'article 59 de la Llei 4/1999 de Règim Jurídic i Procediment Administratiu Comú, havent-se fixat un termini de vigència d'un any, fins a 31 de desembre, amb renovació tàcita, excepte el cas de renúncia prèvia d'una de les parts.

ATÈS.- Que aquest sistema s'utilitza per tots els serveis de l'Ajuntament de Mataró des de primer de gener de 2003, si bé respecte les notificacions a les zones amb codi postal 08301 i 08302 es practican a través del notificador contractat pel Servei de Compres.

Per tot això,

**ACORDO :** L'arxiu d'aquest expedient, a l'haver-se complert el seu objectiu.

## SERVEI: GESTIÓ ECONÒMICA

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 desestimada

### Exp. : 23/03

Queixa en relació a la forma en que l'Ajuntament li ha comunicat que era el causant de les filtracions d'aigua que patia un casal d'avis situat en els baixos del seu habitatge.

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

ATÈS.- Que en data 1 d'abril passat va ser registrada la queixa presentada per P.G.P. en relació al requeriment que ha rebut de la Secció de Patrimoni del Servei de Gestió Econòmica de l'Ajuntament de Mataró, en relació als danys per filtració d'aigua provocats al Casal d'Avis de la Llàntia, situat sota del seu habitatge.

ATÈS.- Que primerament i per tal de valorar la possibilitat d'admetre a tràmit la queixa, ja que mancava la preceptiva reclamació prèvia, va sol·licitar-se al Servei de Gestió Econòmica de l'Ajuntament de Mataró, la corresponent informació, de la que resulta :

- 1.- Que el 17 de març de 2003 els tècnics del Servei, inspeccionen el Casal afectat i determinen la possibilitat de que les filtracions d'aigües, provenen de l'habitatge situat al pis superior, propietat del promotor de la queixa, per diverses circumstàncies i consideracions tècniques.
- 2.- El 26 de març la Secció de Patrimoni del mateix Servei, requereix al Sr. P.G.P. les reparacions necessàries per evitar les filtracions, sent el seu escrit el que provoca la presentació de la queixa.
- 3.- Que el mateix Servei constata l'existència d'altres qüestions que planteja el promotor, relatives a la contribució econòmica de l'Ajuntament a les despeses comunitàries, motiu pel que es convoca una reunió amb el ciutadà interessat, per tractar de tots aquests temes.

ATÈS.- Que en aquesta reunió, de la que informa el Servei posteriorment, es constata haver quedat solucionades les filtracions d'aigües i aclarint-se també la resta de dubtes.

ATÈS.- Que a la vista de les circumstàncies del cas i de que l'objecte de la queixa del ciutadà és que aquest considera se li atribueix la responsabilitat d'un danys, quan ell entén que no n'és el causant, procedeix resoldre la reclamació.

ATÈS.- Que de la pròpia documentació presentada pel ciutadà, resulta la coincidència de la realització de treballs al bany de casa seva amb la solució de les filtracions.

ATÈS.- Que si be, d'acord amb la reglamentació específica, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir quan no hi ha una reclamació prèvia per part del ciutadà, en aquest cas va considerar-se oportú actuar, sol·licitant la corresponent informació al Servei afectat.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa en relació al requeriment que ha rebut de la Secció de Patrimoni del Servei de Gestió Econòmica de l'Ajuntament de Mataró, pels danys per filtració d'aigua provocats al Casal d'Avis de la Llàntia, situat als baixos del seu habitatge, per entendre que l'actuació de l'Ajuntament s'ajusta al legalment establert, havent-se constatat que tant les filtracions com la resta de les qüestions plantejades pel ciutadà en la seva queixa, han quedat resoltes en la entrevista mantinguda.

**SERVEI: OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA**

1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 desestimada amb suggeriment acceptat

**Exp. : 73/03**

Queixa en relació al que considera una deficient informació respecte dels requisits per l'obtenció del carnet blau.

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

ATÈS.- Que ha estat sol·licitada la corresponent informació a la Cap de Servei d'Atenció Ciutadana, de quin informe resulta :

- 1.- Que el sistema informàtic de registre de visites a l'OFIAC no permet tenir accés al nom dels ciutadans que demanden informació.
- 2.- Que, en no constar tampoc la data de la visita, no pot saber-se la persona que devia atendre el Sr. J.F.P..
- 3.- Que, en qualsevol cas, les instruccions del personal, respecte la informació que han de donar del carnet blau, són les relatives a les persones que hi tenen dret i els límits econòmics corresponents.
- 4.- Que hi tenen dret els majors de 65 anys, majors de 60 pensionistes i les persones amb disminució, amb ingressos inferiors al salari mínim, un patrimoni no superior a l'habitatge on viuen i un vehicle.
- 5.- Que en alguna ocasió s'ha detectat que alguns ciutadans creuen que compleixen el requisit econòmic d'ingressos i després, a la vista de la certificació que ho acredita, aquests superen el salari mínim.

ATÈS.- Que l'accés als beneficis del carnet blau, té lloc per circumstàncies plenament objectives, i que el càlcul dels ingressos màxims exigibles, al ser una dada que varia cada any, pot induir a errors i malentesos, motiu pel que aquest extrem s'acredita amb la certificació corresponent.

ATÈS.- Que no és possible, en aquest cas, saber si la queixa del Sr. J.F.P, ve donada per una deficient informació o un malentès.

ATÈS.- Que, en tot cas, la Cap de Servei d'Atenció Ciutadana demana fem arribar les seves disculpes al ciutadà.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa, en relació la que considera una deficient informació, per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Mataró, respecte dels requisits per la l'obtenció del carnet blau, per entendre que amb les dades de que es disposa no es pot arribar al convenciment de que la informació facilitada al ciutadà hagués estat deficient, podent-se tractar fàcilment d'un simple malentès.

De totes maneres, crec convenient **SUGGERIR** al Servei d'Atenció Ciutadana valori la possibilitat d'informar al ciutadans interessats en la obtenció del Carnet Blau, facilitant-los per escrit l'import del límit econòmic vigent i la resta de condicions. Sobre tot en aquells casos més susceptibles de que es produeixin malentesos

**Aquest suggeriment ha estat acceptat per la Cap del Servei de l'Oficina d'Atenció Ciutadana en el sentit que es facilitarà als ciutadans la informació tant escrita com verbalment dels requisits per la obtenció del Carnet Blau.**

**SERVEI: SECRETARIA GENERAL**

2 expedients de queixes	2 queixes admeses
resolució queixes admeses	2 desestimades

**Exp. : 12/03**

Queixa per la desestimació d'una reclamació patrimonial.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que en data 11 de febrer passat va ser registrada en aquesta Oficina, la queixa presentada per la Sra. I.S.A. relació a la tramitació de la reclamació patrimonial presentada el 7 de novembre de 2002, per la caiguda ocorreguda el 30 d'octubre de 2002 a l'accés al polisportiu de Cirera.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat el corresponent informe al Servei de Secretaria General, de la informació rebuda resulta el següent:

1.- Que el 7 de novembre de 2002 la promotora presenta al registre de l'Ajuntament una reclamació patrimonial per reclamar de l'Ajuntament de Mataró la indemnització dels danys i perjudicis soferts en la caiguda ocorreguda el 30 d'octubre de 2002, sobre les 19 hores, a l'accés al pavelló de Cirera, pel mal estat de la vorera i incorrecte il·luminació, reclamant li siguin pagades les ulleres que van trencar-se, segons factura ascendent a 346,41 €, constant una instància amb el mateix contingut dirigida al Patronat Municipal d'Esports.

2.- Que el 20 de novembre l'Ajuntament de Mataró comunica a la companyia asseguradora ZURICH ESPAÑA, COMPAÑIA DE SEGUROS S. A., a través de la correduria AON-GIL I CARVAJAL, l'existència del sinistre.

3.- Que en la mateixa data, es remet a la Sra. I.S.A. la necessitat de corregir i millorar la seva reclamació patrimonial, requerint-la de diversos extrems, documentació i proves i, advertint-la expressament que en cas de no respondre, s'entendrà desisteix de la seva reclamació.

4.- Que aquesta resolució va ser-li notificada personalment a la Sra. I.S.A. el dia 18 de desembre de 2002, en el seu domicili i a través del seu marit Sr. S.R.

5.- Que davant la manca de resposta de la promotora de l'expedient, el 14 de gener de 2003 es dicta resolució tenint per desistida a la Sra. I.S.A. de la seva reclamació, notificant-se aquest acte administratiu personalment a la interessada el 28 de gener de 2003.

6.- El 10 de gener de 2003 l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya, a través de la seva Delegació de El Maresme, presenta a l'Ajuntament un escrit reiterant la reclamació de la Sra. I.S.A., no constant clarament la seva data de presentació.

7.- El 29 de gener de 2003, la mateixa organització reitera el seu anterior escrit, presentant recurs de reposició contra l'acord pel que es té per desistida a la interessada de la seva reclamació.

ATÈS.- Que, sense entrar a considerar si la reclamació presentada per la promotora de la queixa compleix o no els requisits legals establerts per a les reclamacions patrimonials i, per tant, sense valorar si el requeriment de corregir i millora de la sol·licitud inicial, de data 20 de novembre de 2002, era necessari o no, el cert és que l'acció de reclamació de la Sra. I.S.A. no ha caducat ni prescrit encara.

ATÈS.- Que, estrictament, hem de considerar ajustada a dret la tramitació d'aquesta primera reclamació patrimonial de la promotora de la queixa, confirmant que la resolució de l'expedient tenint-la per desistida, s'ajusta a la Llei.



ATÈS.- Que la ciutadana disposa de la possibilitat de reproduir la seva reclamació patrimonial per via administrativa i, fins i tot, en base a la darrera jurisprudència del Tribunal Suprem, disposa també de la possibilitat de presentar la seva reclamació davant la jurisdicció civil si la dirigeix contra la companyia asseguradora de la responsabilitat civil de l'Ajuntament de Mataró.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa en relació a la tramitació de la reclamació patrimonial per una caiguda a l'accés al polisportiu de Cirera, per entendre que aquella s'ajusta estrictament al legalment establert.

Cal recordar expressament a la promotora de la queixa, la necessitat de assessorar-se legalment, ja que al no haver transcorregut encara un any des de la data en que va tenir lloc la caiguda, disposa de la possibilitat de reproduir la seva reclamació patrimonial per via administrativa i, fins i tot, en base a la darrera jurisprudència del Tribunal Suprem, disposa també de la possibilitat de presentar la seva reclamació davant la jurisdicció civil si la dirigeix contra la companyia asseguradora de la responsabilitat civil de l'Ajuntament de Mataró.

**Exp. : 57/03**

Queixa per la desestimació d'una reclamació patrimonial.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitat el corresponent informe al Servei de Secretaria General, de la informació rebuda resulta el següent:

1.- Que el 8 de maig de 2003 la promotora presenta al registre de l'Ajuntament una reclamació patrimonial per reclamar de l'Ajuntament de Mataró la indemnització dels danys i perjudicis soferts en la caiguda ocorreguda el 5 d'abril de 2003, sobre les 9'30 hores, a l'alçada de l'edifici Caixa Laietana de La Riera/Bonaire, a causa del mal estat de la vorera, reclamant li siguin pagades les ulleres que van trencar-se, segons factura ascendent a 210,26 €, sense fer cap reclamació per les lesions.

2.- Que el 19 de maig l'Ajuntament de Mataró comunica a la companyia asseguradora ZURICH ESPAÑA, COMPAÑIA DE SEGUROS S. A., a través del corredor AON-GIL I CARVAJAL, l'existència del sinistre.

3.- Que el següent dia 20, es remet a la Sra. D.G.V. la necessitat de corregir i millorar la seva reclamació patrimonial, requerint-la de diversos extrems, documentació i proves i, advertint-la expressament que en cas de no respondre, s'entendrà desisteix de la seva reclamació.

4.- Que aquesta resolució va ser-li notificada personalment a l'interessada el dia 26 de març de 2003, complimentant el requeriment degudament.

5.- Requerit el corresponent informe al Servei de Manteniment, aquest es emes en data 23 de maig, fent constar que inspeccionat el lloc, existeix una reparació del paviment feta amb formigó que presenta dos enfonsaments formats per dues trepitjades equivalents a la falta d'un panot cadascun, ordenant-se la seva reparació immediata.

6.- S'acorda la pràctica de la prova testifical proposada i es pren declaració a l'interessada el 26 de juny de 2003.

7.- Finalment es produeix l'informe jurídic en el que es proposa desestimar la reclamació per no haver-se demostrat que el dany, que es considera provat, s'hagués produït el en lloc indicat ni que el mal estat del paviment fos l'única causa de la caiguda, dictant-se Decret de data 16 de juliol passat en aquest mateix sentit.

ATÈS.- Que, estrictament, hem de considerar ajustada a dret la tramitació de la reclamació patrimonial presentada per la promotora de la queixa, confirmant que la resolució dictada, en la que es desestima aquella, s'ajusta escrupolosament a la Llei.

ATÈS.- Que de totes maneres, de la simple lectura del Decret de desestimació, estranya que en el seu text no es faci cap referència expressa, al valorar la prova, de l'informe del Servei de Manteniment, ja que si bé es transcriu literalment part del seu contingut, només s'accepta l'existència d'una zona reparada amb ciment i amb poc desnivell, sense fer cap referència a l'existència de dos forats en la part del paviment reparat, que aquests eren equivalents a la falta d'un panot cadascun, i a que el seu mal estat va motivar la intervenció del Servei de

Manteniment per a procedir a la seva reparació, tractant-se aquesta d'una qüestió subjectiva i de valoració de prova, sobre la que aquest defensor no es pot pronunciar.

ATÈS.- Que la ciutadana disposa de la possibilitat d'interposar recurs contenciós contra la decisió de desestimació i, fins i tot, en base a la darrera jurisprudència del Tribunal Suprem, disposa també de la possibilitat de presentar la seva reclamació davant la jurisdicció civil si la dirigeix contra la companyia asseguradora de la responsabilitat civil de l'Ajuntament de Mataró.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa presentada en relació a la desestimació de la reclamació patrimonial, per entendre que la seva tramitació per part de l'Ajuntament de Mataró s'ajusta, estrictament, al legalment establert.

Igualment, cal recordar expressament a la promotora, la necessitat de assessorar-se legalment, ja que disposa de la possibilitat d'interposar recurs contenciós i, fins i tot, en base a la darrera jurisprudència del Tribunal Suprem, disposa també de la possibilitat de presentar la seva reclamació davant la jurisdicció civil si la dirigeix contra la companyia asseguradora de la responsabilitat civil de l'Ajuntament de Mataró, ZURICH ESPAÑA, COMPAÑIA DE SEGUROS S. A.

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

2002 - 1 expedient de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 estimada amb 1 suggeriment no acceptat
2002 - 6 expedients de queixa	5 queixes admeses 1 queixa oberta d'ofici
resolució queixes admeses	1 desestimada 3 estimades amb 1 suggeriment no acceptat i 1 pendent de resposta
	1 pendent de resoldre
	1 no tramitada per desaparèixer la causa que la va motivar.

**Exp. : 58/02**

Queixa per un embarg que no s'ha notificat.

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

ATÈS.- Que sol·licitada que va ser la corresponent informació a l'Organisme de Gestió Tributaria resultant, de la documentació rebuda el següent :

- 1.- Que la liquidació del deute es refereix als exercicis de 1995, 1996, 1997, 1998 i 1999 i es practica per la manca de pagament de l'IVTM de la motocicleta B-0000-BT i el turisme B-0000-HC l'any 1995 i només per la moto la resta d'exercicis.
- 2.- Que, respecte de l'exercici 1995, consta que el proveïment de constrenyiment va intentar-se notificar el 14 de setembre de 1995, al carrer Pablo Picasso, resultant l'interessat absent, motiu pel que va publicar-se l'edicta el 14 de febrer de 1996. Es torna a notificar, per edictes, en el B.O.P. de 30 de juny de 1998, constant com a domicili de l'interessat la Ronda Alfonso X el Sabio número 29, 6è.-4ª.
- 3.- Que, respecte de l'exercici 1996, consta igualment que l'apremi va intentar-se notificar el 21 de maig de 1996, al mateix carrer Pablo Picasso, resultant l'interessat desconegut, motiu pel que va publicar-se l'edicta l'1 d'octubre de 1996, reproduint-se l'edicta en el B.O.P. de 30 de juny de 1998, constant com a domicili la Ronda Alfonso X el Sabio.
- 4.- Que, respecte de l'exercici 1997, consta que l'apremi inicial es notifica el 17 d'octubre de 1997, a la Ronda Alfons X el Sabio, publicant-se per edictes, en el B.O.P. de 30 de juny de 1998, no constant la documentació relativa als intents de notificació personal.
- 5.- Que, respecte de l'exercici 1998, no consta la notificació de la liquidació inicial. Consta haver-se intentat la notificació del proveïment de constrenyiment, a la Ronda Alfonso X el Sabio el 12 de juny a diferents hores, sense que consti perquè no s'entrega, publicant-se, per edictes, en el B.O.P. de 31 de juliol de 1998, constant com domicili el carrer Argentona número 81, 2on.
- 6.- Que, finalment, respecte de l'exercici 1999, no consta la notificació de la liquidació inicial. La provisió de constrenyiment s'intenta notificar a la Ronda Alfonso X el Sabio. i, finalment, es notifica per edictes, en el B.O.P. de 31 de juliol de 1999, constant també com domicili el carrer Argentona número 81, 2on.
- 7.- L'embarg s'acorda per provisió de 13 de juliol de 1998, resultant que, en un primer moment, només es retenen al deutor, 4.287 pessetes.
- 8.- El 4 d'octubre de 1999, l'interessat es persona davant l'OGT, manifestant que comprovarà si li correspon pagar i, en el seu cas, demanarà el fraccionament del deute.

9.- La diligència d'embarg s'intenta notificar al Sr. J.A.L. el 3 i 5 d'abril de 2001, al carrer Argentona, resultant aquell absent en les dues ocasions, sense que consti la publicació del corresponent edicte en el B.O.P.

10.- El deute consta pagat a través de la retenció de sou de l'interessat.

ATÈS.- Que en el Padró d'Habitants de l'Ajuntament de Mataró, el Sr. J.A.L. va tenir establert el seu domicili a la Ronda Alfonso X el Sabio, des del mes d'abril de 1996 i a partir del dia 12 de febrer de 1998 al carrer d'Argentona.

ATÈS.- Que respecte les diverses diligències de notificació, tant de les liquidacions inicials com les relatives al proveïment de constrenyiment i diligència d'embarg, hem de fer diverses consideracions:

1er.- L'article 59 de la Llei 30/1992, estableix taxativament que la notificació pot entregar-se a qualsevol persona que es trobi en el domicili i si no hi hagués ningú, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i hora de l'intent, que és repetirà una sola vegada a una hora diferent i dintre dels tres dies següents.

2on.- La notificació de la liquidació del deute de 1996, s'intenta al carrer Pablo Picasso, el mes de maig del mateix any, tot i que en el Padró ja figura inscrit a la Ronda Alfonso X el Sabio, resultant, per tant, desconegut en aquell primer domicili, constant en els arxius de l'OGT que quan s'intenta la notificació del proveïment de constrenyiment dels anys 1995, 1996 i 1997 el ciutadà ja consta empadronat a la Ronda, pel que en resultar negatius, es publica l'edicte en el B.O.P de 30 de juny de 1996.

3er.- La notificació dels constrenyiments de 1998, s'intenten dues vegades, però el mateix dia 12 de juny, a la Ronda, sense que consti el motiu de la manca de notificació, quan el ciutadà ja consta inscrit al carrer Argentona.

4art.- L'apremi de 1999 s'intenta notificar a la Ronda, una sola vegada i, l'interessat en resulta desconegut, perquè el ciutadà vivia ja al carrer Argentona.

Per tant, les anteriors diligències de notificació no respecten escrupolosament el que ordena aquell precepte, sobre tot perquè els domicilis de notificació no es corresponen amb el domicili de l'interessat, constant fins i tot en la Prefectura Provincial de Trànsit, en la inscripció corresponent a la motocicleta que el Sr.J.A.L. residia al carrer Argentona.

ATÈS.- Que en el Registre de vehicles la Prefectura de Trànsit consta que el Sr. J.A.L. va ser propietari del R-5 matricula B-0000 HC des del 31 de juliol al 3 de setembre de 1996 i no pas l'any 1995, any en que va meritarse l'IVTM que se li reclama.

ATÈS.- Que en el Registre de vehicles la Prefectura de Trànsit consta que el Sr. J.A.L. va ser propietari de la moto Benelli matricula 0000-BT des del 25 d'abril de 1988 al 26 d'octubre de 1999, constant com a domicili el carrer Argentona, en el que no es practica cap notificació fins la corresponent a la diligència d'embarg l'any 2001.

ATÈS.- Que la diligència de notificació d'embarg, s'intenta dues vegades, però no consta s'hagi publicat l'edicte corresponent.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar la queixa presentada en relació a l'expedient executiu número T98000000 per entendre que les diverses diligències de notificació practicades durant el procediment no s'ajusten escrupolosament al legalment establert.

Per les anteriors consideracions cal **SUGGERIR** a l'ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA valori la possibilitat de declarar, d'ofici, la nul·litat del procediment, a partir de les respectives diligències de notificació, sens perjudici de valorar també els efectes que, respecte del procediment i vigència del deute, puguin haver causat el transcurs del temps, amb retorn al ciutadà de les quantitats satisfetes.

**Aquest suggeriment ha estat rebutjat per la Cap de la Unitat del Maresme de l'Oficina de Mataró de l'ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA.**

**Exp. : 17/03**

Queixa en relació a la domiciliació del pagament de diversos rebuts que no li són carregats en compte i els ha de pagat amb recàrrec.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que de la documentació facilitada pel promotor de la queixa, aquest va formalitzar la domiciliació dels seus rebuts en data 25 d'octubre de 2001, rebent l'I.B.I del 2002 amb recàrrec, pel que el 8 d'agost de 2002, torna a formalitzar la domiciliació i paga la primera fracció amb recàrrec. El segon termini del mateix impost li ve amb recàrrec, rebent l'avis el 21 de febrer de 2002 i amb venciment al dia anterior, havent-li manifestat la seva entitat bancària que el retorn s'havia produït per estar en blanc el codi de la domiciliació.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació a l'Organisme de Gestió Tributària, de l'informe rebut resulta :

1.- Que en data 25 d'octubre de 2001, el ciutadà va domiciliar el pagament dels rebuts d'I.B.I., Brossa i I.V.T.M.

2.- Que els primers problemes amb la domiciliació dels rebuts del Sr. R.L.B. ja s'havien produït en una anterior domiciliació referida a un altre compte bancari.

3.- Que, respecte aquesta darrera domiciliació per a l'annualitat 2002, van presentar-se els mateixos problemes que l'any 2001 anterior. La primera fracció de l'I.B.I. va ser refusada per l'entitat bancària i, una vegada transcorregut el termini de pago voluntari, va passar a executiva, satisfent-lo abans del proveïment de constrenyiment el 5 d'agost de 2002 (coincidint amb una nova domiciliació). Novament, la segona fracció del mateix impost va ser refusat per l'entitat bancària.

3.- El codi que l'entitat bancària per a refusar el pagament, número 63, es refereix a "altres motius" i, coincideix amb el que normalment s'utilitza per a motius interns, entre entitat i client, com ordre expressa, manca de saldo, etc.

ATÈS.- Que a la vista de l'anterior informació va requerir-se al Sr. R.L.B. facilités certificació de la seva entitat bancària en relació als motius del retorn dels distints rebuts, sense que s'hagi obtingut cap resposta.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta la correcte gestió i tramitació de les domiciliacions bancàries del pagament dels impostos ordenats pel ciutadà.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa en relació a la domiciliació del pagament de diversos rebuts que no li són carregats em compte i els ha de satisfer amb recàrrec, per manca de fonament, ja que de la documentació i informació rebuda, resulta la correcte gestió i tramitació de les domiciliacions bancàries ordenades pel ciutadà.

**Exp. : 18/03**

Queixa en relació a les notificacions referent a una sanció per infracció de trànsit, sense ser ell l'infractor.

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

ATÈS.- Que inicialment va ser sol·licitada la corresponent informació a l'Organisme de Gestió Tributaria, al constar que no varen presentar-se al·legacions, resultant de la documentació rebuda el següent :

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 9 d'octubre de 2001, comesa, sobre les 10'45 hores, per no respectar la senyal de sentit obligatori al carrer Francesc Layret - Camí de Mig.

2.- En el butlletí de denúncia consta que aquesta va ser notificada a D.P.R., que la signa com a denunciat, si be en l'imprès no hi consta expressament que en sigui el conductor infractor, perquè manca la creu en el corresponent quadre.

3.- Davant la manca d'al·legacions, va dictar-se el 23 de gener de 2002, Decret imposant la sanció a la Sra. M.C. J. M., el que li es notificat degudament, a l'igual que el proveïment de constrenyiment i l'embarg, si be al rebre el primer, la Sra. M.C.J.M. presenta recurs, manifestant

l'existència d'error, ja que ella no és la conductora infractora, demanant l'anul·lació del procediment.

4.- Aquestes al·legacions són desestimades ja que la impugnació del proveïment de constrenyiment, només es recurrible pels motius taxats legalment, resolució que també es notificada degudament.

ATÈS.- Que a la vista de la contracció exposada pels promotors, va demanar-se aclariment al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, informant aquest que tot l'expedient va notificar-se a la Sra. M.C.J.M. perquè era ella la titular de vehicle i, en el butlletí de denúncia el Sr. D.P.R. no hi consta com a denunciat.

ATÈS.- Que l'expedient d'execució ha estat deguda i legalment tramitat, així com correctament desestimat el recurs interposat contra el proveïment d'embarg, ja que l'error denunciat per la Sra. M.C.J.M. no és possible corregir-lo en aquell tràmit.

ATÈS.- Que, pel contrari, no podem compartir els arguments exposats pel servei Jurídic Administratiu en el sentit de que el Sr. D.P.R. no pot ser considerat denunciat a partir del text de la denúncia.

Certament, el quadre situat al costat del nom del Sr. D.P.R., en el butlletí de denúncia, no està omplert, però ens sembla evident que si no hagués estat ell el conductor i veritable infractor, no s'haguessin fet constar les seves dades personals ni el seu domicili, ni tampoc hagués signat la denúncia com a denunciat, rebent-ne la còpia.

Igualment, la Sra. M.C.J.M. hagués pogut comunicar que ella no era la conductora quan li va ser notificada la denúncia, però entenem no és possible que el ciutadà hagi de suportar els perjudicis ocasionats per l'incorrecte redacció del butlletí de denúncia, en el que l'Agent denunciant hauria d'haver fet constar que aquell primer sí n'era el conductor i, per tant, destinatari de la sanció, no resultant just que la Sra. M.C.J.M. hagi de pagar, amb el seu patrimoni, la sanció que li correspon a una altra persona, degudament identificada per l'Agent denunciant.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa per entendre que, tot i que l'expedient d'execució està correctament tramitat, aquest hagués tingut que entendre's amb el veritable conductor infractor, quines dades personals i domicili consten en la denúncia, havent signat aquell com a denunciat i rebent-ne la còpia.

Per aquest motiu, procedeix **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública doni la tramitació que correspon a l'expedient, entenen tot els seus tràmits amb el veritable conductor infractor i denunciat, deixant sense efecte els tràmits i l'execució practicada en els bens de la simple titular del vehicle.

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

**Exp. : 35/03**

Queixa en relació a la notificació d'un embarg per una determinada quantitat, i quan sol·licita el pagament a terminis se li concedeix per un import superior al deute embargat.

**Extracte de la Resolució: ESTIMA.**

- 1.- L'O.G.T. ha tramitat vers el Sr. I.C.G. diversos expedients sancionadors iniciats tots per denúncia per diverses infraccions de trànsit, comeses pel promotor de la queixa amb diversos vehicles.
- 2.- Les respectives denúncies consten degudament notificades i, a cap d'elles el Sr. I.C.G. va presentar al·legacions, pel que va ser-li imposada la corresponent sanció i, al no ser pagades aquestes, va iniciar-se la seva respectiva execució.
- 3.- En cada expedient consta al corresponent proveïment de constrenyiment, degudament notificat a l'interessat.
- 4.- En data 29 d'octubre de 2001 s'acorda procedir a l'embarg de bens del deutor fins a cobrir el principal, interessos i costes, no constant en el mateix l'import del deute.

- 5.- Durant l'any 2002 es practiquen diverses retencions en comptes corrents de que el Sr. I.C.G. es titular, per un total de 17,67 €, pel que el 25 de març de 2003 es procedeix a l'embarg del vehicle de la seva propietat matricula B-8976-SV.
- 6.- En la notificació de l'embarg al ciutadà, es fa constar que aquest s'ha acordat per l'import de 353,52 €, quantitat a la que ascendeixen al dia 25 de març de 2003, el principal, el recàrrec, els interessos i les costes degudes, segons el redactat de la resolució.
- 7.- El ciutadà demana, el 14 d'abril de 2003, l'aplaçament del deute, el que se li concedeix per resolució de data 30 d'abril de 2003, però per la quantitat total de 937,49 €.

ATÈS.- Que de la informació facilitada resulta la correcta i ajustada tramitació dels respectius expedients sancionadors i de la seva respectiva execució.

ATÈS.- Que la queixa que presenta el Sr. I.C.G. es centra, únicament, en el fet de que en la diligència d'embarg notificada constava que l'import total del deute, ascendia a la quantitat 353,52 €, motiu pel que donades les seves concretes circumstàncies econòmiques va sol·licitar un aplaçament del deute en 6 pagaments, és a dir, pensant que hauria de pagar cada mes uns 60 € mensuals aproximadament, quan finalment ha resultat que els terminis ascendeixen a 157 € cadascun perquè el total deute no és de 353,52 €, sinó de 937,49 €.

Si be, als efectes del procediment d'execució, podrien considerar-se indiferents aquestes al·legacions, perquè en definitiva el deute real ascendeix a 937,49 €, és evident l'error en que va incórrer la notificació de l'embarg al ciutadà, al fer-se constar que com a deute total una quantitat errònia de 353,52 €, quan realment n'era una altra molt superior, el que va induir-lo a sol·licitar un aplaçament del deute en unes condicions i no en unes altres.

**ACORDO :** Estimar la queixa en relació a l'execució de diversos expedients sancionadors iniciats per denúncia per infracció de trànsit per entendre que, tot i que estrictament la tramitació de l'expedient d'execució s'ajusta als tràmits que marca la Llei, va cometre's un error en la notificació de l'embarg al deutor, al fer-se constar en el seu text que el deute total, a 25 de març de 2003, ascendia a 353,52 €, quan realment era de 937,49 €, sense que aquest arribi a tenir transcendència suficient als efectes de procediment.

#### **Exp. : 61/03**

Queixa pel cobrament de l'IBI de la seva propietat en no poder liquidar-lo el titular que correspon a l'u de gener de l'exercici requerit.

#### **Extracte de la Resolució: DESAPAREIX LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.**

ATÈS.- Que en data 8 de setembre de 2003 va ser registrada en aquesta Oficina, la queixa presentada per F.J.F.E. en relació a la reclamació de pagament de l'Impost sobre Bens Immobles, de l'exercici en que va adquirir l'immoble, per part de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

ATÈS.- Que amb posterioritat a la presentació de la queixa, el propi interessat aporta resolució del Cap de l'Oficia de Mataró de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en que s'informa que el rebut ha estat pagat per l'anterior propietari i, en conseqüència, es declara la extinció del deute.

ATÈS.- Que l'interessat reconeix que ha desaparegut la causa que va 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. : 81/03**

Queixa per un embarg no notificat procedent d'una denúncia de trànsit.

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

**Exp. : 90/03/O**

Expedient obert d'ofici sobre les diligències de notificació de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

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

ATÈS.- Que en diversos expedients, aquesta Oficina ha estimat les queixes presentades pels ciutadans, per considerar incorrecte que alguna de les notificacions dirigides als interessats s'intentessin en domicilis on posteriorment s'ha comprovat que no hi residien, iniciant-se la notificació per edictes, el que comportava, tot i ser el tràmit legalment establert, que el ciutadà no s'assabentés en realitat de la notificació, amb la conseqüent pèrdua de drets i altres conseqüències jurídiques, el que va comportar suggerir a l'administració que abans de obrir la via edictal, s'intentés esbrinar el veritable domicili del ciutadà afectat, a través del que consta en el Padró d'Habitants.

ATÈS.- Que aquests suggeriments han estat rebutjats en base a que el domicili on practicar les notificacions, be és el fiscalment declarat per l'interessat o, en els casos d'expedients sancionadors en matèria de trànsit, el que figura en el registre de conductors i infractors o en el de vehicles, respecte del propietari, aplicant una interpretació literal del que disposen, segons el cas, l'article 45 de la Llei General Tributària o, l'article 78.1 del Reial Decret Legislatiu 339/1990 de 2 de març.

ATÈS.- Que en tots aquests casos, el ciutadà no havia comunicat, formalment, al registre corresponent, sigui tributari, de conductors o de vehicles, el canvi de domicili produït, constant només aquesta modificació en el Padró d'Habitants, resultant per tant que aquelles notificacions estaven, tècnica i legalment, correctament realitzades.

ATÈS.- Que certament, des del punt de vista tècnic i interpretant literalment la Llei res hi hauria a reprotxar ni a dir, però des del punt de vista del ciutadà destinatari de les notificacions i dels principis de coordinació i eficàcia administrativa, la gestió de les notificacions podria millorar-se, amb la realització d'una simple gestió per esbrinar el domicili de l'afectat en al Padró d'Habitants, de tal forma que s'assegurés la seva recepció per part del destinatari, amb el que segurament també s'estalviarien costos i temps.

ATÈS.- Que el Gabinet Jurídic de l'Agència de Protecció de Dades ja s'ha pronunciat, considerant que l'article 16.3 de la Llei Reguladora de les Bases de Règim Local dóna cobertura per a la utilització, o cessió a una administració diferent, de les dades incloses en el Padró d'Habitants, com el nom i domicili, quan siguin necessàries per l'exercici de la respectiva competència i, exclusivament, per assumptes en els que la residència o domicili siguin rellevant, ja que s'interpreta que l'expressió "datos del padrón municipal" es refereix únicament a les dades que en sentit propi serveixen per atendre a la finalitat a que es destina aquest padró: la determinació del domicili o residència habitual del ciutadà i l'atribució de la condició de veí.

ATÈS.- Que igualment en aquests casos, s'ha de tenir en compte que la gestió beneficia al ciutadà, en tant que assegura al màxim, la recepció de les notificacions de què es destinatari, permetent-li l'exercici de drets que perdria si la notificació s'intentés en un domicili incorrecte i es practiqués finalment per edictes.

ATÈS.- Que alguns Tribunals consideren nul·les les notificacions edictals quan no s'han fet diligències d'esbrinament del domicili i que és molt freqüent que els ciutadans canviïn de domicili, comunicant-ho al Padró d'Habitants, però no al de contribuents o de vehicles

Per tant, en la mesura que l'actuació que es proposa és lícita, coherent i beneficia al ciutadà,

**ACORDO: SUGGERIR** al Ple de l'Ajuntament de Mataró, estudiï la possibilitat de recomanar als tots els seus Serveis i a l'Organisme de Gestió Tributària que abans de procedir a qualssevol notificació al ciutadà per via de edictes, comprovin el seu domicili en el Padró d'Habitants, on dirigiran, amb caràcter previ a l'edicte, la notificació o acte de què es tracti.



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

2002 – 2 expedients de queixa	2 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 estimada amb suggeriment que no ha estat acceptat 1 desestimada amb suggeriment pendent de resposta
2003 - 32 expedients de queixa	26 queixes admeses 3 queixes obertes d'ofici 3 queixes no admeses
resolució queixes admeses	6 desestimades 2 desestimada amb recordatori 2 desestimades amb suggeriment pendent de resposta
	1 estimada amb recordatori i suggeriment acceptat. 12 estimades amb suggeriment 12 acceptats 1 rebutjat 3 pendents de resposta
	3 estimades amb recordatori
	3 pendents de resoldre
motiu no admissió queixes	1 no admesa per manca de competència 1 no admesa per manca de queixa prèvia 1 no admesa per desaparèixer la causa que la va motivar

**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 desmesurada la sanció en relació al fet d'estar sobre la vorera, doncs no estava estacionat només era una parada de dos minuts.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX**

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 30 de gener de 2002, , per estar estacionat-lo sobre la vorera, en la cruïlla de la Ronda O'Donnell i el carrer Velázquez, obstaculitzant greument el pas de vianants, a quina infracció li correspon una sanció de 301 € i proposta de retirada del permís de conduir pel termini d'un mes.

2.- En les al·legacions presentades per la ciutadana, s'acredita haver satisfet la sanció econòmica, tot i que la troba exagerada i, discuteix la gravetat dels fets que portaria aparellada la proposta de retirada del permís de conduir, aportant prova documental del poc temps que va estar estacionada i de l'amplitud de la vorera, sol·licitant es retiri la proposta relativa a la retirada del permís de conduir.

3.- L'informe de l'Agent denunciant que consta en l'expedient, rebutja les al·legacions de la ciutadana, partint del fet de que es reconeix l'estacionament incorrecte i confirma la gravetat de la infracció perquè el vehicle estava situat sobre dos rebaixos, separats un metre, de tal forma que impedia el pas dels vianants més desfavorits i dels minusvàlids, el que confirma aquella gravetat. Igualment rebutja la validesa de la prova documental presentada.

4.- Aquest informe va donar lloc a la proposta de resolució de l'instructor de data 10 de maig de 2002, en la que rebutjant les al·legacions, proposa imposar la sanció de 301 €, amb sol·licitud al

delegat del Govern per la retirada del permís de conduir pel termini d'un mes, el que va ser recollit íntegrament en el Decret de 14 de maig de 2002, degudament notificat a l'interessada.

ATÈS.- Que posteriorment, la promotora de la queixa va acreditar la interposició de recurs contenciós administratiu contra la desestimació de les al·legacions presentades en relació a la retirada d'un mes acordada per la Prefectura Provincial de Trànsit de Barcelona, impugnació actualment en tràmit i que inicialment va aconsellar a aquesta

Oficina a esperar la seva resolució, però que el temps transcorregut aconsella ara procedir a resoldre aquesta queixa.

ATÈS.- Que la interposició de diverses queixes per motius similars al que és objecte d'aquesta, va motivar que el Defensor del Ciutadà proposés una entrevista al Conseller Delegat de Seguretat i Prevenció de l'Ajuntament de Mataró, produint-se l'entrevista a principis de setembre de 2003 i, en el transcurs de la que van posar-se de manifest diverses qüestions relatives a política sancionadora en matèria de trànsit i la receptivitat del departament municipal en la qüestió plantejada.

ATÈS.- Que, de la informació rebuda del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, resulta que la tramitació de l'expedient sancionador s'ha ajustat escrupolosament allò que disposa la legislació vigent.

ATÈS.- Que l'única qüestió que es planteja en aquest cas és refereix a la valoració, sempre subjectiva, de sí efectivament, com pretén la ciutadana, hi ha o no una certa desproporció entre la magnitud del fet que constitueix la infracció i la sanció imposada.

S'ha de partir de la clara consideració de que sí, com en aquest cas, la infracció és qualificada de molt greu, la sanció de 301 € amb la proposta de retirada del permís de conduir pel termini d'un mes, està completament dintre del marge legal, pel que considerar o no desproporcionada la sanció en relació al fet, no té res a veure amb la legalitat de la sanció, sinó amb si aquesta pot entendre's o no justa o equitativa.

També cal tenir en compte que, d'entrada, la graduació de la gravetat queda a criteri de l'Agent denunciat, proveït de la presumpció de veracitat, qui aprecia "in situ" i de forma immediata les circumstàncies concretes del fet infractor.

Centrades les nostres consideracions en aquests termes de justícia i equitat, entenem que a primera vista, és possible apreciar, com ho fa la ciutadana, que hi ha desproporció entre el fet i la sanció finalment imposada, com he dit de caràcter molt greu, encara que sigui la que legalment correspongui, però precisament per fugir de tota subjectivitat, entenem que per graduar la sanció podrien tenir-se en compte, apart de les pròpies del fet infractor, altres circumstàncies també objectives, com els antecedents del conductor infractor, per exemple, doncs no perdem de vista que es tracta d'una infracció d'estacionament, greu perquè és dificulta el pas de vianants, però d'aparcament i que la gravetat, en els termes que aquí ha estat considerada, inclou tot tipus d'infraccions, és a dir, tant les que impliquen un perill real per a la integritat física de les persones, o altres bens jurídics, com aquelles en que el perill es considera només de forma abstracte.

És cert que la tendència legislativa a tots els nivells es endurir les sancions d'aquelles infraccions que fan augmentar l'accidentalitat i les seves conseqüències, però també ho és que dins de la mateixa gravetat s'inclouen fets diferents, sense distingir aquells que tenen incidència en aquella accidentalitat i, que fins i tot poden ser penalment punibles, d'aquells altres que no podrien arribar a tenir aquesta qualificació.

Per això i, perquè l'actual interpretació constitucional del principi d'igualtat ho permet, és possible tractar diferencialment situacions desiguals, graduant la sanció que pugui correspondre imposar segons les circumstàncies concretes del cas, relatives al fet, al conductor i al bé jurídicament protegit per la norma infringida.

ATÈS.- Que l'article 67 del Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel que s'aprova la Llei sobre Trànsit i Circulació de vehicles i Seguretat Vial estableix que les infraccions greus seran sancionades amb una multa de fins a 300,50 € i les molt greus de fins a 601,01 €, establint la possibilitat de retirar el permís de conduir pel termini de fins a tres mesos i fent aquesta retirada obligatòria quan es tracti d'infraccions molt greus.

ATÈS.- Que el criteri aplicat per a la imposició de la sanció de 301 € amb proposta de retirada del permís de conduir per un mes, implica considerar l'estacionament fet per la Sra. C.B.Y. com a constitutiu d'una infracció molt greu.

ATÈS.- Que la pròpia normativa considera greu la conducció negligent, deixar a la via objectes que puguin produir incendis, l'incompliment dels temps de conducció, límits de velocitat, prioritats de pas, avançaments, canvis de direcció o sentit, circulació en sentit contrari, les parades o estacionaments en llocs perillosos o que obstaculitzin greument el trànsit, la circulació sense llum o enlluernant i la realització d'obres a la via sense permís i, molt greus, les conductes considerades greus quan hi hagi un risc afegit, la conducció sota els efectes de l'alcohol o drogues, negar-se a fer la prova de la intoxicació, la conducció temerària, l'omissió del deure de socors i la competició entre vehicles.

ATÈS.- Que la denúncia de l'expedient de que tractem relata que l'estacionament dificultava greument el pas de vianants, però creiem no hi consta cap circumstància que permeti equiparar la sanció d'aquesta concreta infracció a la que correspon a fets tipificats com a molt greus, com la conducció sota els efectes de l'alcohol o drogues, negar-se a fer la prova de la intoxicació, la conducció temerària, l'omissió del deure de socors o la competició entre vehicles.

ATÈS.- Que l'article 31.1 de l'Ordenança Municipal de Circulació vigent estableix que no es pot estacionat en els llocs on estigui prohibida l'aturada, en els termes de l'article 29.

ATÈS.- Que l'article 64.2 de l'O.M.C. es remet per a la qualificació de la gravetat d'un fet a la legislació específica vigent.

ATÈS.- Que l'article 65 de la mateixa O.M.C. determina que la imposició de les sancions hauran de guardar relació entre la gravetat del fet i la sanció imposada, d'acord amb criteris que valoren la reincidència o la naturalesa i entitat dels perjudicis.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa per entendre que la tramitació de l'esmentat expedient s'ha ajustat escrupolosament al que preveu la legislació vigent.

De totes maneres però, les anteriors consideracions ens motiven a **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, estudiar la possibilitat de fixar criteris interns diversos dels previstos en l'article 65 de l'Ordenança Municipal de Circulació, no en el sentit d'augmentar-la com preveuen els apartats 1 i 2 d'aquesta norma, sinó per atenuar-la i permetre la reducció de la sanció, graduant-la dins del marge legal que només fixa màxims, en funció de les circumstàncies concretes del fet i la manca d'antecedents del conductor infractor, per exemple.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

**Exp. : 70/02**

Queixa en relació a una denúncia de trànsit de la que no ha rebut cap notificació fins l'avis de constrenyiment.

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

ATÈS.- Que sol·licitada que va ser la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, aquest va sol·licitar-la també a l'Oficina de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona resultant, de la documentació rebuda el següent:

1.- Que la denúncia es refereix la infracció de trànsit relativa a la circulació sense llums de la motocicleta, propietat i conduïda pel promotor de la queixa, el 6 de novembre de 2001, per la Plaça d'Espanya, de Mataró.

2.- Que el Sr. F.E.S. va refusar signar la denúncia, tot i que se li va donar una còpia.

3.- Que la diligència de notificació de la denúncia va ser efectuada per l'OGT, constant dos intents, el primer el 28 de desembre de 2001 a les 10.00 hores i, el segon, el següent dia 3 de gener a la mateixa hora, no sent positives al estar l'interessat absent, publicant-se el corresponent edicte en el B.O.P. de 31 de gener de 2001.

4.- Igualment, la diligència de notificació de la sanció va ser efectuada per l'OGT, constant també dos intents, el primer el 21 de març de 2002 a les 10.00 hores i, el segon, el següent dia

28 també a les 10.00 h., no sent positives tampoc al estar l'interessat absent, publicant-se el corresponent edicte en el B.O.P. de 30 d'abril de 2002.

5.- Finalment, la diligència de notificació del proveïment de constrenyiment es formalitza el 11 de juliol de 2002, no constant l'hora, després de dos intents negatius, el primer el 5 de juliol, sense que consti l'hora i, el segon, el 9 de juliol, sense que tampoc consti cap hora.

6.- El 23 de juliol, el Sr. F.E.S. presenta recurs de reposició contra el proveïment de constrenyiment, negant la infracció i denunciant no haver rebut cap notificació fins la del l'inici de l'execució de la sanció.

7.- El 26 d'agost s'acorda procedir a l'embarg de bens del deutor, el que es comunica a les diferents entitats bancàries.

8.- El 14 de novembre de 2002, es dicta la resolució desestimant el recurs de reposició de l'interessat, constant la seva notificació el 18 de novembre a les 10 hores.

9.- El 18 d'octubre de 2002, el promotor es dirigeix a l'OGT manifestant que l'embarg s'ha practicat sobre un compte corrent en el que ell figura com a cotitular, però en el que no fa cap ingrés, ja que es on està domiciliat el pagament de la pensió de la seva esposa, motiu pel que l'OGT li requereix aporti certificació bancària acreditativa de la veracitat de les seves al·legacions, requeriment que no consta notificat ja que s'han fets dos intents, el primer el 17 de desembre darrer a les 11'40 hores i, el segon, el 19 de desembre a les 11'30 hores, resultant aquell absent en les dues ocasions.

ATÈS.- Que el Sr. F.E.S. té establert el seu domicili al carrer Creu Roja, número 20, 1er, havent-se practicat en aquest tots els intents de notificació.

ATÈS.- Que respecte les diverses diligències de notificació, hem de fer diverses consideracions, relatives totes elles a la forma i nombre d'intents, havent de valorar si aquelles respecten allò que disposa l'article 59 de la Llei 30/1992.

Aquest precepte estableix taxativament que la notificació pot entregar-se a qualsevol persona que es trobi en el domicili i si no hi hagués ningú, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i hora de l'intent, que es repetirà una sola vegada a una hora diferent i dintre dels tres dies següents.

La diligència de notificació de la denúncia inicial, no respecta escrupolosament el que ordena aquell precepte, doncs apart de que els dos intents tenen lloc a la mateixa hora, el segon es practica més enllà del termini de tres dies, comptem hàbils, del primer. Igualment, la diligència de notificació de la sanció s'intenta dues vegades a la mateixa hora i, sembla, en un termini superior a tres dies i, en la del proveïment de constrenyiment no consten les hores dels dos primers intents.

Certament, molts ciutadans no fan cas de l'avís de correus i el deixen caducar, però aquest eventual fet ha de ser compensat amb una actuació diligent de l'administració, perquè la llei l'imposa respectar determinats condicionants.

Igualment, en aquest cas, el ciutadà no ha canviat de domicili i en una de les ocasions sí ha rebut la notificació, el que indica que els intents realitzats en l'horari laboral habitual en el domicili de particulars resulten majoritàriament negatius, el que obligaria a millorar el sistema i la forma de les notificacions i apurar al màxim la possibilitat de fer efectives les notificacions personals, evitant els edictes.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa presentada per entendre que la diligència de notificació de la denúncia inicial no s'ajusta escrupolosament al legalment establert.

Per les anteriors consideracions, cal **SUGGERIR** a l'ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA valori la possibilitat de declarar, d'ofici, la nul·litat del procediment, a partir de la diligència de notificació de la denúncia, portant-la a terme en legal forma i permetent que el ciutadà pugui formular-hi al·legacions, sens perjudici de valorar també els efectes que respecte del procediment i vigència la infracció, puguin haver causat el transcurs del temps.

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

**Exp. : 08/03**

Queixa per una denúncia de trànsit i la falta de resposta a la seves al·legacions.

**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 en data 9 e juliol de 2002, es va denunciar el vehicle Seat Toledo quan no va respectar la prioritat de pas d'un altre vehicle en la cruïlla de la Ronda Cervantes i la Crta de Mata, obligant-lo a modificar la seva trajectòria, no notificant-se la denúncia al conductor per estar l'agent efectuant el servei a peu i no poder detenir el vehicle infractor.
- 2.- En data 23 d'agost de 2002 l'OGT es notifica al ciutadà, a través del seu fill i al seu domicili, la denúncia.
- 3.- Consta finalment diligència en l'expedient en la que la denúncia fou abonada amb bonificació en data 24 de setembre de 2002.

Igualment, de la documentació presentada pel ciutadà, resulta el pagament amb bonificació de la sanció i la presentació d'al·legacions a la denúncia, en la mateixa data 24 de setembre de 2002, davant l'OGT, Oficina de Mataró.

Si bé en la presentació de la queixa, el ciutadà discuteix la realitat de la infracció ja que, segons ell, a l'hora de la denúncia estava treballant, dubtant que l'Agent denunciat pogués prendre correctament la matrícula del vehicle infractor, el cert és que en les al·legacions el seu plantejament no era tan clar, ja que discutia de forma general la presumpció de veracitat dels Agents Municipals, no aportant cap prova per corroborar les seves manifestacions i desvirtuar la denúncia.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta la presentació, per part del ciutadà, de al·legacions a la denúncia, davant el mateix òrgan que li notifica aquesta, havent quedat aquelles sense resposta, potser per no contenir la identificació de la denúncia a la que anaven dirigides.

ATÈS.- Que les al·legacions van ser presentades el mateix dia en el que va verificar-se el pagament voluntari de la denúncia, pel que aquelles estarien presentades fora de termini, no constant tampoc en l'escrit el número de denúncia, ni la seva data, ni l'Agent ni les dades del vehicle.

Tot i aquesta incorrecció considerem s'hauria d'haver requerit al ciutadà per què corregís els defectes de les seves al·legacions per tal de donar-li el tràmit corresponent.

ATÈS.- Que tot i això i, independentment del contingut o fons de les al·legacions del ciutadà, el cert és que no s'ha donat cap resposta a les seves manifestacions, ni que sigui per desestimar-les, per haver estat presentades fora de termini, o per manca de proves o arguments que poguessin desvirtuar el fet denunciat o, fins i tot, per la presumpció de veracitat de que estan investits els Agents.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa ja que, aquesta no ha rebut cap resposta a les al·legacions presentades a la denúncia davant l'OGT, ni tampoc se li ha donat oportunitat de corregir els defectes de manca d'identificació de la denúncia a la que anaven dirigides.

Per això, es fa necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, doni a les al·legacions del promotor de la queixa el tràmit que li correspon, resolent-les expressament, ni que sigui per desestimar-les.

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

**Exp. : 09/03**

Queixa per una denúncia de trànsit per estacionament i la deficient informació rebuda per poder assistir al curs d'educació viària..

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

ATÈS.- Que en data 30 de gener de 2003 va ser registrada la queixa en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit relativa a l'estacionament en zona prohibida per senyal, el 28 de febrer de 2002, sobre les 20 hores a la Plaça Itàlia sense número, referint-se aquella a la manca de notificació en l'acte, a la deficient informació rebuda de l'Agent denunciant en el sentit de que si es pagava la taxa de la grua no hi hauria denúncia i, a la deficient informació rebuda per a l'assistència a les sessions d'educació viària substitutives de la sanció, havent recorregut l'embarg acordat i sense que se li hagi permès parlar amb l'Agent denunciant.

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 28 de febrer de 2002, sobre les 20 hores, es va denunciar al vehicle del Sr. A.M.C., per estar estacionat en zona prohibida per senyal, a la Plaça Itàlia sense número.

2.- Aquesta denúncia li es notificada, en la persona de la seva esposa, el 5 d'abril de 2002.

3.- El 3 de juny es dicta el Decret d'imposició de sanció, per l'esmentada infracció, resolució que li es notificada personalment al mateix Sr. A.M.C. el 5 de juliol de 2002.

4.- El 23 de setembre de 2002, es dicta el proveïment de constrenyiment.

5.- Aquesta resolució s'intenta notificar-li a l'interessat en dues ocasions, la primera el 14 d'octubre de 2002 a les 12'20 hores i, la segona el següent dia 16 a les 12'10 hores, resultant en les dues ocasions absent el destinatari, motiu pel que es diposita l'avís a la bústia i es retorna de correus el dia 23 d'octubre.

5.- El següent dia 15 de novembre, davant la manca de notificació anterior, es publica el corresponent edicte en el B.O.P. requerint a l'interessat per deu dies perquè comparegui a notificar-se, amb l'advertiment d'entendre's notificada, en cas de no comparèixer, a l'endemà d'aquell termini.

6.- El 25 de novembre s'acorda procedir a l'embarg de bens del deutor, practicant-se aquest sobre un compte corrent de la Caixa Laietana.

7.- El recurs interposat pel ciutadà, presentat contra l'embarg, es desestima per resolució de data 13 de març de 2003, per entendre's que només es pot recórrer la provisió de constrenyiment i no l'embarg.

ATÈS.- Que respecte del primer motiu de la queixa, hem de manifestar que la notificació de la denúncia s'ha practicat correctament en aquest expedient, independentment de que el butlletí es donés en mà o no al ciutadà afectat al mateix moment de la denúncia, existint en l'expedient diligència expressa a aquest efecte.

ATÈS.- Que en relació a la informació que el ciutadà diu haver rebut de l'Agent denunciat respecte l'anul·lació de la sanció, en el cas satisfer la taxa de la grua, hem de manifestar de que ha d'haver-hi un malentès doncs, d'acord amb la reglamentació corresponent, aquesta exclusió no és possible, sense que tampoc el Sr. A.M.C. hagi interposat cap recurs, ni dit res, quan li es notificada personalment la imposició de la sanció.

ATÈS.- Que respecte de la informació rebuda per a la substitució de la sanció per sessions d'educació viària, consta que el ciutadà va informar-se al respecte, però no que aquest hagués presentat la sol·licitud per escrit, presentació aquesta del tot imprescindible per poder assistir-hi.

ATÈS.- Que tot i això, 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 (10'20 el primer i 10'10 el segon), motiu pel que s'ha d'entendre podrien no respectar allò que disposa l'article 42.1 del RD 1829/1999 pel que s'aprova el Reglament de Serveis Postals.

Igualment, concedint l'edicte publicat en el B.O.P. de 15 de novembre de 2002, un termini de deu dies per a la compareixença dels deutors (per a pagar), l'acord d'embarg es dicta el 25 de novembre següent, 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 tot i que les dues irregularitats detectades podrien comportar la nul·litat d'algun dels tràmits de l'expedient, el que comporta l'estimació de la queixa del ciutadà, ha quedat demostrada l'existència del deute i, per tant, l'obligació de pagament del ciutadà, doncs aquest

mai ha discutit la infracció, havent al·legat que la informació rebuda va ser deficient, tant pel que fa a l'anul·lació de la sanció si es pagava la taxa de grua, com per a l'assistència a les sessions d'educació viària, motiu pel que entenem que no s'ha produït cap indefensió al ciutadà com a conseqüència directe de la tramitació defectuosa i que els seus eventuais efectes han quedat validats, d'alguna manera, amb el pagament del deute, ni que sigui per via forçosa.

**ACORDO** : Estimar la queixa en relació presentada pel Sr. A.M.C. per infracció de trànsit, en zona prohibida per senyal, el 28 de febrer de 2002, sobre les 20 hores a la Plaça Itàlia sense número, respecte de la tramitació de l'expedient per part de l'Organisme de Gestió Tributària, 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, 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. : 13/03**

Queixa per la manca de resposta a la seva petició d'autorització per filmar actes públic al carrer.

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

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

- 1.- Que en data 22 de març de 2002, el ciutadà va presentar escrit, sol·licitant autorització administrativa per a filmar al carrer esdeveniments polítics, socials i culturals per al seu personal, comunicant-li el Conseller Delegat que la seva petició el 25 de març de 2002 als Serveis Jurídics del Departament de Via Pública per a informe.
- 2.- Que el 4 de març de 2003 es dicta Decret pel que es resol que l'Ajuntament de Mataró no és competent per a atorgar l'autorització sol·licitada pel ciutadà i li recorda l'obligació de fer les filmacions amb respecte al que preveu la Llei de Protecció Civil del dret de l'honor, a la intimitat personal i la pròpia imatge.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta la correcta tramitació de la sol·licitud del ciutadà i l'existència de resposta expressa i motivada, si bé aquesta s'ha produït una vegada aquesta Oficina va sol·licitar informació i quasi un any després de la seva presentació.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada per R.G.L. en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud per a filmar al carrer esdeveniments polítics, socials i culturals per al seu personal, per entendre que tot i amb retard, la seva petició ha estat correctament tramitada i resolta.

De totes maneres, cal **RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró, la necessitat i obligació de donar resposta a totes les peticions i sol·licituds dels ciutadans, dins del termini legalment establerts.

### **Exp. : 14/03**

Queixa per la desestimació d'al·legacions a diverses denúncies per infracció de trànsit on la promotora exposa la impossibilitat de ser-ne ella l'autora i l'existència d'error al prendre la matrícula.

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

ATÈS.- Que en data 24 de febrer de 2003 va ser registrada la queixa presentada per S.C.D.H. en relació a diverses denúncies per infracció de trànsit, totes de la mateixa data, i que varen donar lloc, a diversos expedients, relatives totes elles a fets ocorreguts el 28 d'abril de 2002, sobre les 13'20 hores, a la cruïlla de la carretera de Mata i la Ronda Alfonso X el Sabio. quan el conductor del ciclomotor, de la seva propietat, va desobeir les indicacions dels Agents, no portava casc i no va respectar el color vermell d'un semàfor, havent estat prèviament

presentades les pertinents al·legacions a l'Ajuntament de Mataró, on la promotora de la queixa exposa la impossibilitat de ser-ne ella l'autora i l'existència d'error al prendre la matricula.

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 :

Expedient 02XXXXXX:

1.- La denúncia Del 28 d'abril de 2002, a les 13'20 hores, a la cruïlla de la carretera de Mata i la Ronda Alfonso X el Sabio. quan el conductor del ciclomotor no obeeix les indicacions de l'Agent.

2.- La denúncia no es notifica a l'acte davant la impossibilitat de fer-ho al no aturar-se el conductor.

3.- El conductor es indentificat com a un noi o home.

4.- Notificada la denúncia a la Sra. S.C.D.H., aquesta presenta al·legacions en el sentit de manifestar que ella no passa pel lloc, perquè el seu treball no està a la zona, i que en el moment de la denúncia estava malalta i al llit, motiu pel que al·lega error al prendre la matricula.

5.- Per això, se la requereix per tal de que identifiqui qui conduïa el seu ciclomotor, atorgant-li un termini de 10 dies.

6.- L'instructor proposa la desestimació de les al·legacions, però la infracció es declara prescrita davant la paralització del procediment per termini superior al legalment establert.

Expedient 02XXXXXX:

1.- La interposa el 28 d'abril de 2002, a les 13'20 hores, a la cruïlla de la carretera de Mata i la Ronda Alfonso X el Sabio. quan el conductor del ciclomotor no respecte un semàfor, sent-ne testimoni un altre Agent.

2.- La denúncia no es notifica a l'acte davant la impossibilitat de fer-ho al no aturar-se el conductor, fet que dóna lloc a la primera de les denúncies.

3.- El conductor es identificat com a un noi o home.

4.- Notificada la denúncia a la Sra. S.C.D.H., aquesta presenta al·legacions en el sentit de manifestar que ella no passa pel lloc, perquè el seu treball no està a la zona, i que en el moment de la denúncia estava malalta, motiu pel que al·lega error al prendre la matricula.

5.- Per això, se la requereix per tal de que identifiqui qui conduïa el seu ciclomotor, atorgant-li un termini de 10 dies, requeriment que es contesta en el sentit de no poder manifestar qui era el conductor, ja que es tracta d'una confusió.

6.- La manca de identificació, dóna lloc a que es doni de baixa la primera infracció i s'obri l'expedient 02XXXXXX, vers la Sra. S.C.D.H. quina nova denúncia se l'intenta notificar en dues ocasions al seu domicili i es deixa avís, publicant-se el corresponent edicte de notificació el 31 de gener de 2003.

7.- Amb anterioritat, la promotora presenta al·legacions, acompanyant una certificació de l'empresa on treballa, en la que es certifica que el 28 d'abril de 2002, a les 13'20 hores, estava treballant, reiterant l'existència de error al prendre la matricula.

8.- L'instructor proposa la desestimació de les al·legacions i la confirmació de la denúncia, davant la contradicció en que incorre la denunciada ara, al dir que treballava, quan en les primeres al·legacions va dir que estava malalta.

9.- El 12 de febrer es dicta Decret desestimant les al·legacions i imposant la corresponent sanció, el que se li notifica el 24 de febrer.

Expedient 02XXXXXX (tramitat conjuntament amb l'anterior) :

1.- La interposa, el 28 d'abril de 2002, a les 13'20 hores, a la cruïlla de la carretera de Mata i la Ronda Alfonso X el Sabio. per circular el conductor del ciclomotor sense casc, sent-ne testimoni un altre Agent.

2.- La denúncia no es notifica a l'acte davant la impossibilitat de fer-ho al no aturar-se el conductor, fet que dóna lloc a la primera de les denúncies.

3.- El conductor es identificat com a un noi o home.

4.- Notificada la denúncia a la Sra. S.C.D.H., aquesta presenta al·legacions en el sentit de manifestar que ella no passa pel lloc, perquè el seu treball no està a la zona, i que en el moment de la denúncia estava malalta, motiu pel que al·lega error al prendre la matricula.



5.- Per això, se la requereix per tal de que identifiqui qui conduïa el seu ciclomotor, atorgant-li un termini de 10 dies, requeriment que contesta la promotora en el sentit de no poder manifestar qui era el conductor, ja que es tracta d'una confusió.

6.- La manca de identificació, dóna lloc a que es doni de baixa la primera infracció i s'obri l'expedient 02XXXXXXX, vers la Sra. S.C.D.H., quina nova denúncia se l'intenta notificar en dues ocasions al seu domicili i es deixa avís, publicant-se el corresponent edicte de notificació el 31 de gener de 2003.

7.- Amb anterioritat, la promotora presenta al·legacions, acompanyant una certificació de l'empresa on treballa, en la que es certifica que el 28 d'abril de 2002, a les 13'20 hores, estava treballant, reiterant l'existència de error al prendre la matrícula.

8.- L'instructor proposa la desestimació de les al·legacions i la confirmació de la denúncia, davant la contradicció en que incorre la denunciada ara, al dir que treballava, quan en les primeres al·legacions va dir que estava malalta.

9.- El 12 de febrer es dicta Decret desestimant les al·legacions i imposant la corresponent sanció, el que se li notifica el 24 de febrer.

ATÈS.- Que, respecte del procediment, de la documentació rebuda resulta l'estricta respecte als tràmits legalment establerts, havent-se declarat prescrita una de les infraccions, i anul·lades les altres dues per manca de determinació de l'autor.

Aquesta manca d'identificació, és el que dóna lloc a l'obertura de dos expedients contra la pròpia Sra. S.C.D.H., precisament pel fet de no identificar la persona que conduïa el ciclomotor de la seva propietat i que va cometre les infraccions inicialment denunciades, infracció que està expressament tipificada en la llei.

ATÈS.- Aquesta qüestió ens porta al primer dels motius de les al·legacions, l'existència d'error al prendre la matrícula del seu ciclomotor.

En els expedients es tenen en compte dues circumstàncies, primerament que la matrícula la prenen dos Agents de la Policia Local i, segon, la identificació del ciclomotor que consta en tots els butlletins i més concretament el seu color.

Per això, apart de la presumpció de veracitat de que estan investits els Agents de l'autoritat, no hi ha cap dada objectiva que faci sospitar l'existència d'un error al prendre la matrícula del vehicle infractor.

ATÈS.- Que, respecte de la negativa de la promotora de ser l'autora de les infraccions, aquest fet resulta evident a partir del mateix moment de les denúncies, doncs el conductor es identificat com a un noi o home.

Per això s'arxiven les primeres denúncies, doncs manca la identificació de l'autor de les tres infraccions, però dóna lloc a l'obertura de dos nous expedients sancionadors, vers la mateixa promotora, doncs la llei l'obliga a identificar al conductor del seu vehicle.

La manca d'identificació del conductor, per part de la Sra. S.C.D.H., és el fet que constitueix la infracció i la sanció imposada, el preveure la llei aquesta obligació respecte dels propietaris del vehicles.

Per altra banda, la promotora al·lega que no era ella la conductora i que la moto no la va deixar a ningú, pel que no pot facilitar la identificació requerida, però com que a la primera al·legació, de data 11 de juny de 2002, va dir que no era ella perquè estava malalta i al llit i, a l'escrit de data 23 de gener de 2003, aporta un certificat del que resulta estava treballant, l'instructor dels dos expedients no li dóna cap credibilitat a les seves manifestacions, no sent suficient el document aportat, davant aquesta contradicció, ni tan sols per a valorar l'existència de presumpció al seu favor, pel que les seves al·legacions són desestimades i confirmades les sancions.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa en relació a diverses denúncies per infracció de trànsit, totes de la mateixa data, i que varen donar lloc, inicialment, a diversos expedients per infracció de trànsit, i més endavant els expedients sancionadors, per manca d'identificació del conductor infractor, ja que, estrictament, el procediment aplicat per l'Ajuntament de Mataró en la tramitació dels respectius expedients, s'ajusta estrictament al legalment establert.

**Exp. : 16/03**

Queixa per la manca de resposta a les seves al·legacions en relació a una denúncia de trànsit.

**Extracte de la Resolució: ESTIMA 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.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 13 de novembre de 2001 per estacionament sense discs o comprovant.
- 2.- Les al·legacions presentades van donar lloc a l'informe de l'Agent denunciant que, va proposar la seva desestimació, dictant-se Decret de data 11 d'abril de 2002 desestimant-les, resolució notificada a l'interessat, al seu domicili, i rebuda per la Sra. M.G.
- 3.- Contra la resolució imposant la sanció el Sr. J.M.O. va presentar al·legacions, si bé a l'expedient no hi consta el corresponent escrit, reproduint les mateixes al·legacions ja exposades anteriorment.

ATÈS.- Que per la seva part, l'Organisme de Gestió Tributaria informa:

- 1.- Que la denúncia inicial va ser degudament notificada, a l'igual que el proveïment de constrenyiment.
- 2.- Que acordat l'embarg de bens del ciutadà el 27 de desembre de 2002, es rep escrit d'al·legacions del Sr. J.M.O. denunciant que no s'ha resolt el seu recurs de data 17 de maig de 2002.
- 3.- Confirmada la presentació d'aquest escrit, l'OGT resol estimar les al·legacions del ciutadà i deixa sense efecte l'embarg acordat, tot i que ja ha estat fet efectiu, suspentent els tràmits d'execució fins a la resolució d'aquell recurs.

ATÈS.- Que a la vista de contingut de la informació rebuda, es demana al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública i l'OGT, aclareixin la manca de resolució de les al·legacions de 17 de maig i 26 de novembre de 2002, responent l'OGT que va deixar-se sense resposta a l'haver estat estimades unes al·legacions de data posterior, mentre que aquell primer Servei, confirma la manca de resolució de les de data 17 de maig.

ATÈS.- Que en data 25 de juny de 2003 el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública informa que en data 12 de juny ha estat estimat el recurs del ciutadà, donant ordre a l'OGT per a que retornin els diners cobrats, donant per finalitzat l'expedient.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta la correcta tramitació de l'expedient de execució de la sanció, mentre que el procediment sancionador va ser correctament tramitat, fins que va deixar-se de resoldre les al·legacions de data 17 de maig de 2002, tramitades com a recurs extraordinari de revisió, finalment estimades.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa presentada, per no haver-se resolt dins de termini, les al·legacions presentades pel ciutadà contra la sanció imposada, tramitades com a recurs de revisió i estimades una vegada ja s'havia produït la intervenció d'aquesta Oficina.

Per això, es fa necessari **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, l'obligació de donar resposta a totes les al·legacions i recursos que presentin els ciutadans, dins del termini legalment establert per a cada cas.

**El cap del Servei Juídic-Administratiu de Via Pública informa de la resposta donada al recurs que va presenta el ciutadà estimant-lo i traslladant aquesta resolució a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació per tal que es procedeixi a la devolució de l'import pagat.**

**Exp. : 20/03**

Queixa per haver-li desestimat el recurs interposar arran d'una denúncia de trànsit, havent fet les al·legacions justificant que no era ella ni el seu vehicle el que va causar l'accident.

**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'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia voluntària, en relació al fet ocorregut en data 18 d'agost de 2002, a la cruïlla de la Ronda President Companys i carrer Puig i Pidemont, per conducció temerària causant un accident.
- 2.- Que les al·legacions presentades van ser desestimades, amb proposta de sanció de 602 € i proposta de retirada del permís de conduir per tres mesos.
- 3.- Que contra la resolució imposant la sanció la Sra. M.F.A., a través del seu pare, va presentar recurs, reproduint les mateixes al·legacions ja exposades anteriorment i que resumidament es refereixen a la impossibilitat de ser ella l'autora de la infracció ja que el seu vehicle estava al garatge d'Olot i ella treballant a Irlanda.
- 4.- Aquest recurs es informat favorablement per l'instructor, el 28 de març de 2003, en el sentit d'entendre que no hi han proves suficients per a mantenir la sanció, motiu pel que el 3 d'abril es dicta Decret estimant el recurs i deixant sense efecte la sanció imposada, procedint a l'arxiu de l'expedient sancionador.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta la correcte tramitació de l'expedient sancionador, si bé no acabem d'entendre ben bé perquè la primera proposta de l'instructor recomana la imposició de la sanció i la segona, que es refereix al recurs, proposa la seva estimació, quan no s'ha aportat cap fet nou ni s'ha practicat cap prova a llarg de tot el procediment.

De totes maneres, finalment s'ha produït l'estimació de les al·legacions exculpadores de la promotora de la queixa, i tot que aquella ha tingut lloc una vegada aquesta Oficina va sol·licitar la informació relativa al procediment, hem d'entendre que la queixa de la ciutadana ha deixat de tenir fonament.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada, suposadament comesa, per conducció temerària causant un accident, per entendre que el procediment ha estat, estrictament, correctament tramitat, havent desaparegut, hores d'ara, el fonament de la queixa ja que les al·legacions de la ciutadana han estat finalment estimades i anul·lada la sanció inicialment imposada.

### **Exp. : 22/03**

Queixa pel no retorn de l'import de la taxa de la grua al haver-se declarat prescrita la sanció.

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

ATÈS.- Que a la vista de que la queixa del ciutadà es referia a la vigència horària de la senyalització existent al número 89 del carrer Goya, va sol·licitar-se la corresponent informació al Servei de Mobilitat, per tal de conèixer la senyalització existent al lloc i l'horari d'aplicació.

ATÈS.- Que igualment, sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta :

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 22 de desembre de 2002, comesa sobre les 22'43 hores, al estar estacionat en zona de càrrega i descàrrega sense indicador horari.
- 2.- Les al·legacions presentades van donar lloc al Decret de data 6 de març de 2003, en el que es declara prescrita la infracció i s'arxiva l'expedient.

ATÈS.- Que a la vista del contingut de l'expedient i l'objecte de la queixa va sol·licitar-se al mateix Servei s'aclarís la aparent contradicció existent entre el fet d'haver-se arxivat l'expedient, sense entrar a valorar el fons de les al·legacions del ciutadà i, el fet de no retornar la taxa de grua, sobre el que no es pronuncia el Decret de 6 de març de 2003.

ATÈS.- Que la resposta a l'aclariment sol·licitat per part del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, fa distingir entre el fet constitutiu de la denúncia, quina suposada infracció es declara prescrita d'acord amb la Llei i, el fet que dóna lloc a la meritació de la taxa per la grua.

Aquest informe contradiu les afirmacions del ciutadà en el sentit que, independentment de que en la denúncia va fer-se constar com a hora de la infracció, les 22'43 hores, el cert és que el

vehicle retirat va tenir entrada al dipòsit municipal a les 20'50 hores, sent retirat pel mateix ciutadà promotor de la queixa a les 21.45 hores.

ATÈS.- Que la denúncia ha estat correctament arxivada per prescripció de la infracció.

ATÈS.- Que l'article 55 de l'Ordenança Municipal de Circulació distingeix el fet de la infracció de trànsit que dóna lloc a la intervenció de la grua, del fet que dóna lloc a la meritació de la Taxa corresponent.

ATÈS.- Que tot i l'arxiu de l'expedient de denúncia, la suposada infracció no va tenir lloc a les 22'43 hores, sinó en un moment anterior a les 20'50 hores (entrada del vehicle en el dipòsit produint-se la retirada pel seu propietari a les 21'45 hores), pel que s'ha d'entendre correcte la interpretació donada pel Servei Jurídic a l'article 55 de l'Ordenança Municipal de Circulació, ja que a les 20'50 hores sí estava vigent la reserva d'estacionament (fins a les 21'30), havent-se meritat, per tant, la taxa de grua.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada en relació a l'expedient de denuncia, per entendre ajustada a dret la interpretació donada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a l'article 55 de l'Ordenança Municipal de Circulació i, per tant, correcte la denegació de la devolució de la Taxa de Grua sol·licitada pel ciutadà.

### **Exp. : 26/03**

Queixa per l'error d'un Agent de la Policia Local al fer constar l'import de la sanció a la butlleta de denúncia.

### **Extracte de la carta de NO ADMISSIÓ PER MANCA DE COMPETÈNCIA.**

En relació a la seva queixa, relativa a la denúncia interposada per un Agent de la Policia Local de l'Ajuntament de Mataró el dia 1 de març de 2002, li comunico la impossibilitat d'admetre-la a tràmit ja que l'expedient sancionador ha estat tramitat pel Servei Català de Trànsit, depenent de la Generalitat de Catalunya, motiu pel que queda fora de la competència d'aquesta Oficina, només referida als expedients tramitats per l'Ajuntament de Mataró.

De totes maneres, com que em sembla evident que l'Agent denunciador va patir un error al fer constar l'import de la sanció bonificada en el butlletí de denúncia, que la va induir a vostè a creure que amb el pagament de 40 € la sanció quedava complerta, entenc que el Servei de Català de Trànsit no ha tramitat correctament l'expedient, doncs hauria d'haver-li donat trasllat de l'error i permetre-li, o bé fer al·legacions, o bé pagar l'import correcte de la sanció, amb bonificació o dins termini voluntari, abans d'iniciar el constreyniment.

Com sigui que el defecte de procediment, tampoc ha estat corregit amb el recurs d'alçada interposat, desestimat per haver estat presentat fora de termini, motiu pel que no han entrat a valorar el fons del que es plantejava, entenc que només disposa vostè de dues possibilitats: 1er.- Interposar recurs de revisió, assessorant-se amb un advocat o, 2on.- presentar la queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, tràmit aquest darrer que pot formalitzar a través d'aquesta Oficina.

### **Exp. : 31/03**

Queixa per l'import de la sanció a la denúncia i la proposta de retirada d'un mes del carnet de conduir, considera la sanció desmesurada en relació a la infracció comesa, estar estacionat sobre la vorera sense privar el pas.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 3 de juny de 2002, per estar estacionat sobre la vorera, a l'alçada del núm. 499 del Camí Ral, obstaculitzant greument el pas de vianants, a quina infracció li correspon una sanció de 301 € i proposta de retirada del permís de conduir pel termini d'un mes.

2.- El ciutadà no va presentar al·legacions quan va ser-li notificada la denúncia, pel que va produir-se l'informe de l'Agent denunciant.

3.- La proposta de resolució de l'instructor de data 21 de setembre de 2002, proposa imposar la sanció de 301 €, amb sol·licitud al delegat del Govern per la retirada del permís de conduir pel termini d'un mes, el que va ser recollit íntegrament en el Decret de 3 d'octubre de 2002, degudament notificat a l'interessat.

4.- Contra aquesta decisió, el ciutadà va presentar recurs de reposició en el que, amb diversos arguments i fonaments jurídics, discutia la manca de motivació de la proporciolitat de la sanció imposada, el que va donar lloc al corresponent informe jurídic, en el que finalment es proposava desestimar-lo, com així va ser per Decret de 28 d'abril de 2003.

ATÈS.- Que la interposició de diverses queixes per motius similars al que és objecte d'aquesta, va motivar que el Defensor del Ciutadà proposés una entrevista al Conseller Delegat de Seguretat i Prevenció de l'Ajuntament de Mataró, produint-se l'entrevista a principis de setembre de 2003 i, en el transcurs de la que van posar-se de manifest diverses qüestions relatives a política sancionadora en matèria de trànsit i la receptivitat del departament municipal en la qüestió plantejada.

ATÈS.- Que, de la informació rebuda del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, resulta que la tramitació de l'expedient sancionador s'ha ajustat escrupolosament allò que disposa la legislació vigent.

ATÈS.- Que l'única qüestió que es planteja en aquest cas es refereix a la valoració, sempre subjectiva, de sí efectivament, com pretén el ciutadà, hi ha o no una certa desproporció entre la magnitud del fet que constitueix la infracció i la sanció imposada.

S'ha de partir de la clara consideració de que si, com en aquest cas, la infracció es qualifica de molt greu, la sanció de 301 € amb la proposta de retirada del permís de conduir pel termini d'un mes, està completament dintre del marge legal, pel que considerar o no desproporcionada la sanció en relació al fet, no té res a veure amb la legalitat de la sanció, sinó amb si aquesta pot entendre's o no justa o equitativa.

També cal tenir en compte que, d'entrada, la graduació de la gravetat queda a criteri de l'Agent denunciat, proveït de la presumpció de veracitat, qui aprecia "in situ" i de forma immediata les circumstàncies concretes del fet que constitueix la infracció.

Centrades les nostres consideracions en aquests termes de justícia i equitat, entenem que a primera vista, és possible apreciar, com ho fa l'interessat, que hi ha desproporció entre el fet i la sanció finalment imposada, com hem dit de caràcter molt greu, encara que sigui la que legalment correspongui, però precisament per fugir de tota subjectivitat, entenem que per graduar la sanció podrien tenir-se en compte, apart de les pròpies del fet infractor, altres circumstàncies també objectives, com els antecedents del conductor infractor, per exemple, doncs no perdem de vista que es tracta d'una infracció d'estacionament, greu perquè és dificulta el pas de vianants, però d'aparcament i que la gravetat, en els termes que aquí ha estat considerada, inclou tot tipus d'infraccions, és a dir, tant les que impliquen un perill real per a la integritat física de les persones, o altres bens jurídics, com aquelles en que el perill es considera només de forma abstracte.

És cert que la tendència legislativa a tots els nivells es endurir les sancions d'aquelles infraccions que fan augmentar l'accidentalitat i les seves conseqüències, però també ho és que dins de la mateixa gravetat s'inclouen fets diferents, sense distingir aquells que tenen incidència en aquella accidentalitat i, que fins i tot poden ser penalment punibles, d'aquells altres que no podrien arribar a tenir aquesta qualificació.

Per això i, perquè l'actual interpretació constitucional del principi d'igualtat ho permet, és possible tractar diferencialment situacions desiguals, graduant la sanció que pugui correspondre imposar segons les circumstàncies concretes del cas, relatives al fet, al conductor i al bé jurídicament protegit per la norma infringida.

ATÈS.- Que l'article 67 del Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel que s'aprova la Llei sobre Trànsit i, Circulació de Vehicles i Seguretat Vial estableix que les infraccions greus seran sancionades amb una multa de fins a 300,50 € i les molt greus de fins a 601,01 €, establint la possibilitat de retirar el permís de conduir pel termini de fins a tres mesos i fent aquesta retirada obligatòria quan es tracti d'infraccions molt greus.

ATÈS.- Que el criteri aplicat per a la imposició de la sanció de 301 € amb proposta de retirada del permís de conduir per un mes, implica considerar l'estacionament fet pel Sr. Matas Lloret com a constitutiu d'una infracció molt greu.

ATÈS.- Que la pròpia normativa considera greu la conducció negligent, deixar a la via objectes que puguin produir incendis, l'incompliment dels temps de conducció, límits de velocitat, prioritats de pas, avançaments, canvis de direcció o sentit, circulació en sentit contrari, les parades o estacionaments en llocs perillosos o que obstaculitzin greument el trànsit, la circulació sense llum o enlluernant i la realització d'obres a la via sense permís i, molt greus, les conductes considerades greus quan hi hagi un risc afegit, la conducció sota els efectes de l'alcohol o drogues, negar-se a fer la prova de la intoxicació, la conducció temerària, l'omissió del deure de socors i la competició entre vehicles.

ATÈS.- Que la denúncia de l'expedient de que tractem relata que l'estacionament dificultava greument el pas de vianants, però creiem no hi consta cap circumstància que permeti equiparar la sanció d'aquesta concreta infracció a la que correspon a fets tipificats com a molt greus, com la conducció sota els efectes de l'alcohol o drogues, negar-se a fer la prova de la intoxicació, la conducció temerària, l'omissió del deure de socors o la competició entre vehicles.

ATÈS.- Que l'article 31.1 de l'Ordenança Municipal de Circulació vigent estableix que no es pot estacionar en els llocs on estigui prohibida l'aturada, en els termes de l'article 29.

ATÈS.- Que l'article 64.2 de l'O.M.C. es remet per a la qualificació de la gravetat d'un fet a la legislació específica vigent.

ATÈS.- Que l'article 65 de la mateixa O.M.C. determina que la imposició de les sancions hauran de guardar relació entre la gravetat del fet i la sanció imposada, d'acord amb criteris que valoren la reincidència o la naturalesa i entitat dels perjudicis.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada en relació a la infracció iniciada per denúncia, per entendre que la tramitació de l'esmentat expedient s'ha ajustat escrupolosament al que preveu la legislació vigent.

De totes maneres però, les anteriors consideracions ens motiven a **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, estudi la possibilitat de fixar criteris interns diversos dels previstos en l'article 65 de l'Ordenança Municipal de Circulació, no en el sentit d'augmentar-la com preveuen els apartats 1 i 2 d'aquesta norma, sinó per atenuar-la i permetre la reducció de la sanció, graduant-la dins del marge legal que només fixa màxims, en funció de les circumstàncies concretes del fet i la manca d'antecedents del conductor infractor, per exemple.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

**Exp. : 36/03**

Queixa per una denúncia per estacionament i retirada del vehicle.

Extracte de la Resolució: **DESESTIMA**.

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 1 d'octubre de 2002, comesa pel vehicle B-0000, sobre les 16'20 hores, per estar estacionat en zona residencial, sent retirat el vehicle per la grua.
- 2.- El mateix dia la ciutadana presenta al·legacions, dient que va estacionar pel matí, després de preguntar a un Agent de Policia si podia estacionar i al recollir el vehicle a la tarda no hi era. Diu no hi ha senyalització de prohibició d'estacionar i demana l'anul·lació de la sanció i el retorn de la taxa de grua.
- 3.- El 6 de març de 2003, es dicta Decret arxivant l'expedient per prescripció, a l'haver estat paralitzat l'expedient durant el termini marcat per la Llei, desestimant el retorn de la taxa de grua.

ATÈS.- Que posteriorment va ser sol·licitada informació al Servei de Mobilitat, qui comunica que en el tram del carrer Sant Agustí on hi ha el número 17, està senyalitzat com a zona residencial.

ATÈS.- Que l'expedient sancionador ha estat correctament arxivat a l'haver estat paralitzada la seva tramitació més enllà del termini que determina la llei a aquest efecte.

ATÈS.- Que, pel que fa a la sol·licitud de retorn de la Taxa de Grua feta per la ciutadana, aquesta va ser denegada pel Servei Jurídic, per entendre que aquesta taxa es merita independentment de l'expedient de sanció i que l'anul·lació d'aquesta no comporta necessàriament la de la Taxa, excepció feta dels supòsits de sostracció o utilització il·legítima.

Certament, l'important es determinar si s'han donat o no, en aquest cas, els supòsits de l'article 55 de l'Ordenança Municipal, considerant el Decret de desestimació que així ha estat.

ATÈS.- Que la senyal informativa de zona residencial, vista per la Sra. G.R.C., no és que no pugui prohibir l'estacionament, sinó que el que fa, d'acord amb l'article 159 del Reglament General de Circulació, es informar de l'establiment d'una zona d'especial regulació, en la que els vianants tenen absoluta preferència, es limita la velocitat dels vehicles a 20 Km/h i només es permet el seu estacionament als espais senyalitzats a aquest efecte. Aquests espais són inexistents en el carrer Sant Agustí, motiu pel que, objectivament, la intervenció de la grua ha de considerar-se correcte, en tant que el vehicle va ser estacionat al matí i va ser retirat a les 16'20 de la tarda.

Al no constar en l'expedient l'informe de l'Agent, no podem saber si la Sra. G.R.C. va estacionar el seu vehicle amb el seu consentiment, però la infracció s'hagués comès igualment, resultant difícil determinar ara, després de tant de temps, si aquest va donar la resposta afirmativa a la pregunta de si podia o no estacionar, si va ser aquesta la pregunta, o si va entendre que el vehicle s'estacionaria una bona estona o només uns moments, motiu pel que hem de considerar ajustada a dret la desestimació de sol·licitud de retorn de la taxa de grua.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, per considerar que l'expedient sancionador ha estat correctament arxivat per prescripció i per entendre que la desestimació de la sol·licitud de retorn de la taxa de grua es ajustada a dret.

### **Exp. : 37/03**

Queixa per l'import de la denúncia i la proposta de retirada d'un mes del carnet de conduir, considera la sanció desmesurada en relació a la infracció comesa, estar estacionat sobre la vorera sense privar el pas.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia, per estar estacionat sobre la vorera, obstaculitzant greument el pas de vianants, a quina infracció li correspon una sanció de 301 € i proposta de retirada del permís de conduir pel termini d'un mes.

2.- En les al·legacions presentades per la ciutadana, es manifesta haver satisfet la sanció econòmica imposada i la taxa de grua, discutint la proporcionalitat de la sanció amb el fet que portaria aparellada la proposta de retirada del permís de conduir, sol·licitant es retiri la denúncia i es retornin els imports pagats per sanció i grua.

3.- La proposta de resolució de l'instructor de data 30 de maig de 2003, rebutja les al·legacions i proposa imposar la sanció de 301 €, amb sol·licitud al delegat del Govern per la retirada del permís de conduir pel termini d'un mes, el que va ser recollit íntegrament en el Decret de 18 de juny de 2003, degudament notificat a l'interessada.

ATÈS.- Que la interposició de diverses queixes per motius similars al que és objecte d'aquesta, va motivar que el Defensor del Ciutadà proposés una entrevista al Conseller Delegat de Seguretat i Prevenció de l'Ajuntament de Mataró, produint-se l'entrevista a principis de setembre de 2003 i, en el transcurs de la que van posar-se de manifest diverses qüestions relatives a

política sancionadora en matèria de trànsit i la receptivitat del departament municipal en la qüestió plantejada.

ATÈS.- Que, de la informació rebuda del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, resulta que la tramitació de l'expedient sancionador s'ha ajustat escrupolosament allò que disposa la legislació vigent, tot i que trobem a faltar l'informe de l'Agent denunciant que normalment es sol·licita i en el que consten les circumstàncies que justifiquen la denúncia.

ATÈS.- Que l'única qüestió que es planteja en aquest cas es refereix a la valoració, sempre subjectiva, de sí efectivament, com pretén la ciutadana, hi ha o no una certa desproporció entre la magnitud del fet que constitueix la infracció i la sanció imposada.

S'ha de partir de la clara consideració de que sí, com en aquest cas, la infracció es qualifica de molt greu, la sanció de 301 € amb la proposta de retirada del permís de conduir pel termini d'un mes, està completament dintre del marge legal, pel que considerar o no desproporcionada la sanció en relació al fet, no te res a veure amb la legalitat de la sanció, sinó amb si aquesta pot entendre's o no justa o equitativa.

També cal tenir en compte que, d'entrada, la graduació de la gravetat queda a criteri de l'Agent denunciat, proveït de la presumpció de veracitat, qui aprecia "in situ" i de forma immediata les circumstàncies concretes del fet infractor.

Centrades les nostres consideracions en aquests termes de justícia i equitat, entenem que a primera vista, és possible apreciar, com ho fa la ciutadana, que hi ha desproporció entre el fet i la sanció finalment imposada, com he dit de caràcter molt greu, encara que sigui la que legalment correspongui, però precisament per fugir de tota subjectivitat, entenem que per graduar la sanció podrien tenir-se en compte, apart de les pròpies del fet infractor, altres circumstàncies també objectives, com els antecedents del conductor infractor, per exemple, doncs no perdem de vista que es tracta d'una infracció d'estacionament, greu perquè es dificulta el pas de vianants, però d'aparcament i que la gravetat, en els termes que aquí ha estat considerada, inclou tot tipus d'infraccions, és a dir, tant les que impliquen un perill real per a la integritat física de les persones, o altres bens jurídics, com aquelles en que el perill es considera només de forma abstracte.

És cert que la tendència legislativa a tots els nivells es endurir les sancions d'aquelles infraccions que fan augmentar l'accidentalitat i les seves conseqüències, però també ho és que dins de la mateixa gravetat s'inclouen fets diferents, sense distingir aquells que tenen incidència en aquella accidentalitat i, que fins i tot poden ser penalment punibles, d'aquells altres que no podrien arribar a tenir aquesta qualificació.

Per això i, perquè l'actual interpretació constitucional del principi d'igualtat ho permet, és possible tractar diferencialment situacions desiguals, graduant la sanció que pugui correspondre imposar segons les circumstàncies concretes del cas, relatives al fet, al conductor i al bé jurídicament protegit per la norma infringida.

ATÈS.- Que l'article 67 del Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel que s'aprova la Llei sobre Trànsit i, Circulació de Vehicles i Seguretat Vial estableix que les infraccions greus seran sancionades amb una multa de fins a 300,50 € i les molt greus de fins a 601,01 €, establint la possibilitat de retirar el permís de conduir pel termini de fins a tres mesos i fent aquesta retirada obligatòria quan es tracti d'infraccions molt greus.

ATÈS.- Que el criteri aplicat per a la imposició de la sanció de 301 € amb proposta de retirada del permís de conduir per un mes, implica considerar l'estacionament fet per la Sra. M.G.S. com a constitutiu d'una infracció molt greu.

ATÈS.- Que la pròpia normativa considera greu la conducció negligent, deixar a la via objectes que puguin produir incendis, l'incompliment dels temps de conducció, límits de velocitat, prioritats de pas, avançaments, canvis de direcció o sentit, circulació en sentit contrari, les parades o estacionaments en llocs perillosos o que obstaculitzin greument el trànsit, la circulació sense llum o enlluernant i la realització d'obres a la via sense permís i, molt greus, les conductes considerades greus quan hi hagi un risc afegit, la conducció sota els efectes de l'alcohol o drogues, negar-se a fer la prova de la intoxicació, la conducció temerària, l'omissió del deure de socors i la competició entre vehicles.

ATÈS.- Que la denúncia de l'expedient de que tractem relata que l'estacionament dificultava greument el pas de vianants, però creiem no hi consta cap circumstància que permeti equiparar



la sanció d'aquesta concreta infracció a la que correspon a fets tipificats com a molt greus, com la conducció sota els efectes de l'alcohol o drogues, negar-se a fer la prova de la intoxicació, la conducció temerària, l'omissió del deure de socors o la competició entre vehicles.

ATÈS.- Que l'article 31.1 de l'Ordenança Municipal de Circulació vigent estableix que no es pot estacionat en els llocs on estigui prohibida l'aturada, en els termes de l'article 29.

ATÈS.- Que l'article 64.2 de l'O.M.C. es remet per a la qualificació de la gravetat d'un fet a la legislació específica vigent.

ATÈS.- Que l'article 65 de la mateixa O.M.C. determina que la imposició de les sancions hauran de guardar relació entre la gravetat del fet i la sanció imposada, d'acord amb criteris que valoren la reincidència o la naturalesa i entitat dels perjudicis.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada per iniciada per entendre que la tramitació de l'esmentat expedient s'ha ajustat escrupolosament al que preveu la legislació vigent.

De totes maneres però, les anteriors consideracions ens motiven a **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, estudi la possibilitat de fixar criteris interns diversos dels previstos en l'article 65 de l'Ordenança Municipal de Circulació, no en el sentit d'augmentar-la com preveuen els apartats 1 i 2 d'aquesta norma, sinó per atenuar-la i permetre la reducció de la sanció, graduant-la dins del marge legal que només fixa màxims, en funció de les circumstàncies concretes del fet i la manca d'antecedents del conductor infractor, per exemple.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

**Exp. : 42/03/O**

Expedient de queixa obert d'ofici en relació a una sanció.

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

ATÈS.- Arran d'un escrit publicat en la secció de "el lector escriu" del diari El Punt de 7 de juny de 2003, en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit referida a la infracció suposadament comesa, el 3 d'octubre de 2002, pel vehicle C-0000, per circular direcció prohibida sense ocasionar perill, a la Plaça i carrer Santa Maria de Mataró s'ha obert un expedient de queixa d'ofici.

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

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia d'un Agent de Policia, data 3 d'octubre de 2002, a les 12'35 hores, comesa pel vehicle C-0000, per no respectar una direcció prohibida i sense ocasionar situació de risc.
- 2.- El Sr.X.T.B., presenta al·legacions el 9 d'octubre, manifestant que va entrar a la Riera, procedent del carrer Sant Josep, demanant autorització a l'Agent de la porta de l'edifici de l'Ajuntament per passar, el que li va permetre fer-ho amb el motor parat i, al aturar-se davant la Gestoria Frami on treballa, va ser denunciat.
- 3.- Que l'informe de l'Agent denunciat ratifica la denúncia, manifestant que va prendre la matrícula del vehicle infractor, sense aturar-lo, i seguint-lo. Veu la moto a la Riera i al seu conductor, denunciant-lo. Feia una 5 minuts de la infracció. El conductor li diu que ha passat per la Riera amb permís de l'Agent de la porta de l'Ajuntament, però no demostra d'on provenia abans. Finalment ratifica la denúncia inicial.
- 4.- El 8 d'abril de 2003, l'instructor, a la vista de l'anterior informe, proposa la desestimació de les al·legacions i la imposició d'una sanció de 302 €, proposant a la Prefectura de Trànsit, la retirada del permís de conduir per un mes, sent dictat a aquest efecte Decret de 15 d'abril de 2002, notificat a l'interessat el 30 d'abril següent.

ATÈS.- Que tant en les al·legacions presentades pel Sr. X.T.B., com en l'informe de l'Agent denunciant consta la referència a la intervenció en el fet de l'Agent de la porta de l'Ajuntament, pel que va sol·licitar-se al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, si podia obtenir-se el seu informe respecte de la procedència del ciclomotor i si va autoritzar-lo a passar per la Riera, rebent-se aquest informe, del que consta :

- 1.- Que l'Agent estava a la cantonada del carrer Sant Josep i la Riera, sobre les 12 hores.
- 2.- Que el pas per a la Riera estava tallat amb una barana perquè les pilones no funcionaven.
- 3.- Que sobre les 12'30 hores un jove que circulava pel carrer Sant Josep, va demanar-li si podia passar, donant-li permís si ho feia amb la moto parada, continuant ell al seu lloc i, al cap d'uns minuts, va veure com un Agent motoritzat estava parlant amb el conductor de la moto, a l'alçada de la galeria de la Riera, sense que cap dels dos es dirigís a ell en cap moment.

ATÈS.- Que degut a aquest informe, va sol·licitar-se al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública si era possible, tot i la fermesa del Decret de sanció, la valoració d'aquest darrer l'informe, no rebent-se cap resposta a aquesta petició.

ATÈS.- Que, estrictament, l'expedient sancionador en qüestió ha estat correctament tramitat, si bé tot i constar en les al·legacions del ciutadà la intervenció en els fets de l'Agent de la porta de l'Ajuntament, no li va ser requerit a aquest cap mena d'informe dins de la tramitació de l'expedient, produint-se només a sol·licitud de l'Oficina del Defensor, pel que entenem que la resolució de l'expedient, sense disposar de totes les dades per a determinar els fets, no ha respectat escrupolosament la presumpció d'innocència del Sr. X.T.B.

ATÈS.- Que l'informe de l'Agent podria contradir l'informe de l'Agent denunciador, en el sentit de que confirma la procedència del ciclomotor i l'autorització donada per passar per la Riera, constituint aquesta l'única prova que podria arribar a exculpar al conductor denunciador i, per tant, destruir la presumpció de veracitat de l'Agent de Policia denunciador.

ATÈS.- Que la resolució sancionadora, al referir-se a diversos expedients sancionadors, i utilitzar-se un redactat genèric per a desestimar totes les al·legacions presentades pels respectius ciutadans afectats en cadascun d'ells, no es refereix a aquesta prova, ni que sigui per a desestimar-la.

**ACORDO** : Estimar la queixa de relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, per entendre que, tot i que l'expedient podria considerar-se correctament tramitat, aquest s'ha resolt sense disposar de totes les dades per a determinar els fets constitutius de la infracció, considerant-se que no s'ha respectat per això la presumpció d'innocència del denunciador.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública valorar, tot i la fermesa del Decret de sanció, l'informe de l'Agent, de data posterior, tenint en compte, per una banda, que la seva intervenció en els fets denunciats ja fou al·legada pel ciutadà en el seu moment i, per l'altra, la seva incidència en la valoració de la prova, la presumpció de veracitat i d'innocència que inspira tot procediment sancionador.

**Aquest suggeriment ha estat rebutjat pel cap del Servei Juridic-Administratiu de Via Pública.**

**Exp. : 45/03**

Queixa per la manca de resposta a la seva al·legació a una denúncia per estacionament i retirada del vehicle.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia, per estar estacionat en gual.
- 2.- Que en data 9 de maig de 2003 va ser dictat Decret pel que es declarava la prescripció de diverses infraccions, constant en la relació adjunta la corresponent a l'expedient obert al titular del vehicle Sr. C. L.

ATÈS.- Que posteriorment es va sol·licitar al mateix Servei, complementés la informació aportada, adjuntant-se una còpia de la resolució de data 11 de maig de 2003, per la que a la vista de les al·legacions de la ciutadana, s'acorda la prescripció de la infracció denunciada en el seu expedient.

ATÈS.- Que per la seva banda la Sra. R.C.M. aporta la següent documentació :

- 1.- Còpia de la notificació de la denúncia.
- 2.- Còpia de les al·legacions presentades a la denuncia en data 3 de gener de 2003.

- 3.- Còpia del rebut de pagament de la Taxa de Grua.
- 4.- Còpia de les al·legacions presentades en data 30 de juny de 2003, una vegada notificada la prescripció, en la que reitera la petició de devolució de la Taxa de Grua.

ATÈS.- Que en la tramitació de l'expedient sancionador no es detecta cap irregularitat, apart del fet de que la infracció ha prescrit per inactivitat processal, el que no perjudica a la ciutadana interessada.

ATÈS.- Que no consta s'hagi donat cap resposta a les al·legacions presentades pel ciutadà en relació a la seva sol·licitud de devolució de la Taxa de Grua satisfeta.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, per considerar que l'expedient sancionador ha estat arxivat sense que les dues sol·licitud de devolució de la Taxa de Grua hagin estat resoltes de forma expressa.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, procedeixi a resoldre, de forma expressa i motivada, la sol·licitud de la Sra. R.C.M. de devolució de l'import de la Taxa de Grua satisfeta.

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

**Exp. : 46/03**

Queixa per la notificació d'una sanció sense reducció.

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

ATÈS.- Que la queixa presentada es refereix a diversos aspectes. Per una banda, es plantegen al·legacions relatives a la infracció, com la inexistència de senyalització d'avertència de control de velocitat o la no detenció del presumpte infractor i, per l'altre, es manifesta la disconformitat amb el transcurs de massa temps entre la infracció i la notificació de la denúncia, així com que aquesta es rep sense bonificació, quan en altres supòsits similars si hi ha dret a la bonificació.

Pel que fa a les al·legacions de fons, aquesta Oficina no s'hi pot referir, donat que l'interessat te presentat un recurs de reposició al respecte, pendent de resoldre al dia d'avui, referint-se les nostres actuacions a la resta de qüestions.

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública i a l'Organisme de Gestió Tributària, de la documentació rebuda resulta el següent :

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 28 de gener de 2003, sobre les 17'04 hores, al sobrepassar, entre 11 i 20 Km/h, la velocitat permesa en la Via Europa, a partir de la fotografia corresponent.
- 2.- La notificació de la denúncia s'intenta al domicili que consta del Sr. F.F.G.M., a Sant Andreu de Llavaneres, en el que resulta desconegut, motiu pel que la notificació de la denúncia es publica en el B.O.P de data 31 de març de 2003.
- 3.- En data 29 d'abril següent, es dicta el Decret d'imposició de la sanció.
- 4.- Aquest decret es notificat a l'interessat al seu domicili de l'Avinguda Maresme, de Mataró. Aquesta notificació s'intenta en dues ocasions, en les que el destinatari resulta absent, però rep la tercera.
- 5.- El ciutadà presenta aleshores al·legacions a la denúncia, encara que la notificació rebuda és la de la sanció i no pas la de la denúncia, motiu pel que es tramiten com un recurs de reposició.
- 6.- Que aquest recurs, de data 13 de juny de 2003, està hores d'ara pendent de resoldre.
- 7.- Que el seu vehicle consta domiciliat a l'Avinguda Maresme de Mataró des del 19 de juliol de 2002.

ATÈS.- Que la denúncia es emesa en data 10 de febrer de 2003 i s'intenta la seva notificació, encara que a Sant Andreu de Llavaneres, el 21 de febrer de 2003, pel que considerem que el temps transcorregut entre aquestes dates no pot causar cap indefensió al ciutadà. S'ha d'aclarir però que la primera notificació que rep el ciutadà el 11 de juny de 2003, no és la de la denúncia, com ell creu, sinó la de la sanció, contra la que presenta al·legacions.

ATÈS.- Que la primera notificació, la de la denúncia, s'intenta a Sant Andreu de Llavaneres, on el destinatari resulta desconegut, quan el Sr. F.F.G.M. te domiciliat el seu vehicle a l'Avinguda Maresme de Mataró des del 19 de juliol de 2002, motiu pel que hem d'entendre que aquesta diligència va ser incorrectament practicada, sobre tot quan, les posteriors notificacions sí es fan al seu domicili de Mataró.

Aquest fet, sí que creiem va causar indefensió al ciutadà ja que, amb una simple consulta s'hagués pogut practicar a Mataró i aconseguir donar coneixement del fet denunciat al presumpte infractor, permetent-li formular al·legacions i/o satisfer la sanció amb bonificació, possibilitats aquestes que ha perdut hores d'ara.

ATÈS.- Que no havent-se notificat degudament al ciutadà la denúncia que va donar inici a l'expedient d'infracció de trànsit ja que el ciutadà no en va tenir coneixement per causes que no li son imputables, entenem que les actuacions posteriorment practicades tampoc poden tenir cap efecte.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar la queixa presentada en relació a la infracció comesa al superar la velocitat de circulació permesa a la Via Europa, per entendre que la notificació de la denúncia no va ser correctament practicada.

Aquesta resolució fa necessari, **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública procedeixi a resoldre de forma expressa i motivada les al·legacions del ciutadà, de data 13 de juny de 2003, tramitades com a recurs de reposició contra la sanció imposada.

Igualment, procedeix **SUGGERIR** a l'Organisme de Gestió Tributària valori el sotmetiment a la legalitat de la notificació de la denúncia practicada en aquest expedient a Sant Andreu de Llavaneres, tenint en compte que el vehicle en qüestió estava domiciliat, en la data de la infracció, a l'Avinguda Maresme de Mataró, motiu pel que l'interessat no en va tenir coneixement, perdent l'oportunitat de formular-li al·legacions i/o pagar la sanció amb bonificació, fixant igualment l'abast i efectes d'aquella respecte les actuacions posteriors.

**Aquests suggeriments estan pendent de resposta.**

**Exp.: 47/03**

Queixa per la manca de resposta a la seva al·legació a una denúncia per estacionament i retirada del vehicle

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

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

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia el 30 de desembre de 2002, sense que consti l'hora, al estar estacionat en zona de càrrega i descàrrega sense indicador horari.
- 2.- Les al·legacions a la denúncia són presentades pel ciutadà el 3 de gener de 2003, si be la notificació formal de la denúncia te lloc el 7 de febrer de 2003.
- 3.- El 27 de febrer següent es produeix el pagament amb bonificació de l'import de l'eventual sanció.

ATÈS.- Que les al·legacions presentades pel Sr. J.A.P.R. demanaven l'anul·lació de la denúncia per un defecte formal en la seva redacció, ja que no hi consta l'hora de la infracció.

ATÈS.- Que de la informació rebuda resulta la manca de tramitació i resposta a les al·legacions presentades correctament pel ciutadà, inactivitat de procediment que podria haver provocat la prescripció.

ATÈS.- Que per aquests motiu procedirà estimar la queixa presentada, suggerint al Servei Jurídic Administratiu de Via Publica procedeixi a resoldre, com correspongui, les al·legacions del ciutadà, donant resposta tant a l'anul·lació de la denúncia com a la devolució de la Taxa de grua sol·licitades pel Sr. J.A.P.R.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa presentada per infracció de trànsit relativa a la infracció iniciada per denúncia, suposadament comesa, per estacionament incorrecte en zona de càrrega i

descàrrega existent a l'alçada del número 56 de l'avinguda Jaume Recoder, al no haver-se donat cap tramitació ni resposta a les al·legacions presentades en temps i forma pel ciutadà.

Així mateix, cal **RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró, l'obligació de donar tramitació i resposta a totes les peticions i al·legacions dels ciutadans, dins del termini legal i,

**SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública procedeixi a resoldre com correspongui, les al·legacions del ciutadà, donant resposta tant a la petició d'anul·lació de la denúncia com de la devolució de la Taxa de Grua.

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

**Exp. : 49/03**

Queixa per la manca de resposta al seu escrit.

**Extracte de la carta de NO ADMISSIÓ PER DESAPAREIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.**

En relació a la seva queixa, relativa a la col·locació de propaganda electoral i que inicialment no va ser admesa a tràmit, per no haver transcorregut el termini legal perquè l'Ajuntament de Mataró pogués donar resposta a la seva petició de 20 de maig passat, li comunico que el Conseller Delegat de Seguretat i Prevenció amb fa arribar el text d'aquesta resposta, de data 15 de juliol, quina còpia li adjunto.

Com sigui que, d'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir respecte del sentit ni el contingut de les decisions de l'Ajuntament de Mataró, ni pot anul·lar o modificar un acord administratiu o sanció, limitant-me estrictament a comprovar l'existència de contesta i al control de la legalitat del procediment aplicat per a la tramitació de les al·legacions, entenc no procedeix, en aquest cas, l'obertura d'expedient de queixa.

**Exp. : 52/03**

Queixa per la manca de resposta al seu escrit d'al·legacions.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 30 d'agost de 2002, comesa pel vehicle 0000, sobre les 19'33 hores, per estar estacionat dificultant la circulació a l'alçada del núm. 27 del carrer Calàbria.
- 2.- Que en data 9 de maig de 2003 va ser dictat Decret pel que es declarava la prescripció de diverses infraccions, constant en la relació adjunta la corresponent a l'expedient obert al Sr. A.B.M.

ATÈS.- Que posteriorment va ser sol·licitada que el mateix Servei, complementés la informació aportada, adjuntant-se una còpia de la resolució de data 11 de maig de 2003, per la que a la vista de les al·legacions del ciutadà, s'acorda la prescripció de la infracció denunciada en el seu expedient.

ATÈS.- Que per la seva banda el promotor aporta la següent documentació :

- 1.- Còpia de la notificació de la denúncia.
- 2.- Còpia de les al·legacions presentades a la denúncia en data 7 d'octubre de 2002.
- 3.- Còpia de la resolució de data 7 d'octubre de 2003 per la que es desestimen les seves al·legacions i se l'imposa una sanció de 108,18 €.
- 4.- Còpia de la liquidació de la Taxa de retirada de vehicles de data 24 de març de 2003.
- 5.- Còpia de les al·legacions presentades en data 24 d'abril de 2003 en relació a la liquidació de la Taxa.

ATÈS.- Que en la tramitació de l'expedient sancionador es detecta una irregularitat, consistent en l'existència d'una duplicitat de resolucions ja que, per una banda el Servei Jurídic informa del Decret de 9 de maig de 2003 pel que va declarar-se la prescripció de la infracció i, per una altra, el ciutadà presenta una resolució de data 7 d'octubre de 2003, en la que es desestimen les seves al·legacions i se l'imposa la sanció que correspondria a aquella.

ATÈS.- Que igualment no consta s'hagi donat cap resposta a les al·legacions presentades pel ciutadà en relació a la liquidació de la Taxa de retirada del vehicle.

Per això, entenem han de corregir-se aquestes irregularitats, deixant sense efecte la desestimació d'al·legacions de data 7 d'octubre de 2003 i resolent, de forma expressa i motivada, les al·legacions fetes a la liquidació de la Taxa de retirada de vehicles, de data 24 d'abril de 2003.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar la queixa en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, per considerar que l'expedient sancionador no ha estat correctament resolt al dictar-se primer un Decret de data 9 de maig de 2003 declarant-la prescrita i, després, resolució de data 7 d'octubre de 2003 en el que es desestimen les al·legacions dels ciutadà, sense que els fetes en relació a la liquidació de la Taxa de retirada de vehicles, hagin estat resoltes de forma expressament.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, corregeixi la irregularitat que es deriva de l'existència de dues resolucions, per altra banda contradictòries, dins del mateix expedient deixant sense efecte, si procedeix, la desestimació d'al·legacions de data 7 d'octubre de 2003 i resolent, de forma expressa i motivada, les al·legacions fetes a la liquidació de la Taxa de retirada de vehicles, de data 24 d'abril de 2003.

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

**Exp. : 55/03**

Queixa per la manca de resposta al seu escrit d'al·legacions.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 21 de gener de 2003, per estar estacionat en lloc prohibit, a la cantonada del carrer Thos i Codina i la Ronda Barceló.
- 2.- Que en la mateixa data, 21 de gener de 2003, el promotor de la queixa presenta al·legacions a la denúncia, sense que aquestes hagin estat resoltes.
- 3.- Que en data 30 de juliol de 2003, el denunciat presenta escrit al registre de l'Ajuntament invocant la prescripció de la infracció i sol·licitant la devolució de la Taxa de grua satisfeta.

ATÈS.- Que de la pròpia informació rebuda del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública resulta que no s'ha donat resposta a cap de les al·legacions presentades pel ciutadà, tant en relació a la denúncia com a la sol·licitud de devolució de la Taxa de grua.

Per tot això,

**ACORDO:** Estimar la queixa en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit per considerar que l'expedient sancionador no ha estat correctament tramitat, al no donar-se resposta a les al·legacions formulades, havent prescrit aquella infracció i, sense que les fetes en relació a la liquidació de la Taxa de retirada de vehicles, hagin estat resoltes de forma expressa encara.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, procedeixi a declarar, si s'escau, la prescripció de la infracció resolent, al mateix temps, de forma expressa i motivada, la sol·licitud de devolució de la Taxa de retirada de vehicles, de data 30 de juliol de 2003.

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

**Exp. : 58/03**

Queixa per una denúncia per estacionament quan en aquella hora i dia era impossible que el seu vehicle estés estacionat el lloc que indica l'Agent de Policia.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

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

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 13 de maig de 2003, al estar estacionat el seu vehicle en lloc prohibit per senyalització, a l'alçada del número 9 del carrer Roselló de Mataró.

2.- En les al·legacions presentades pel ciutadà, aquest negava la comissió de la infracció ja que el dia i hora de la denúncia el seu vehicle estava en el seu lloc de treball, oferint prova documental al respecte.

3.- A la vista d'aquestes manifestacions, l'instructor va proposar la imposició de sanció, per entendre que les al·legacions no desvirtuaven els fets denunciats, ni eren suficients per a destruir la presumpció de veracitat de que estan investits, per llei, els Agents de la Policia Local.

4.- En data 27 d'agost de 2003, va ser dictat Decret pel que es desestimen les al·legacions i s'imposa la sanció corresponent, al considerar-se comesa la infracció denunciada.

ATÈS.- Que a la vista del contingut de l'expedient, hem de concloure que aquest ha estat degudament tramitat, ajustant-se al procediment establert en la Llei.

ATÈS.- Respecte de l'objecte de la queixa del Sr. A.B.N, aquest nega haver comès la infracció, afirmant la impossibilitat de que el vehicle estigués estacionat al carrer Roselló, perquè el tenia estacionat prop del seu lloc de treball. Certament en el seu escrit d'al·legacions, el ciutadà ofereix prova documental per acreditar aquest fet, però no s'aporta, ni tampoc es fa cap referència al fet de que el vehicle només es conduït per ell.

Sigui com sigui, l'instructor va valorar que la prova aportada no era de suficient entitat per a destruir la presumpció legal de veracitat dels Agents de Policia, respecte de quina valoració no pot entrar-hi aquest Defensor.

D'altra banda, de la redacció de la denúncia, no pot establir-se la possibilitat de l'existència d'un error en la identificació del vehicle infractor.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada relativa a la denuncia per infracció de trànsit, suposadament comesa per estacionar sense respectar senyal de prohibició, al carrer Roselló de Mataró, per entendre que el procediment seguit en aquest expedient s'ajusta estrictament al legalment establert.

**Exp. : 63/03**

Queixa per denúncia per infracció de trànsit per circular a més velocitat de la permesa.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 14 de febrer de 2003, sobre les 14'53 hores, al sobrepassar, entre 1 i 10 Km/h, la velocitat permesa en l'avinguda Puig i Cadafalch, a partir de la fotografia corresponent, detectant l'aparell una velocitat de 37 Km/h.

2.- Notificada la denúncia a l'interessat, aquest presenta al·legacions referides a diversos aspectes. Per una banda, es plantegen al·legacions relatives a la infracció: existència de senyalització d'advertència de control de velocitat o la no notificació a l'acte de la denúncia al presumpte infractor i, per l'altre, sol·licita tenir accés a la fotografia i documentació del cinamòmetre i la senyalització de limitació de velocitat i d'advertiment existent.

3.- L'informe de l'instructor es limita, sense fer constar cap consideració, a proposar la desestimació de les al·legacions, dictant-se Decret de data 22 d'agost de 2003, en el que es desestimen les al·legacions i s'imposa la sanció.

4.- Aquest decret es notificat a l'interessat al seu domicili el següent dia 28.

ATÈS.- Que de la informació rebuda resulta l'estricta tramitació de l'expedient administratiu sancionador, respectant en aquest aspecte la normativa vigent.

ATÈS.- Que les al·legacions presentades pel ciutadà en contra de la denúncia exposen abastament diversos arguments, referits a forma i fons, als que ja hem fet esment, però en la resolució final dictada en l'expedient, aquelles són desestimades atès el valor que s'ha de donar a la denúncia d'un Agent de Policia, per l'existència de la fotografia i per la correcte verificació de l'aparell mesurador, però no és dóna resposta a la manca de número del carrer on s'ha comès la infracció ni la inexistència de notificació a l'acte, el que entenem no dóna compliment a l'obligació genèrica de tota administració pública de donar contingut a les seves resolucions, motiu pel que hem de recordar aquest deure a l'Ajuntament de Mataró.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, al superar el vehicle propietat del promotor, la velocitat de circulació permesa a l'avinguda Puig i Cadafalch d'aquesta ciutat, per considerar que la tramitació de l'expedient sancionador s'ha ajustat estrictament al legalment establert.

Aquesta resolució fa necessari, **RECORDAR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, l'obligació de dotar a les resolucions administratives de suficient contingut, resolent totes i cadascuna de les qüestions plantejades pels interessats, fugint de la utilització de models o resolucions més o menys estereotipades.

### **Exp. : 64/03**

Queixa per la manca de resposta al seu escrit d'al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit i retirada del vehicle.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia, per estar estacionat desobeint la senyalització prohibitiva a l'alçada del núm. 34 del carrer Sant Agustí.
- 2.- Que en data 8 de gener de 2003 el ciutadà va formular les corresponents al·legacions a aquesta denúncia, negant l'existència de senyalització prohibitiva, en el lloc concret i acompanyant plànol, sol·licitant l'anul·lació de la denúncia i la devolució de la taxa de grua.
- 3.- Consta igualment en l'expedient que el ciutadà va ingressar l'import de l'eventual sanció amb bonificació.

ATÈS.- Que de la tramitació de l'expedient, resulta l'evidència de que les al·legacions del ciutadà no han estat resoltes, apart de que la paralització de l'expedient des de la seva presentació, podria haver provocat la prescripció de la infracció.

ATÈS.- Que igualment no consta s'hagi donat cap resposta a les al·legacions presentades pel ciutadà en relació a la sol·licitud de devolució de la taxa per retirada del vehicle.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit relativa a la infracció suposadament comesa quan s'havia estacionat el vehicle la, a l'alçada del número 34 del carrer Sant Agustí de Mataró, per considerar que l'expedient sancionador no ha estat ni tramitat ni resolt, no donant resposta a les al·legacions del ciutadà ni tampoc a la seva sol·licitud de retorn de la taxa de grua.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, procedeixi a resoldre l'expedient en la forma que correspongui, fins i tot, declarant prescrita la infracció en el seu cas.

Igualment, s'ha de **SUGGERIR** al mateix Servei, doni expressa resposta i resolgui, de forma expressa i motivada, la sol·licitud de devolució de la Taxa de grua presentada pel ciutadà.

**Aquests suggeriments han estat acceptats pel cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.**



**Exp. : 67/03**

Queixa per la manca de resposta al seu escrit d'al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit i retirada del vehicle.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

ATÈS que l'expedient sancionador va ser iniciat per estar el seu vehicle estacionat indegudament, ignorant-se cap més dada ja que en la informació rebuda només hi consta un escrit d'al·legacions del ciutadà del mateix dia de la denúncia.

ATÈS.- Que el Sr. J.T.C. acredita la presentació d'al·legacions a la denúncia, manifestant l'existència d'una incorrecte senyalització i que no feia falta que intervingués la grua, sol·licitant l'anul·lació de la denúncia i la devolució de la taxa de grua i la sanció i demanant una entrevista personal.

ATÈS.- Que de la tramitació de l'expedient, resulta l'evidència de que les primeres al·legacions del ciutadà no han estat resoltes, apart de que les presentades en data 13 de març de 2003, ni tan sols s'han unit a l'expedient que, per altra banda, ha estat paralitzat sense que consti el motiu, el que podria haver provocat la prescripció de la infracció.

ATÈS.- Que igualment no consta s'hagi donat cap resposta a cap de les al·legacions presentades pel ciutadà, ni les referides a la denúncia ni les que sol·licitava la devolució de la taxa per retirada del vehicle i la sanció que, consta pagada.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, per considerar que l'expedient sancionador no ha estat ni tramitat ni resolt, no donant resposta a les al·legacions del ciutadà ni tampoc a la seva sol·licitud de retorn de la taxa de grua i l'import de la sanció.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, procedeixi a resoldre l'expedient en la forma que correspongui, fins i tot, declarant prescrita la infracció en el se cas.

Igualment, s'ha de **SUGGERIR** al mateix Servei, doni expressa resposta i resolgui, de forma expressa i motivada, la sol·licitud de devolució de la Taxa de grua i de l'import de la sanció, presentada pel ciutadà.

**Aquests suggeriments han estat acceptats pel cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.**

**Exp. : 69/03**

Queixa per la manca de resposta als seus escrits d'al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública i l'Organisme de Gestió Tributaria, de la documentació rebuda resulta :

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 12 de juliol de 2001, al estar estacionat en pas de vianants, de la que no es remet còpia.

2.- La notificació de la denúncia s'intenta en dues ocasions (21/09/01 a les 12 i 24/09/01 a les 12'25), deixant-se avís a la bústia, motiu pel que es publica el corresponent edicte al DOGC de 29 de setembre de 2001.

3.- El 24 d'octubre de 2001 es dicta el Decret de sanció, davant la manca d'al·legacions.

4.- La notificació de la sanció s'intenta també en dues ocasions (12/12/01 a les 11'45 i 14/12/01 a les 11'50), deixant-se avís a la bústia, motiu pel que es publica el corresponent edicte al DOGC de 31 de desembre de 2001.

ATÈS.- Que de la informació rebuda de mateix ciutadà, resulta:

1.- El ciutadà presenta al·legacions el 21 de gener de 2002, pagant-se la sanció el 23 de gener següent que, son tramitades com un recurs de reposició contra la sanció i desestimades per resolució de data 22 de febrer de 2002.

2.- Els arguments d'aquestes al·legacions son reiterades per escrit presentat en data 15 d'abril de 2002, sent aquestes les que el ciutadà considera no s'han contestat.

D'aquests darrers tràmits, al·legacions, resposta i la corresponent notificació, no en rebem cap informació per part del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública ni de l'OGT.

ATÈS.- Que en els dos escrits d'al·legacions, el Sr. Solis Garcia demanava l'anul·lació de la denúncia per un defecte formal en la seva redacció, ja que no hi consta si la via es carrer o avinguda, i perquè considera la denúncia un error.

Certament, no ens consta el text de la denúncia, ja que no disposem de la seva còpia, però no considerem s'hagi produït en aquest cas, cap mena d'indefensió al ciutadà doncs les seves primeres al·legacions, tramitades com un recurs de reposició contra la imposició de la sanció, son desestimades expressament per Decret de 22 de febrer de 2002, havent estat aquest notificat degudament al ciutadà.

Certament, la motivació d'aquesta denegació podria haver estat mes completa o profunda, de tal forma que el ciutadà hagués pogut assabentar-se de que els seus arguments, al no venir ratificades per cap prova, no son suficients per a destruir la presumpció legal de veracitat de que estan investits els Agents de Policia quan formulen una denúncia.

En les segones al·legacions el ciutadà reitera els arguments de les primeres, ja desestimades, pel que entenem que l'Ajuntament no tenia l'obligació de contestar-les, doncs l'expedient ja havia estat degudament resolt.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa en relació a la infracció iniciada per denúncia per estacionament incorrecte en pas de vianants degudament senyalitzat a l'alçada del número 14 del carrer o avinguda Gatassa, sent el seu objecte la manca de resposta a les al·legacions presentades en data 15 d'abril de 2002, per entendre que la tramitació de l'expedient s'ha ajustat al legalment establert a l'efecte.

### **Exp. : 72/03**

Queixa per la manca de resposta al seu escrit d'al·legacions a una denúncia per infracció de trànsit i retirada del vehicle.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denuncia de data 30 de gener de 2003, comesa quan s'havia estacionat el seu vehicle dificultant la circulació de l'Avinguda Jaume Recoder, a l'alçada del núm. 46, de Mataró.

2.- El 7 de febrer de 2003, el ciutadà presenta les corresponents al·legacions a la denuncia, manifestant que el vehicle havia quedat aturat com a conseqüència d'un accident de circulació i sol·licitant la devolució de la taxa de grua i de l'import de la sanció pagat.

ATÈS.- Que de la tramitació de l'expedient, resulta l'evidència de que les al·legacions del ciutadà no han estat resoltes, i que l'expedient ha estat paralitzat sense que consti el motiu, el que podria haver provocat la prescripció de la infracció.

ATÈS.- Que igualment no consta s'hagi donat cap resposta a cap de les al·legacions presentades pel ciutadà, ni les referides a la denuncia ni les que sol·licitava la devolució de la taxa per retirada del vehicle i la sanció que, consta pagada.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa en relació a l'expedient de denúncia per infracció de trànsit, per considerar que l'expedient sancionador no ha estat ni tramitat ni resolt, no havent-se donat resposta a les al·legacions del ciutadà ni tampoc a la seva sol·licitud de retorn de la taxa de grua i l'import de la sanció.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, procedeixi a resoldre l'expedient en la forma que correspongui, fins i tot, declarant prescrita la infracció en el seu cas.

Igualment, s'ha de **SUGGERIR** al mateix Servei, doni expressa resposta i resolgui, de forma expressa i motivada, la sol·licitud de devolució de la Taxa de grua i de l'import de la sanció, presentada pel ciutadà.

**Aquests suggeriments han estat acceptats pel cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.**

**Exp. : 76/03**

Queixa per les molèsties de soroll i brutícia ocasionades arran de la "botifarrada contra la hispanitat" celebrada en una plaça de la ciutat.

**Extracte de la carta DE NO ADMISSIÓ PER MANCA DE QUEIXA PRÈVIA.**

En relació a la seva queixa, relativa a les molèsties per soroll i brutícia, ocasionades arran de la "botifarrada contra la hispanitat" organitzada per l'Assemblea de Maulets, celebrada el 11 d'octubre passat, a la Plaça de Can Xammar, tinc a la seva disposició la resposta donada pel Coordinador de l'Àrea de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, en contesta a la meua sol·licitud d'informació.

Per altra banda, al mancar petició prèvia a l'Ajuntament i, donat que el Defensor del Ciutadà no pot intervenir per a valorar les decisions que es prenguin a través de qualsevol dels seus serveis, procedeixo a l'arxiu d'aquest expedient, considerant que la informació facilitada es suficient per a donar contesta al seu requeriment.

**Exp. : 77/03**

Queixa per la manca de resposta a les seves al·legacions a una denúncia per estacionar en gual i retirada del vehicle.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 11 d'octubre de 2002, comesa, per estar estacionat en zona de gual.

2.- Que en data 9 de desembre de 2002, es produeix la notificació de la denúncia a l'interessada.

3.- Que el 19 de desembre de 2002, la promotora de la queixa presenta al·legacions a la denúncia, sol·licitant la seva anul·lació i el retorn de la taxa de grua i la sanció, sense que aquestes hagin estat resoltes.

ATÈS.- Que de la pròpia informació rebuda del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública resulta que no s'ha donat resposta a les al·legacions presentades per la ciutadana.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar la queixa presentada en relació a la denúncia per infracció de trànsit, per considerar que l'expedient sancionador no ha estat correctament tramitat, al no donar-se resposta a les al·legacions formulades, havent prescrit aquella infracció i, sense que la sol·licitud de devolució de la sanció i la Taxa de retirada de vehicles, hagin estat resoltes de forma expressa encara.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, procedeixi a declarar, si s'escau, la prescripció de la infracció resolent, al mateix temps, de forma expressa i motivada, la sol·licitud de devolució de l'import de la sanció i la Taxa de retirada de vehicles.

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

**Exp. : 78/03**

Queixa per la manca de resposta a les seves al·legacions a una denúncia per estacionar en zona de càrrega i descàrrega i retirada del vehicle.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, de la documentació rebuda resulta el següent :

1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 18 de desembre de 2002, per estar estacionat el vehicle de la seva propietat en zona de càrrega i descàrrega sense indicador horari.

2.- Que en data 27 de gener de 2003, es produeix la notificació de la denúncia a l'interessada.

3.- Que el 10 de febrer de 2003, la promotora de la queixa presenta al·legacions a la denúncia, sol·licitant la seva anul·lació i el retorn de la taxa de grua i la sanció, sense que aquestes hagin estat resoltes.

ATÈS.- Que de la pròpia informació rebuda del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública resulta que no s'ha donat resposta a les al·legacions presentades per la ciutadana.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar la queixa presentada en relació a l'expedient de denúncia per infracció de, per considerar que l'expedient sancionador no ha estat correctament tramitat, al no donar-se resposta a les al·legacions formulades, havent prescrit aquella infracció i, sense que la sol·licitud de devolució de la sanció i la Taxa de retirada de vehicles, hagin estat resoltes de forma expressa encara.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, procedeixi a declarar, si s'escau, la prescripció de la infracció resolent, al mateix temps, de forma expressa i motivada, la sol·licitud de devolució de l'import de la sanció i la Taxa de retirada de vehicles.

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

**Exp. : 82/03**

Queixa per la desestimació a les seves al·legacions arran de la pèrdua de les proves presentades conjuntament amb l'escrit.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació sol·licitada al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

**Exp. : 84/03/O**

Expedient obert d'ofici sobre la devolució de la taxa de la grua.

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

ATÈS.- Que a conseqüència de la tramitació i resolució de diverses queixes presentades per diferents ciutadans, totes elles relatives a la manca de resposta de les al·legacions presentades a la denúncia per infracció de trànsit en les que els vehicles havien estat retirats per la grua, i que han estat estimades al no haver-se resolt els respectius expedients sancionadors dins de termini, suggerint-se al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública es donés contesta a totes elles, s'ha plantejat la següent qüestió:

Quin es el criteri que s'ha d'aplicar respecte la devolució de la Taxa de Grua, en aquells casos, en que la infracció ha prescrit o l'expedient sancionador no ha estat resolt dins de termini.

ATÈS.- Que en tots aquests casos els ciutadans havien sol·licitat, en les seves al·legacions, la devolució de la Taxa de Grua satisfeta.

ATÈS.- Que en alguns casos l'expedient s'ha resolt declarant la prescripció de la infracció, en d'altres sense sancionar-la, denegant, en la mateixa resolució, la devolució de la Taxa de Grua.

ATÈS.- Que el criteri per a la denegació de la devolució de la Taxa de Grua, es fonamenta, en resum, en l'estricta aplicació de la vigent Ordenança Fiscal, entenent que com a taxa, es merita pel simple fet de l'enganxament i/o trasllat, ingrés o permanència del vehicle en el dipòsit municipal, és a dir, que ve determinada per la prestació del servei.

ATÈS.- Pel plantejament de la qüestió a que ens referim, s'ha de partir del fet de què el criteri exposat és del tot ajustat a dret i tècnicament impecable, però que, en la nostre opinió és possible donar-li na altre interpretació.

La nostre opinió és que la taxa va indefugiblement lligada al procediment sancionador, de tal forma que quan, per motius o raons imputables a l'administració (com manca de resolució o prescripció de la infracció) l'expedient no finalitza amb una resolució sancionadora, no queda demostrat que fos necessari retirar el vehicle, ni que aquesta necessitat sigui imputable al seu conductor.

Dit d'una altre manera, la presumpció de veracitat de les denúncies, o més ben dit, de l'Agent denunciant, s'ha de considerar dins de l'àmbit del procediment sancionador, coordinant-lo amb la presumpció d'innocència constitucional, considerant que no pot produir efectes més enllà del propi expedient.

Per això, en aquesta casos, en què l'expedient no s'ha resolt o ha prescrit la infracció, es podria entendre que no haurien quedat demostrats els fets denunciats, al no haver-se donat cap tràmit a la denúncia, no existint cap prova, ni ta sols l'informe de l'Agent, pel que mancaria el pressupost previ de la meritació de la taxa fixat en l'article 2 de l'Ordenança Fiscal.

Igualment, la retirada d'un vehicle per la grua, podria arribar a considerar-se una mesura cautelar, en quin cas, necessàriament, caldria confirmar a través de la corresponent resolució sancionadora.

Per tot això, amb total respecte al criteri actualment aplicat pel Servei Jurídic Administratiu de Via Publica,

**ACORDO: SUGGERIR** al Ple de l'Ajuntament de Mataró, estudií la possibilitat de retornar la Taxa de Grua, quan així ho sol·liciti el ciutadà, en aquells casos en què l'expedient sancionador corresponent a la denúncia de la infracció de trànsit que provoca la retirada del vehicle no s'hagi resolt expressament dins del termini legal, quedant la presumpta infracció sense sanció o sent declarada prescrita.

**Exp. : 86/03**

Queixa per manca de resposta a les seves al·legacions.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació sol·licitada al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

**Exp. : 87/03**

Queixa per la descripció de la denúncia, sanciona una estacionament quan només era una parada.

Pendent de resoldre a l'espera de rebre la informació sol·licitada al Servei Jurídic Administratiu de via Pública.

**Exp. : 91/03/O**

Expedient obert d'ofici sobre el límit de soroll permès a l'Ordenança Municipal de Circulació.

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

ATÈS.- Que la resolució conjunta de diversos expedients de queixa va donar lloc a que es recomanés al Servei de Policia Local, proposés al Ple de l'Ajuntament la modificació de

l'Ordenança Municipal de Circulació, per tal d'adaptar el seu contingut a la Llei de Protecció contra la contaminació Acústica aprovada pel Parlament de Catalunya el 12 de juliol de 2002 i que va entrar en vigor el 12 d'octubre del mateix any.

ATÈS.- Que aquesta suggerència va ser contestada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, en el sentit de manifestar que durant l'any 2003 es procediria a estudiar, tècnica i jurídicament, la incidència de la Llei del Parlament de Catalunya a efectes de determinar les modificacions que aquesta introdueix.

ATÈS.- Que els expedients s'havien obert a partir de les queixes de diversos ciutadans per les sancions imposades per superar, els seus respectius ciclomotors, el nivell de soroll establert en l'Ordenança Municipal.

ATÈS.- Que el Ple de l'Ajuntament de data 8 de febrer de 2001 va acordar la modificació de l'Ordenança Municipal de Circulació, establint uns nous límits de soroll, en funció de la cilindrada i tipus de vehicle, sense que en cap cas, pel que fa a ciclomotors fossin inferiors o més restrictius als nivells regulats per la normativa autonòmica o comunitària.

ATÈS.- Que al sol·licitar-se al Servei de Policia Local, la informació relativa a la possibilitat de que els nivells de l'OMC fossin superiors als dels respectius certificats tècnics de cada vehicle, el Cap d'Infraestructures, va informar en el sentit de considerar no idoni aquest certificat per determinar el nivell de soroll i, massa permissiva la normativa que els regula.

ATÈS.- Que la resolució de les queixes i la recomanació feta, més que discutir els nivells de soroll fixats, el que plantejava i intentava evitar era la possibilitat de què un ciclomotor o motocicleta pogués circular en un municipi i no en un altre, en funció del contingut de les respectives ordenances, pel que al considerar la Llei del Parlament de Catalunya que el nivell màxim de soroll permès per aquests vehicles era l'especificat en la respectiva fitxa tècnica, es recomanava adaptar l'OMC a aquesta nova normativa o criteri, sense esperar a esgotar el termini d'adaptació establert, fins el 12 d'octubre de 2004.

ATÈS.- Que de la resolució d'aquesta Oficina se'n va donar trasllat al Síndic de Greuges de Catalunya, ja que l'eventual greuge podia afectar a d'altres municipis, pel que suposem aquesta institució va obrir el corresponent expedient, ja que el 29 de desembre de 2003, se'ns dona trasllat de l'estudi realitzat.

De totes maneres però, de la nota de premsa del Síndic i de diverses notícies publicades, sembla deduir-se que l'Ordenança Municipal de Mataró, tingui establerts uns límits de soroll inferiors o més restrictius que la normativa comunitària, motiu pel que s'ha considerat convenient obrir aquest expedient de queixa per tal de fer constar, en l'informe d'enguany, totes aquestes consideracions.

ATÈS.- Que l'estudi del Síndic de Greuges només es refereix a la normativa comunitària actualment vigent, sense fer menció a la normativa autonòmica, arribant a diverses conclusions, una d'elles evident, com ho és que les ordenances municipals no poden ser més restrictives que una normativa superior, pel que res té a veure amb l'Ordenança de Mataró.

ATÈS.- Que tant la Llei Catalana de Protecció Acústica, com la Directiva 97/24/CE es remeten, pel que fa al nivell de soroll produït pels vehicles de motor, al que es fixi en la respectiva fitxa tècnica.

ATÈS.- Que la pròpia directiva estableix com s'ha de realitzar el mesurament i quins són els instruments de control del valor límit d'emissió.

ATÈS.- Que, per tant, els límits de soroll dels ciclomotor els fixa actualment la fitxa certificat tècnic del propi vehicle, que fins el 16 de juny de 2003, aquest valor no figurava en cap dels documents del vehicle i que abans d'aquesta data, el límits els fixava el Decret de 25 de maig de 1972,

Per tot això,

**ACORDO :** Mantenir la recomanació feta al seu dia al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró i restar a l'espera de que es realitzi l'estudi tècnic i jurídic de la incidència de la Llei de Protecció contra la Contaminació Acústica del Parlament de Catalunya de 12 de juliol de 2002 (i hores d'ara, la Directiva 97/24/CE ) a efectes de determinar les modificacions que introdueix i les eventuais adaptacions de l'Ordenança Municipal de Circulació que siguin procedents, en tot cas, abans del 12 d'octubre de 2004.

**SERVEI: MOBILITAT**

2002- 3 expedients de queixa	3 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 estimada amb recordatori 1 estimada amb suggeriment acceptat 1 estimada amb recordatori i suggeriment que no ha estat acceptat
2003- 3 expedients de queixa	3 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 estimada amb recordatori i suggeriment acceptat 1 desestimada amb suggeriment acceptat. 1 estimada amb suggeriment que no ha estat acceptat.

**Exp. : 66/02**

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

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

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat el corresponent informació al Servei de Mobilitat, al que segons el Servei de Policia va remetre's la sol·licitud del promotor de la queixa, per aquest s'informa, després de recordar-se la manca de contesta al defensor, que una vegada inspeccionada la zona es va creure convenient adequar el tram d'estacionament de vehicles com a vorera, traspasant-se al Servei de Manteniment aquesta valoració, tenint previst executar-la durant l'any 2003.

ATÈS.- Que de la informació rebuda es constata la manca de resposta al ciutadà, ja que si bé el Servei de Policia va comunicar-li que la seva sol·licitud passava al Servei de Mobilitat, ni aquest ni el de Manteniment l'han informat.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa presentada en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud denunciant la incorrecte senyalització del pas de vianants existent a la cantonada dels carrers Josep Montserrat Cuadrada i Puig i Cadafalch, a l'haver-se constatat que cap dels Serveis de l'Ajuntament de Mataró que han intervingut, l'ha informat de la tramitació de la seva petició ni li ha comunicat la decisió final de portar a terme una obra determinada.

Així, es fa necessari **SUGGERIR** al Servei de Manteniment de l'Ajuntament de Mataró informi al promotor de la queixa de les obres que es pretén portar a terme en relació al tram d'estacionament de vehicles, existent a la cantonada dels carrers Josep Montserrat Cuadrada i l'Avinguda Puig i Cadafalch, transformant-lo en vorera, amb el que es garanteix el pas de vianants i, també, del termini previst d'execució d'aquesta obra.

**El suggeriment ha estat acceptat en el sentit que el tècnic de via pública han emes una proposta que està prevista de realitzar l'exercici vinent. Donat que no estava prevista aquesta actuació per l'any en curs.**

**Exp. : 69/02**

Queixa per la configuració de la vorera, pràcticament inexistent només hi ha el "bordillo" i per l'estacionament de vehicles que dificulten el pas de vianants.

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

ATÈS.- Que en data 15 d'octubre de 2002 va ser registrada en aquesta Oficina la queixa presentada per J.M.P.M. en relació a la configuració de la vorera i l'estacionament de vehicles davant el seu habitatge, situat al carrer Àngel Guimerà cantonada carrer Queralbs, problemàtica que arrossega des de fa molt de temps, juntament amb la ubicació de contenidors de brossa, i l'estacionament de vehicles sobre la vorera del carrer Queralbs que, finalment han quedat solucionats.

El que, en definitiva exposa la queixa és que la vorera del carrer Àngel Guimerà té molt poca amplada, pel que com que l'estacionament de vehicles està permès, aquests queden encastats a la façana lateral de l'habitatge del promotor, impeding el pas dels vianants que, es veuen obligats a caminar per la calçada o canviar de costat.

ATÈS.- Que una vegada admesa a tràmit la queixa, primerament va sol·licitar-se al Servei de Mobilitat el Codi d'Accessibilitat i, seguidament tota la informació sobre la tramitació de l'Estudi encarregat del Conseller Delegat de Via Pública en relació a la reclamació d'aquell, remetent l'informe del seu tècnic, de data 22 de novembre de 2002, en el que una vegada estudiada la situació, considera procedent l'eliminació de l'estacionament dels vehicles, però entén que ha d'anar acompanyada de l'ampliació de la vorera.

ATÈS.- Que donat que l'ampliació de la vorera correspon portar-la a terme al Servei d'Obres, l'expedient va passar a aquest darrer, informant-se que no està prevista la redacció de cap projecte, no obstant incorporar la petició del Sr. J.M.P.M. al Pla Integral de Cerdanyola.

ATÈS.- Que de tot el que s'exposa resulta, en definitiva, que la reclamació del ciutadà no ha estat atesa ja que, tot i existir un informe favorable a la seva petició i que el ciutadà ha estat informat per part del Departament de Via Pública, el cert és que la eliminació de l'estacionament que ell demanava no sembla es porti a terme a curt termini, doncs de la informació rebuda del Servei d'Obres, no està prevista la redacció de cap projecte, pel que es desconeix si l'obra es farà i, en cas de fer-se, quan.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa presentada en relació a la configuració de la vorera i l'estacionament de vehicles davant el seu habitatge, per entendre que, tot i existir un informe tècnic favorable a la seva petició de eliminació de l'estacionament, no ha estat decidida, doncs el Servei d'Obres de l'Ajuntament de Mataró no té prevista la redacció de cap projecte al respecte.

Les anteriors consideracions fan necessari **RECORDAR** al Servei d'Obres de l'Ajuntament de Mataró, la necessitat de donar expressa resposta a les sol·licituds dels ciutadans, sent necessari procedir a dictar resolució motivada en la que s'acordi o no la realització de les obres d'ampliació de la vorera del carrer Àngel Guimerà, a l'alçada del número 39, informades favorablement pels tècnics del Servei de Mobilitat, notificant-la al ciutadà afectat.

Igualment, a la vista del informe del tècnic del Servei de Mobilitat de data 22 de novembre de 2002, en el que es considera que l'eliminació de l'estacionament al carrer Àngel Guimerà, a l'alçada del número 39, ha d'anar acompanyada de la corresponent ampliació de la vorera i de que el Servei d'Obres no té prevista la realització de cap estudi o projecte, es **SUGGEREIX** al Servei de Mobilitat estudiar la possibilitat de prendre una mesura transitòria, com per exemple, la instal·lació de pilones de tal forma que es permeti el pas de vianants i s'impedeixi l'estacionament de vehicles.

**Aquest suggeriment ha estat rebutjat pel cap del Servei de Mobilitat.**

**El Servei d'Obres informa que un cop s'hagi creat el Pla Integral de Cerdanyola, previst durant l'any 2004, es decidirà quins són els carrer prioritaris que necessiten ser urbanitzats.**

**Exp. : 82/02**

Queixa per la manca de resposta a la petició de tornar a col·locar les pilones que havien estat arrancades.

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



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 la petició del promotor de la queixa va quedar sense resposta, si bé l'arrencament de les pilones va ser detectada inicialment i denunciada per la Policia Local, però com que arran d'unes obres veïnes el constructor va sol·licitar treure'n d'altres, va considerar-se oportú accedir a la seva petició, per tal de facilitar les obres, procedint-se a la seva completa reposició, incloses les del número 8, en el transcurs del mes de desembre de 2002, situació que ha estat comunicada al promotor de la queixa en data 29 de gener darrer.

ATÈS.- Que, independentment de la solució de la problemàtica plantejada pel ciutadà, el cert és que la seva sol·licitud de data 23 de juliol, presentada al Registre General de l'Ajuntament i remesa per aquest al Servei de Mobilitat en el seu moment, no ha obtingut cap resposta expressa i escrita fins a la intervenció d'aquesta Oficina, quan era possible informar-lo molt abans.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa presentada en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud de data 23 de juliol de 2002, per haver quedat aquesta sense resposta fins a la intervenció del Defensor del Ciutadà, tot i que la problemàtica denunciada ja ha estat solucionada hores d'ara.

L'anterior decisió cal **RECORDAR** al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró l'obligació de donar resposta, expressa i escrita, a totes les peticions del ciutadans dins del termini legalment establert per a cada cas.

### **Exp. : 06/03**

Queixa per la manca de resposta a la petició de diversos veïns a la demanda de protegir la zona on hi estacionen vehicles, que llinda amb la part del darrera d'unes cases i a una zona de vianants.

### **Extracte de la Resolució: ESTIMA, RECORDA DEURES LEGALS I 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 que la petició del Sr. A.S.F. va deixar-se en suspens, per acord verbal amb l'Associació de Veïns de la Llántia, establint-se un període de prova per tal de constatar si disminuïa la problemàtica i en cas contrari aquesta associació demanaria l'anul·lació del solar d'aparcament, petició aquesta que, en no produir-se, ha comportat la creença de que la qüestió havia estat solucionada.

ATÈS.- Que el que motiva la queixa del Sr. A.S.F., més que discutir l'autorització d'estacionament en sí mateixa, és la necessitat d'instal·lació de proteccions o obstacles per impedir que els vehicles accedeixin a la zona de vianants que existeix al costat del solar.

ATÈS.- Que de la informació rebuda del Servei es dedueix que les converses en relació a l'estacionament en el solar en qüestió, van mantenir-se amb l'Associació de Veïns, i no pas amb el promotor de la queixa, pactant-se amb aquella que es mantindria un període de prova per tal de comprovar la persistència de la problemàtica i, en cas afirmatiu, sol·licitarien l'anul·lació de la zona d'estacionament, petició que mai no s'ha produït, manifestant el promotor de la queixa haver parlat amb el tècnic, reiterant la seva petició en diverses ocasions, però sense obtenir tampoc cap resposta, no constant si el ciutadà va ser informat o no dels termes dels compromisos acordats amb l'associació de veïns.

ATÈS.- Que de la documentació d'aquest expedient de queixa resulta la manca de resposta expressa i escrita a la sol·licitud del Sr. A.S.F.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa presentada, en relació a la seva sol·licitud, en la que ell i diversos veïns més, demanaven s'instal·lessin proteccions o obstacles per impedir que els vehicles que estacionen, al solar que llinda amb la part del darrera de les cases d'un carrer de Mataró, accedeixin a la zona de vianants, remesa al Departament de Via Pública de l'Ajuntament de Mataró, per haver quedat aquesta sense resposta.

L'anterior decisió fa necessari **SUGGERIR** al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró, doni el curs que correspongui a la petició, de data 14 de març de 2002, per tal que una vegada informada pel tècnic que correspongui, es doni la resposta expressa i escrita a la seva sol·licitud.

Igualment, cal **RECORDAR** al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró l'obligació de donar resposta, expressa i escrita, a totes les peticions dels ciutadans dins del termini legalment establert per a cada cas.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel cap del Servei de Mobilitat.**

**Exp. : 30/03**

Queixa per la manca de resposta a la seva petició de senyalització d'un pas de vianants davant de la porta d'entrada de l'escola, presentada a través del policia de Barri.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament, aquest va comunicar que la senyalització d'un pas de vianants, entre el carrer Llauder i la Ronda Alfons XII, va ser valorada en el seu moment, considerant-se convenient no senyalitzar-lo atesa la proximitat de semàfor al Camí Ral i al carrer Sant Cugat i no ser aquest trajecte itinerari marcat com a preferent pels vianants, sense que es comunicés aquesta decisió per escrit ja que no es disposava de cap adreça, si bé va comunicar-se per telèfon a l'escola.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta que la petició de la promotora de la queixa va ser tramitada i, si bé no consta l'existència de resposta expressa i motivada, el cert és que el Servei de Mobilitat no sabia que les sol·licituds havien estat presentades per una ciutadana, doncs la comunicació la van rebre de la Policia Local, a partir de l'informe d'un dels seus Agents, com si hagués actuat per pròpia iniciativa, pel que la manca de resposta es considera justificada, si bé es fa necessari suggerir al Servei de Policia estableixi els mecanismes que corresponguin per a què les actuacions i respostes que donen els diferents serveis a les seves peticions, quan consten ciutadans interessats, els hi siguin comunicades a aquests darrers.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa presentada per la manca de resposta a la sol·licitud de senyalització d'un pas de vianants al carrer Llauder, al davant de l'escola, per entendre que, tot i que la resposta no s'ha produït de forma expressa, està justificada la seva inexistència per part del Servei de Mobilitat.

De totes maneres, de les anteriors consideracions, es fa necessari **SUGGERIR** al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró que, en aquells casos en que, com el present, per iniciativa d'un ciutadà, es portin a terme actuacions o peticions davant d'altres serveis, s'estableixin els mecanismes necessaris perquè aquells rebin la corresponent informació de tràmit i la comunicació final.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Cap del servei de Policia Local.**

**Exp. : 79/03**

Queixa per la manca de solució a la problemàtica de la configuració de la vorera i l'estacionament de vehicles davant el seu habitatge, situació que s'arrossega des de fa molt de temps i que ja va ser denunciada a l'Ajuntament .

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

ATÈS.- Que una vegada admesa a tràmit la queixa, ha estat sol·licitada la corresponent informació al Servei de Mobilitat, de la que resulta el següent :

- 1.- Que respecte de la reclamació inicial de data 30 de maig de 2002, es desconeix el seu destí i, en tot cas, no ha estat rebuda per aquest servei de Mobilitat.
- 2.- Que en quan a la segona reclamació, de data 25 de febrer de 2003, el Servei de Mobilitat la traspasa al Servei de Manteniment, comunicant el Conseller Delegat de Serveis Municipals, el 26 de març de 2003, que la qüestió és competència dels Departaments de Urbanisme (Obres) Via Pública (Mobilitat).

- 3.- Que dins de l'expedient aquest darrer Servei, es realitza informe tècnic de data 10 d'abril de 2003, en el que el tècnic proposa, com a solució, l'ampliació de la vorera i, alternativament, la prohibició de l'estacionament de vehicles, en diferents modalitats, tot i que considera aquestes mesures de difícil respecte.
- 4.- Aquest informe es trasllada al departament d'Urbanisme que, per motius que no consten, no vol assumir el retard en la tramitació de la queixa ni donar-hi resposta.
- 5.- Que donada resposta per part del Servei de Mobilitat, va considerar-se que era necessària reiterar-la.
- 6.- En data 1 d'agost de 2003, el Sr. J.R.A., reitera les seves reclamacions, dirigida aquesta al Servei de Manteniment, contestant-se des del Departament d'Obres que no hi ha programació de cap actuació en el carrer Vallés i, remetent la queixa a Mobilitat per si cal actuar d'alguna manera.

ATÈS.- De tota aquesta informació resulta, l'evidència de que la problemàtica que planteja el ciutadà és real i existent, motiu pel que el tècnic del Servei de Mobilitat proposa l'ampliació de la vorera, actuació aquesta que correspon portar-la a terme al Servei d'Obres, que informa de la inexistència de programació d'actuar en aquest carrer i torna a enviar la queixa a Mobilitat, per si consideren necessari actuar "d'alguna manera", pel que la reclamació del ciutadà queda en mans del Servei que va tramitar-la inicialment, proposant l'ampliació de la vorera.

ATÈS.- Que de tot el que s'exposa resulta, en definitiva, que l'un per l'altre, la reclamació del ciutadà no ha estat atesa, tot i existir un informe favorable a la seva petició, pel que hem d'entendre que aquesta ha quedat sense resposta efectiva ni previsió de solució.

ATÈS.- Que les greus dificultats d'accés a l'habitatge com a conseqüència directe de l'amplada de la vorera i l'existència de vehicles estacionats són evidents, sense que tampoc el Servei de Mobilitat hagi portat a terme cap valoració ni actuació tendint, al menys, a donar una solució provisional al problema, mentre l'ampliació de la vorera no sigui possible.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa en relació a la configuració de la vorera i l'estacionament de vehicles davant el seu habitatge, el que dificulta el seu accés, problemàtica aquesta que s'arrossega des de fa molt temps, per entendre que, tot i existir un informe tècnic favorable a la seva petició d'ampliació de la vorera, aquesta no ha estat atesa, doncs el Servei d'Obres de l'Ajuntament de Mataró no té prevista ni programada cap actuació i, el Servei de Mobilitat no ha valorat la possibilitat d'implantar una solució provisional, mentre la solució definitiva no és possible.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei d'Obres i al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Mataró, coordinin el seus esforços, per tal de donar resposta a la solució de la problemàtica que planteja, informada favorablement pels tècnics, programant l'ampliació de la vorera i informant-ne al ciutadà i, en tot cas, valorant, atenent les especials circumstàncies del cas, la possibilitat d'imposar una solució provisional o transitòria, com per exemple, la instal·lació de pilones de tal forma que es permeti el pas de vianants i s'impedeixi l'estacionament de vehicles, fins que aquella obra sigui una realitat.

**Aquest suggeriment ha estat rebutjat pel Conseller Delegat de Mobilitat.**

**Exposant que aquesta problemàtica ha de ser tractada conjuntament amb de l'estacionament un cop s'hagi creat el Pla Integral de Cerdanyola, previst durant l'any 2004.**

**SERVEI : POLICIA LOCAL**

8 expedients de queixa	6 queixes admeses 2 queixes no admeses
resolució queixes admeses	1 estimada amb recordatori i 2 suggeriments acceptats 1 estimada amb suggeriment que no ha s'ha acceptat
	1 desestima amb suggeriment pendent 2 desestimades
	1 no tramitada per desestiment del queixant
motiu no admissió queixes	1 no admesa per manca de queixa prèvia 1 no admesa per haver-hi un procés judicial pendent

**Exp. : 02/03**

Queixa en relació a les molèsties que pateixen els veïns d'un carrer de Mataró donat que els usuaris de les activitats que estan ubicades en aquell carrer no respecten les senyalitzacions existents.

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

ATÈS.- Que en data 2 de gener passat va ser registrada la queixa presentada per D.M.P. en relació a les molèsties que pateixen els veïns com a conseqüència de l'actuació incívica i poc respectuosa amb la senyalització per part dels conductors de vehicles i camions al carrer Mossèn Molé, sol·licitant també una inspecció per a valorar un eventual canvi de senyalització, guals, amplada voreres, etc., havent estat prèviament presentada les corresponents peticions a l'Ajuntament de Mataró.

ATÈS.- Que primerament, va comprovar-se al registre general que la petició relativa a situació viària va remetre's al Servei de Policia Local i, la sol·licitud d'inspecció primer al departament de Via Pública, sent contestada pel Conseller Delegat de Serveis Municipals i Manteniment, en el sentit de remetre-la al Servei d'Urbanisme i al Departament de Via Pública.

ATÈS.- Que ha estat demanada la corresponent informació al Servei de Policia Local i al Servei de Mobilitat, havent contestat només el primer.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda resulta:

- 1.- Que la petició presentada pel promotor de la queixa el 10 d'octubre de 2002 va ser contestada pel Caporal de Barri, en una entrevista personal amb el Sr. D.M.P.
- 2.- Que amb anterioritat a la presentació de la queixa per part del Sr. D.M.P. ja s'havia detectat el problema existent a la zona, dictant-se ordre específica de vigilància intensiva durant el mes de febrer de 2002.
- 3.- Que durant l'any 2002 van efectuar-se al carrer Mossèn Molé un total de 73 denúncies i 22 retirades de vehicles per part de la grua.

ATÈS.- Que en un anterior expedient de queixa tramitada en aquesta Oficina (42/01) consta un informe del sots-director de l'Àrea Territorial, de data 25 de maig de 2001, sobre la mateixa problemàtica plantejada, on fa una descripció de les característiques del carrer Mossèn Molé, fent constar un total de 273 intervencions policials en aquest carrer des de 13 de juliol de 1997, la majoria per estacionament incorrecte, constant haver-se enviat el 13-03-98 sol·licitud de creació d'una zona de càrrega i descàrrega, instaurada a finals de l'any 2001, i fent constar també les converses mantingudes amb els responsables de les empreses afectades, intensificant la vigilància, el que va comportar qualificar el carrer com de vigilància preferent.

Que per tot això, no es pot considerar incorrecte l'actuació de vigilància i control del carrer per part del Servei de Policia Local.

ATÈS.- Que l'especial configuració del carrer Mossèn Molé, sense sortida en el seu darrer tram, d'un sol sentit de circulació i vehicles aparcats a un costat, amb moltes empreses i indústries tèxtils als baixos d'edificis, voreres estretes i guals, tot el que provoca la constant circulació de vehicles industrials i camions, situació aquesta que incideix en la utilització del carrer per part dels veïns i particulars, donant lloc al constant incompliment per part dels conductors de les normes de trànsit, aparcant sobre l'acera, sense respectar guals, o fins i tot al mig del carrer, problemàtica que s'ha mantingut al llarg de temps, tot i les intervencions dels Agents de la Policia Local, la creació de la zona de càrrega i descàrrega i d'altres intervencions.

ATÈS.- Que no consta cap resposta a la sol·licitud presentada pel Sr. D.M.P. respecte la necessitat de realitzar una inspecció per l'eventual canvi de senyalització, ja que si bé la petició la demanava per part d'Urbanisme, el cert és que el Conseller Delegat de Serveis Municipals i Manteniment va contestar-la inicialment, manifestant que la remetia al departament d'Urbanisme i al departament de Via Pública, no havent-se produït cap resposta per part d'aquests darrers, no constant tampoc si efectivament l'han rebut.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar parcialment la queixa, pel que fa a la seva petició de data 10 d'octubre de 2002, relativa a la sol·licitud de realització d'una inspecció per a comprovar l'eficàcia de la senyalització vial al carrer Mossèn Molé, ja que ha quedat sense resposta per part de l'Ajuntament de Mataró.

Així mateix, constant que la problemàtica plantejada pel promotor de la queixa es produeix i es manté constant des de fa molt temps i, de fet, no s'ha trobat cap solució definitiva fins ara, es fa necessari :

**SUGGERIR** al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró valori la possibilitat d'estudiar la situació viària al carrer Mossèn Molé, coordinant-se si cal amb el de Mobilitat o d'altres serveis afectats, per tal de determinar les mesures més adients que cal prendre per a la solució definitiva de la problemàtica que pateixen els veïns des de fa molt temps.

**La resposta donada pel Servei de Mobilitat a aquest suggeriment indica que no té previst fer cap més actuació en aquests carrer, per això es dóna el suggeriment com a rebutjat.**

**Exp. : 05/03**

Queixa referent al tracte rebut per un Agent de la Policia al interposar una denúncia.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que en data 13 de gener passat va ser registrada en aquesta Oficina, la queixa presentada per A.P.G. en relació al tracte incorrecte dispensat per un Agent de la Policia Local de Mataró al denunciar a la seva esposa Sra. M.G. per estacionar el dia 11 de gener de 2002, sobre les 20'56 hores, sobre la vorera dificultant el pas de vianants.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat el corresponent informe al Regidor de Via Pública, el Cap de la Policia Local presenta l'informe de l'Agent número 2468 respecte de la queixa, resultant d'aquest el següent :

- 1.- Que el 11 de gener passat, la Sra. M.G. va ser denunciada per estacionar sobre la vorera.
- 2.- Que el motiu de la queixa és fonamenta en el tracte desproporcionat i amb maltractament verbal dispensat per l'Agent a la ciutadana denunciada.
- 3.- Que l'Agent afectat nega totalment les afirmacions del Sr. A.P.G., no mostrant-se ni irrespectuós ni mal educat i afirmant que va ser la Sra. M.G. qui va mostrant-se nerviosa i agressiva, aprofitant el recolzament d'altres persones, clients del mateix establiment d'on va sortir.

ATÈS.- Que tot i que cal lamentar que les discrepàncies entre una 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 nega el tracte desproporcionat i mal

educat que li atribueix el promotor de la queixa, qui ignorem si va ser o no testimoni dels fets, arribant a afirmar que va ser la ciutadana qui no va actuar correctament, 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 en relació al tracte incorrecte dispensat per un Agent de la Policia Local de Mataró a la seva esposa, al denunciar-la per estacionament incorrecte.

### **Exp. : 07/03**

Queixa pel desguàs del seu vehicle quan estava en el dipòsit municipal per ordre judicial.

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

ATÈS.- Que en data 23 de gener de 2003 va ser registrada la queixa presentada per R.N.V. en relació a l'expedient de desballestament del vehicle de la seva propietat, marca Ford, model Fiesta, matricula B-0000-ID per part de l'Ajuntament de Mataró.

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

- 1.- Que el 2 de març de 1998 el vehicle propietat de R.N.V. va quedar dipositat a les instal·lacions de l'Ajuntament de Mataró a resultes d'una prova de alcoholemia positiva del seu conductor i propietari.
- 2.- Que el 22 de juny de 1999 l'Ajuntament de Mataró va acordar atorgar al Sr. R.N.V. el termini de 10 dies que estableix l'Ordenança Fiscal de Mataró, per tal de que procedís a la retirada del vehicle de la seva propietat, situat al dipòsit municipal, advertint-lo igualment de que en cas de manca de resposta el vehicle quedaria a disposició de l'Ajuntament per a procedir a la seva alienació i posterior desballestament.
- 3.- Que la notificació d'aquesta requeriment va intentar-se una primera vegada, l'1 de juliol de 1999, resultant el destinatari absent, motiu pel que l'endemà s'intenta per segona vegada i, al resultar també absent, es deixa una còpia a la bústia.
- 4.- Que el 9 de juliol de 1999, la Policia Municipal rep un Ofici procedent de Jutjat d'Instrucció número 7 dels de Mataró, recordant que el vehicle del Sr. R.N.V. està dipositat per ordre judicial i a disposició del propi Jutjat d'Instrucció, comunicació que es produeix a partir de la presentació davant l'òrgan judicial, per part del Sr. R.N.V., del requeriment municipal de data 22 de juny.
- 5.- Que pel que sembla, el vehicle en qüestió va ser desballestat el dia 1 de juliol de 1999, a causa d'un error informàtic.

ATÈS.- Que el Jutjat d'Instrucció número 7 de Mataró va acordar per Auto de data 2 de març de 1998, dictat en les Diligències Prèvies 31/1998, la intervenció del vehicle propietat del Sr. R.N.V., ordenant el seu dipòsit a disposició judicial, així com la intervenció de la documentació del vehicle i el carnet de conduir de l'interessat.

ATÈS.- Que el 2 d'octubre de 2000, el Jutjat del Penal número 2 d'Arenys de Mar va acordar, en el procediment Abreujat 461/1999, per Auto d'aquella data, aixecar les mesures cautelars acordades pel Jutjat d'Instrucció el 2 de març de 1998, ordenant l'entrega del vehicle al seu propietari, així com del permís de circulació del vehicle i el permís de conduir.

ATÈS.- Que la documentació rebuda i la facilitada per l'interessat, acredita la indeguda tramitació de l'expedient de desballestament del vehicle per part de l'Ajuntament de Mataró, per diversos motius.

En primer lloc, per que l'expedient de desballestament del vehicle, sigui pel motiu que sigui, s'inicia incomplint una ordre judicial, de tal manera que el turisme del Sr. R.N.V. va desballestar-se tot i estar aquest dipositat a les dependències municipals a resultes d'un procediment penal, el que obligava a sol·licitar la corresponent autorització judicial.

En segon lloc, perquè el desballestament del vehicle té lloc, sembla, el primer de juliol de 1999 i, el requeriment al seu propietari no havia estat notificat encara, com tampoc va esperar-se a la publicació del corresponent edicte.

Finalment, perquè tot i la renúncia tàcita que estableix l'ordenança municipal (al no tenir-se cap notícia de l'interessat), no ha estat mai comunicada a la Prefectura de Trànsit de Barcelona, la baixa del vehicle per desballestament, el que ha provocat, que l'Organisme de Gestió Tributaria hagi executat i procedit a l'embarg del seu patrimoni, per la manca de pagament de l'IVTM corresponent als exercicis 200, 2001 i 2002, ni tampoc al propi interessat.

ATÈS.- Que la incorrecte actuació administrativa exposada, apart de les molèsties evidents, ha causat diversos danys i perjudicis al ciutadà, tant pel que fa a la pèrdua del vehicle de la seva propietat, com als diferents impostos de circulació satisfets per aquell, quan el vehicle ja havia estat desballestat, apart de que ha hagut de patir l'embargament dels seus bens per fer front a l'impost de l'exercici 2002.

ATÈS.- Que sorprèn del tot que, una vegada detectat l'error el 14 de juliol de 1999, no s'hagi portat a terme cap tràmit per intentar corregir "l'error informàtic" que va donar lloc a l'improcedent desballestament del vehicle, ni s'ha fet cap gestió per disminuir els seus efectes respecte del ciutadà.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa, per entendre que l'expedient de desballestament del vehicle, el primer de juliol de 1999, no va respectar el que legalment procedeix, ja que va iniciar-se incomplint una ordre judicial, perquè va tenir lloc sense advertir-ne al seu propietari, i perquè no va comunicar-se després ni a la Prefectura de Trànsit de Barcelona ni a aquell, la baixa del vehicle per desballestament.

Del anteriorment exposat es fa necessari :

1er.- **RECORDAR** al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró, l'obligació de respectar les normes de procediment i els terminis legalment establerts, no admetent cap justificació que una vegada detectat l'error informàtic a conseqüència del que va desballestar-se de forma improcedent el vehicle propietat del Sr. R.N.V., no s'hagi portat a terme cap tràmit per intentar corregir-lo, ni cap gestió per a disminuir els seus efectes respecte del ciutadà.

2on.- **SUGGERIR** al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró, iniciï d'ofici el corresponent expedient per a procedir a la indemnització del ciutadà en tots els danys i perjudicis soferts per aquest, remetent còpia de totes les actuacions, inclosa l'ordre de dipòsit judicial i el corresponent informe, a la Secretaria General de l'Ajuntament de Mataró als efectes procedents.

3er.- **SUGGERIR** al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró, per tal de que la mateixa informació anterior, sigui comunicada al Servei d'Ingressos de l'Ajuntament de Mataró, per tal de que es declari, d'ofici, la nul·litat dels rebuts de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica a partir de la data del seu desballestament.

4art.- Comunicar al Servei d'Ingressos, a Secretaria General i a l'Organisme de Gestió Tributaria, el contingut d'aquesta resolució.

**Aquest suggeriments han estan acceptats pel cap de la Policia Local.**

**S'ha arribat a un acord amb el promotor de la queixa i el concessionari del desguàs de vehicles pel que se li facilitarà un vehicle de les mateixes característiques del que tenia.**

**Exp. : 29/03**

Queixa per la manca de resposta a diverses peticions fetes al Policia de Barri.

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

ATÈS.- Que en data 6 de maig de 2003, va ser registrada la queixa presentada per l'Associació de pares i mares d'alumnes d'una escola de la ciutat, per la manca de resposta de les diverses peticions presentades en relació situació de contenidors de brossa al voltant de l'escola, el mal estat de la barana ubicada davant de la porta d'accés d'alumnes i la circulació de vehicles i vigilància policial a les hores punta, d'entrada i sortida d'alumnes.

ATÈS.- Que a la vista de que la promotora de la queixa manifestava haver mantingut una entrevista personal amb el Sotsinspector de l'Àrea Operativa de la Policial Local, va sol·licitar-se la primera informació a aquest Servei, contestant-se que l'Agent de Policia, en data 18 de març de 2003, havia realitzat els corresponents informes respecte els contenidors i la barana, enviant-los al Servei de Serveis Municipals i al Servei de Manteniment, sense que es faci esment de la resposta donada a la petició presentada en relació al destí d'una dotació policial per a regular el trànsit a l'entrada i sortida, durant tot el curs escolar, ni consta si aquesta va ser resolta o no en aquella entrevista, ni si van donar-se ordres especials de vigilància.

ATÈS.- Que el Servei de Serveis Municipals va informar que, rebut de la Policia Local el correu electrònic de 26 de març, va decidir-se modificar la ubicació del contenidor del carrer Llauder, el que ja es va portar a terme.

Igualment, pel que fa a les molèsties suposadament provocades pels contenidors ubicats a la Ronda Alfons XII, el mateix Servei informa que va considerar-se injustificada la petició de trasllat, podent estar provocades les molèsties per les actuacions incíviques dels ciutadans.

Finalment, en relació al mal estat de la barana ubicada a l'entrada de l'escola, el Servei de Manteniment informa que, després de diversos tràmits, aquesta ha estat arreglada el passat 31 de juliol.

ATÈS.- Que de la documentació obrant en aquest expedient de queixa resulta la correcte tramitació de les peticions de la promotora de la queixa i, si bé no consta l'existència de resposta expressa i motivada, el cert és que ni el Servei de Manteniment ni el Servei de Serveis Municipals sabien que les sol·licituds havien estat presentades per una ciutadana, doncs la comunicació la van rebre de la Policia Local, a partir de l'informe d'un dels seus Agents, com si hagués actuat per pròpia iniciativa, pel que la manca de resposta es considera justificada, si bé es fa necessari suggerir al Servei de Policia estableixi els mecanismes que corresponguin per a què les actuacions i respostes que donen els diferents serveis a les seves peticions, quan consten ciutadans interessats, els hi siguin comunicades a aquests darrers.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa presentada, per la manca de resposta de les diverses peticions presentades en relació situació de contenidors de brossa al voltant de l'escola, el mal estat de la barana ubicada davant de la porta d'accés d'alumnes i la circulació de vehicles i vigilància policial a les hores punta, d'entrada i sortida d'alumnes, per entendre que, tot i que la resposta no s'ha produït, està justificada la seva inexistència per part del Servei de Manteniment i Serveis Municipals.

De totes maneres, de les anteriors consideracions, es fa necessari **SUGGERIR** al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró que, en aquells casos en que, com el present, per iniciativa d'un ciutadà, es portin a terme actuacions o peticions davant d'altres serveis, s'estableixin els mecanismes necessaris perquè aquells rebin la corresponent informació de tràmit i la comunicació final.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

**Exp. : 32/03**

Queixa per la intervenció de la Policia Local aturant la realització d'unes obres que efectuava en el seu domicili, amb la corresponent llicència.

**Extracte de la carta de NO ADMISSIÓ PER MANCA DE QUEIXA PRÈVIA.**

Certament, la competència per a suspendre unes obres solament la tenen els tribunals civils de justícia, i el departament d'Urbanisme de l'Ajuntament, decisió que s'ha de prendre, en tots dos casos, en el procediment contradictori corresponent.

De la informació que rebo del Servei de Policia Local, aquesta força va intervenir a requeriment d'un veí seu, però en les respectives actes de 5 i 7 de maig, no ho consta cap ordre de suspensió de les obres.

Igualment, el Servei de Llicències m'informa, verbalment i sens perjudici de que pugui haver-se presentat els darrers dies, no existeix cap queixa respecte de la seva llicència.



Per això entenc que la problemàtica que vostè planteja, té dos vessants :

Una primera relativa a l'actuació dels Agents de la Policia Local, respecte de la que si vostè la considera incorrecte o improcedent, ha de presentar un escrit al registre de l'Ajuntament, exposant la seva reclamació. Una vegada aquesta rebi la corresponent resposta, és el moment de reproduir-la davant l'Oficina del Defensor ja que aquest només pot intervenir en aquests casos per a comprovar l'existència de resposta i sol·licitar l'informe a l'Agent o Agents afectats a través del Regidor corresponent.

L'altre qüestió, potser més important per a vostè, és la vessant jurídica dels fets que m'exposa. Partint del fet de que les llicències d'obres s'atorguen sempre, per llei, sens perjudici del dret de propietat i salvat els drets dels afectats, la discussió sobre la propietat d'un camí o l'eventual existència d'una servitud, aparent o no, correspon resoldre-la davant els Tribunals de Justícia, sense que aquella llicència impliqui cap reconeixement de la propietat del terreny o titularitat de la servitud.

Crec, per tant, que el convenient és que cerqui assessorament jurídic per tal de poder actuar judicialment davant les actuacions del veí a través del procediment civil corresponent, actuant també en l'àmbit penal, si és el cas, davant les actituds coactives que pugui vostè patir.

#### **Exp. : 50/03**

Queixa arran de la realització d'un curs d'educació viària que creia que havia superat i que al haver suspès li comporta el pagament de la denúncia i embarg.

#### **Extracte de la Resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMENT DEL QUEIXANT.**

El Sr. J.P.P. va presentar al Registre General de l'Ajuntament recurs contra l'embarg patit, al que ja de li va donar resposta, amb la indicació expressa que és trasllades la queixa el Defensor del Ciutadà. Requerit per que aportes la documentació corresponent no s'ha obtingut cap resposta per part del Sr. J.P.P. i per això és dóna per tancat aquest expedient de queixa.

#### **Exp. : 56/03**

Queixa per l'enderroc d'una casa situada dins una finca de la seva propietat.

#### **Extracte de la Resolució: NO ADMESA PER HAVER-HI UN PROCÉS JUDICIAL OBERT.**

ATÈS.- Que va ser registrada en aquesta Oficina, la queixa presentada pel Sr. E.C.F. en relació als suposats danys i perjudicis ocasionats per l'enderroc, per part de la Policia Local de l'Ajuntament de Mataró, d'una casa situada dins d'una finca de la seva propietat.

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Mataró, d'aquesta resulta que per aquests fets s'està tramitant un procediment judicial.

ATÈS.- Que, igualment, en la queixa presentada pel ciutadà, aquest manifesta haver interposat denúncia davant la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Mataró.

ATÈS.- Que, d'acord amb allò que disposa el Reglament d'aquesta Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró, no és possible intervenir quan l'objecte de la queixa, és objecte també d'un procediment judicial.

Per tot això,

**ACORDO** : Arxivar la queixa, al estar el seu objecte sota decisió judicial, sens perjudici de reobrir-la una vegada aquesta sigui ferma i si el ciutadà ho sol·licita.

#### **Exp. : 62/03**

Queixa en relació al resultat obtingut a la sessió d'educació viària realitzada arran de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit.

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

ATÈS.- Que sol·licitada la corresponent informació al Servei de Policia Local, de la informació rebuda resulta el següent :

- 1.- L'expedient sancionador va ser iniciat per denúncia de data 17 de març de 2003, per estar estacionat sense tiquet horari a la zona blava del carrer Josep Montserrat Cuadrada de Mataró.
- 2.- Que el Sr. N.B. va realitzar les corresponents sessions d'educació viària en substitució de la sanció econòmica.
- 3.- Que la participació del ciutadà en les sessions va ser l'habitual, tot i que les seves exposicions verbals reflectien la disconformitat amb la denúncia.
- 4.- Que en la contesta del primer qüestionari, les respostes no reflectien el reconeixement de la infracció per la qual va acollir-se al curs, incomplint un dels seus requisits.
- 5.- Que en les respostes al segon qüestionari no s'implica directament en la recerca d'alternatives a la seva actuació, generalitzant les respostes.
- 6.- Que igualment, les respostes a aquest darrer qüestionari no s'adapten al contingut de les preguntes, enfocant part de les causes de la problemàtica de l'estacionament a l'actuació de les autoritats públiques.

ATÈS.- Que de la tramitació de l'expedient resulta la seva correcte tramitació.

ATÈS.- Que a la vista de l'informe emes per l'Agent de Policia responsable del curs, en el que considera que el Sr. N.B. no era apte per a superar la participació al curs, al no reconèixer expressament la infracció comesa, no assolint l'objectiu de la sessió que és la recerca de solucions individuals.

ATÈS.- Que l'objecte de la queixa és centra en la discussió de la personal valoració de la participació i aprofitament de l'Agent responsable del curs d'educació viària, oferint el Sr. N.B. només la seva pròpia i subjectiva opinió, el que no es considera suficient, ni tan sols prenen en consideració les respostes donades als distints qüestionaris.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa en relació al resultat obtingut a les sessions d'educació viària realitzada arran de l'expedient de denúncia per infracció de trànsit en zona blava sense tiquet, per entendre que el Defensor del Ciutadà no pot entrar a valorar subjectivament si aquell ha participat i aprofitat suficientment o no el curs, amb l'únic argument de valoració, també subjectiva, del ciutadà, no constant per altra banda, que la valoració feta per l'Agent responsable pugui ser contrària a dret o al sentit comú.

**SERVEI: CIUTAT SOSTENIBLE**

2002 - 3 expedient de queixa	3 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 estimada 2 estimades amb recordatori i 1 suggeriment acceptat
2003 - 20 expedients de queixa	19 queixes admeses
resolució queixes admeses	8 desestimades amb un recordatori
	1 desestimada amb suggeriment acceptat
	1 estimada amb suggeriment acceptat
	1 estimada amb recordatori i suggeriment pendent de resposta
	8 pendents de resoldre
motiu no admissió queixes	1 no admesa per manca de fonament

**Exp. : 54/02**

Queixa relativa al mal estat d'un petit terreny, que presenta evident perill d'incendi i la manca d'actuació al respecte per part de l'Ajuntament de Mataró.

Extracte de la Resolució: ESTIMA I RECORDA DEURES LEGALS.

ATÈS.- Que en data 3 de juliol de 2002, va ser registrada en aquesta Oficina la queixa presentada per V.D.Z. relativa al mal estat d'un petit terreny, situat a la cantonada de la carretera de Mata i el carrer Foneria, que presenta evident perill d'incendi i la manca d'actuació al respecte per part de l'Ajuntament de Mataró.

ATÈS.- Que, primerament va procedir localitzar el destí de la reclamació inicial presentada al registre general, resultant destinatari inicial el Servei de Urbanisme que va derivar-la al Servei de Manteniment, pel que sol·licitat el corresponent informe a aquest, es confirma haver rebut aquella informació, ordenant la corresponent inspecció, de tot el que va donar-ne trasllat al Servei de Llicències.

ATÈS.- Que sol·licitada copia del corresponent expedient al Servei de Llicències, Secció de Disciplina, d'aquesta resulta:

- 1.- L'expedient va incoar-se a partir de la comunicació rebuda del Servei de Manteniment i l'informe dels seus serveis tècnics de data 19 de març de 2002, del que resultava la certesa dels fets denunciats per la Sra. V.D.Z. i la necessitat de procedir a la neteja del terreny, per evitar els riscos de caiguda d'arbres, l'acumulació de brossa i millorar la imatge de la zona.
- 2.- Aquest expedient s'inicia vers F.C.M. qui consta com a propietari del terreny.
- 3.- El 3 de juliol de 2002 s'obre el tràmit d'audiència prèvia.
- 4.- El 26 de setembre de 2002, es dicta Decret pel que s'ordena al Sr. F.C.M., la retirada de vegetació morta, l'esporga de branques seques, desbrossi de canyes i vegetació tot el talús per evitar l'acumulació de brossa i la retirada d'aquesta.
- 4.- Aquest Decret va ser notificat a la Sra. V.D.Z. i al Sr. F.C.M. el 2 d'octubre de 2002.
- 5.- Després de reiterar aquesta Oficina l'ampliació de la informació sobre el tràmit de l'expedient disciplinari, el 2 d'abril de 2003, s'informa que s'ha girat visita d'inspecció, comprovant que no s'ha donat compliment al Decret de 26 de setembre de 2002 i, més tard, el 24 de setembre de 2003 que l'expedient està pendent de resoldre les al·legacions presentades pels hereus del Sr. F.C.M. en data 10 de juny de 2003.

ATÈS.- Que tot i que de la informació rebuda resulta la intervenció de la Sra. V.D.Z. en la tramitació de l'expedient de disciplina, el cert és que la seva tramitació s'està allargant més enllà

del legalment possible i és desitjable, a l'haver-se iniciat el mes de març de 2002, sense que no estigui encara resolt tot i que consta la necessitat d'actuació municipal i nova denúncia de la ciutadana de data 10 de juny de 2003.

Per això,

**ACORDO** : Estimar la queixa relativa al mal estat d'un petit terreny, situat a la cantonada de la carretera de Mata i el carrer Foneria, que presenta evident perill d'incendi i la manca d'actuació al respecte per part de l'Ajuntament de Mataró, per entendre que, tot i que el procediment de disciplina tramitat, s'ajusta estrictament el procediment legalment establert, la seva tramitació s'ha allargat més enllà del termini legalment establert i es considera desitjable.

Les anteriors consideracions fan necessari **RECORDAR** a l'Ajuntament de Mataró l'obligació de donar compliment als terminis legalment establerts per la resolució dels expedients administratius.

### **Exp. : 57/02**

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

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

ATÈS.- Que en data 6 de juny de 2002 va ser registrada en aquesta Oficina, la queixa presentada per J.F.E., en relació a les molèsties provocades per l'activitat del Bar, tramitada en l'expedient 20020000 DENA, havent-se iniciat aquest per la seva denúncia de data 25 de febrer de 2002, sense que les molèsties denunciades haguessin estat solucionades fins aquella primera data.

ATÈS.- Que per aquests mateixos fets o molèsties, aquesta Oficina del Defensor del Ciutadà, va tramitar l'any 2001 la queixa presentada per una altra veïna del mateix immoble, M.A.D.G., amb l'expedient 81/01, motiu pel que va acordar-se iniciar el seu tràmit sense esperar al transcurs del termini legal per a que el Servei de Llicències pogués resoldre el darrer expedient.

ATÈS.- Que de la informació sol·licitada al Servei de Llicències en l'esmentat expedient de queixa 81/01, resulta:

1.- Expedient 1998-0000DEN : Iniciat per denúncia de la Sra. M.A.D.G. requerint a la Policia Local, on consten les molèsties ocasionades. Els serveis Tècnics de l'Ajuntament realitzen inspecció comprovant els nivells de soroll fora de límits i es proposa limitar l'horari al diürn fins que s'hagi insonoritzat el local. Es produeixen diverses intervencions policials per incompliment d'horari i/o sorolls. Es denega la llicència provisional per incompliment d'horari i l'activitat tanca voluntàriament, per demanar-ne seguidament la reobertura, el que provoca informe tècnic favorable al ser correctes les lectures sonomètriques, mantenint-se l'horari diürn. Existeixen diverses actes d'incompliment d'horari, així com diverses comprovacions de nivell de soroll, sempre superior al permès, fins al 13 de setembre de 1999 en la que, com a conseqüència de les obres fetes, es considera el soroll que genera l'activitat com a acceptable, dins dels límits reglamentaris, aconsellant el tècnic l'arxiu de l'expedient.

2.- Expedient d'activitat 00/97, tramitat per la sol·licitud de llicència d'instal·lació i obertura d'un bar amb cuina en el que existeix informe tècnic favorable, però amb determinades mesures correctores. Rebut del Departament del Joc i Espectacle l'avís d'existència de queixes i, produïdes diverses actes policials per incompliment d'horari, existència de soroll, es denega la prorrogua de la llicència provisional, fins que pels tècnics municipals s'informa el 13 de setembre de 1999 que pot iniciar-se l'activitat, tot i que només en horari diürn.

3.- Expedients TER 00/97, 00/98, 00/99, 000/99, 00/00, 00/01 relatius a la instal·lació de taules i cadires en terrassa.

ATÈS.- Que de la informació rebuda del Servei de Policia Local en el mateix expedient de queixa 81/01, resulta:

1.- Que durant els anys 2000 i 2001 van atendre's 35 queixes de la Sra. M.A.D.G. i 55 més d'altres ciutadans anònims sobre l'aparcament de vehicles al carrer Alemanya, soroll i molèsties.

2.- Que en el període 1-1-01 a 1-11-01 s'han formulat per la Policia 118 denúncies estàtiques per aparcament incorrecte.

3.- Que existeixen diverses ordres de servei relatives a aquesta problemàtica concreta que fa el carrer Alemanya de control preferent.

4.- Es fa referència a les intervencions que ja consten detallades en els expedients del Servei de Llicències.

5.- Igualment es comunica la propera creació d'una zona de càrrega i descàrrega.

ATÈS.- Que la queixa de la Sra. M.A.D.G. va ser desestimada per resolució del Defensor de data 31 de desembre de 2001 per considerar-se que les seves queixes havien estat correctament tramitades pel Servei de Llicències, sense que dels informes tècnics es pogués establir objectivament l'existència de molèsties, doncs les mesures sonomètriques resultaven correctes i eren totes favorables a la continuació de l'activitat, a l'igual que els relatius a la terrassa de l'establiment.

ATÈS.- Que la queixa del Sr. J.F.E. no fa res més que reproduir les mateixes molèsties que la Sra. M.A.D.G., en relació al mateix establiment, fent-se necessari per tant, revisar totes les actuacions portades a terme i objectivar les molèsties realment existents.

ATÈS.- Que, respecte de la terrassa, el promotor de la queixa manifesta l'incompliment de les mides permeses i l'existència de molèsties per soroll, el que va donar lloc a inspecció per part dels tècnics que constaten l'augment de la seva superfície en uns 15 m<sup>2</sup>, el canvi de les mides de les taules, la reducció de pas entre terrassa, la façana i els bancs públics, i la col·locació d'un expositor publicitari, dictant-se Decret de data 12 de juliol de 2002 pel que es requereix al titular de l'activitat a ajustar-se a la superfície de la llicència, respectar la distància entre la façana i els bancs, a retirar l'expositor, sota advertiment de retirada de la llicència, existint diverses actes de la Policia Local de 16 i 17 d'agost de 2002 i, de la Inspecció Municipal de 27 d'agost, en quines actuacions es comprova el respecte i compliment d'aquestes condicions.

ATÈS.- Que resultant plenament contradictòries, d'una part les manifestacions del Sr. J.F.E. i la resta de veïns i, de l'altre, els informes tècnics existents, doncs uns mantenen l'existència de molèsties i els altres no permeten objectivar-les, va considerar-se necessari proposar al Cap del Servei de Llicències, la conveniència de mantenir una entrevista personal respecte de tota la problemàtica generada, en el transcurs de la que va acordar-se portar a terme noves inspeccions tècniques en relació al nivell de soroll i les olors i controlar l'execució del Decret relatiu a la terrassa.

ATÈS.- Que en la inspecció practicada el 6 de setembre de 2002, els tècnics visiten l'establiment al migdia, hora de fer menjar, detectant la sortida d'olors de menjar a la part posterior de l'establiment. Dins del local, observen que aquesta sortida de fums prové de les cambres frigorífiques, pel que consideren possible l'existència d'una petita fisura per la que entra els fums de la cuina, encara que hi hagi una campana extractora fins a la coberta de l'edifici, informant que l'activitat s'ha de portar a terme amb les portes i finestres tancades i es reparin els conductes de la sortida de les cambres frigorífiques.

ATÈS.- Que el 16 de setembre de 2002, te lloc la inspecció relativa als sorolls convinguda, girant-se la visita a les 22 hores. Es realitzen les mesures sonomètriques en el domicili del promotor, detectant-se cops d'impacte, a la zona de la cuina i bar, que generen un nivell de soroll superior al reglamentàriament permès per les ordenances, tot i que el nivell de soroll aeri està dins dels límits legals.

Igualment, els tècnics comproven que per la reixa de ventilació del darrera, situada sota el dormitori del ciutadà, hi surten olors provinents del local i que l'activitat es porta a terme amb les finestres i portes obertes.

Per això, informen la necessitat de limitar l'horari de l'establiment al diürn, mentre no es redueixi el nivell de soroll, a solucionar els problemes de sortida de olors al darrera i treballar amb les portes i finestres tancades, pel que es dicta Decret de 19 de setembre de 2002 en aquest mateix sentit, concedint al titular de l'activitat un termini de 20 dies per a portar a terme aquestes mesures correctores.

ATÈS.- Que amb posterioritat i per no haver rebut cap més informació respecte l'execució del Decret de 19 de setembre, aquesta Oficina va requerir al Servei de Llicències l'actualització de la informació, resultant que en data 14 de novembre de 2002, sobre les 13'30 hores, els serveis

tècnics inspeccionen l'activitat, comprovant la inexistència d'olors a la part del darrera de l'establiment, ja que la conducció de la sortida de fums ha estat reparada de forma provisional, amb cintes adhesives d'alumini, manifestant el titular de l'activitat que una vegada fetes les reformes projectades aquests conductes desapareixeran.

El 17 de desembre de 2002, el titular de l'activitat sol·licita llicència d'obres exemptes per a procedir a la insonorització del seu establiment.

ATÈS.- Que el 21 de març de 2003 es gira una visita a l'establiment, ja que el seu titular anuncia l'acabament de les obres i ja havia estat presentat la certificació tècnica de la estanqueïtat de les obertures i de l'aïllament acústic, observant-se que per la part

posterior no s'aprecia cap mena d'olors a menjars, comprovant-se que l'extracció es fa a través de les xemeneïes de la teulada. També s'observa que s'ha eliminat l'obertura de la cuina i que la sortida d'aire de la cambra frigorífica està segellada, proposant l'arxiu de la denúncia.

Igualment, els serveis tècnics informen que en data 11 d'abril de 2003, no s'aprecia cap mena d'olors a la part del darrera i que la sortida situada més a la dreta correspon a la ventilació del local i sortida d'aire dels lavabos, el que compleix la reglamentació vigent. Igualment s'observa que s'ha aixecat una paret per a separar els lavabos del menjador, col·locant-se una porta corredora per l'accés de minusvàlids. No consta en aquest informe cap referència expressa a la desaparició dels conductes o sortides de fums que havien estat reparats provisionalment i que havia estat anunciada als tècnics pel titular de l'activitat, però de la comparació de les instal·lacions fotografiades el 14 de novembre de 2002, el 21 de març i 11 d'abril de 2003, sembla que així s'hagi fet.

ATÈS.- Que aquests darrers informes donen lloc al Decret de 5 de maig de 2003, pel que s'aixeca la limitació horària imposada i s'acorda l'arxiu de l'expedient de denuncia 20020116 DENA per haver-se adoptat les mesures correctores requerides i perquè s'han solucionat les molèsties de soroll i olors.

ATÈS.- Que el Sr. J.F.E. confirma la solució de les molèsties relatives al soroll, però que el problema de les olors continua.

ATÈS.- Que en definitiva en aquest cas, es presenta una col·lisió de drets de diversos ciutadans, el que obliga a l'administració municipal a ser escrupulosa i objectiva en les seves actuacions, ja que no pot actuar en benefici d'uns i en contra dels altres, circumstància aquesta que fa imprescindibles i molt valuosos els informes dels tècnics.

ATÈS.- Que de l'abundant documentació recollida en els dos expedients de queixa tramitats per aquesta Oficina, números 81/01, iniciada per la Sra. M.A.D.G. i 57/02, iniciada pel Sr. J.F.E., resulta un fet ben clar: les queixes dels veïns dels pisos superiors respecte de l'activitat de bar desenvolupada als baixos del seu edifici eren fundades i objectives.

Així, quan a l'any 1998, les molèsties (terrassa, olors al darrera i soroll) són denunciades per la Sra. R.M.D.G. i s'obre l'expedient 20020000 DENA, els tècnics inicialment detecten un nivell de soroll superior al permès i es limita l'horari, però finalment l'expedient s'arxiva, permetent la reobertura de l'activitat, al considerar-se que tots ells van quedar solucionats, però es evident que això no va ser així, perquè ara s'ha comprovat novament l'existència d'olors, l'incompliment de la llicència de la terrassa i un nivell de soroll superior al permès, havent estat necessari tramitar un nou expedient de denúncia, iniciat pel Sr. J.F.E., número 20020000 DENA, per tal de realitzar noves comprovacions tècniques, tornar a limitar l'horari de l'activitat, requerir noves mesures correctores, complementàries de les requerides l'any 1999, en relació a la terrassa, l'extracció de fums i la insonorització del local, per a que es puguin entendre eliminades les molèsties denunciades pels veïns, el que implica, o bé que els primers informes o comprovacions no eren del tot correctes o, que la solució de les queixes dels veïns requerien una actuació més general i àmplia que la portada inicialment a terme, respecte només d'un sol veí concret.

ATÈS.- Que si bé es poden entendre solucionades les molèsties relatives a la terrassa i el soroll, respecte de les olors el promotor manté la seva existència, tot i el que informen els tècnics en sentit contrari. Però aquesta discrepància no pot ser resolta per aquesta Oficina, ja que estem obligats a respectar sempre les opinions dels tècnics i, en aquest aspecte, tots els informes emesos el mes de novembre de 2002, i març i abril de 2003 al respecte, coincideixen en el sentit

de la seva inexistència, pel que l'única possibilitat d'actuació del Sr. J.F.E., passaria per actuar davant els tribunals civils.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa presentada, en relació a la tramitació de la queixa per les molèsties provocades per a l'explotació d'una activitat de bar, situat als baixos de l'edifici on viu, per entendre que, tot i que el procediment seguit, s'ajusta estrictament al legalment establert i que hem d'entendre, pels informes tècnics emesos, que les molèsties denunciades han estat solucionades, aquestes haguessin d'haver estat resoltes en la tramitació del primer expedient de denúncia arxivat sense conseqüències l'any 1999, havent tingut que suportar els veïns les mateixes molèsties durant tot aquest temps.

#### **Exp. : 86/02**

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

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

ATÈS.- Que en data 2 de desembre passat va ser registrada la queixa presentada per M.D.C.L. en relació a la manca de resposta o resolució a la seva reclamació per molèsties i sorolls que suporta procedents dels aparells d'aire condicionat d'una activitat situada al carrer Alcalde Abril número 9 de Mataró, donant lloc a l'expedient de denúncia.

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

- 1.- Que el 7 d'agost de 2002 la promotora presenta queixa respecte les molèsties que li provoquen diversos aparells d'aire condicionats corresponents a una activitat que es desenvolupa a l'edifici núm. 9 del carrer Alcalde Abril.
- 2.- Que el 4 d'octubre l'expedient passa als tècnics per informar.
- 3.- Que el 19 de novembre es fan les corresponents lectures sonomètriques, resultant superiors a les permeses pel reglament d'activitats de Mataró.
- 4.- El 22 de novembre es comunica a la promotora que l'expedient està en tràmit.
- 5.- Que el titular de l'activitat que genera molèsties és el propi Ajuntament de Mataró, ja que es tracta de les oficines del Servei d'Informació de Base.
- 6.- Des d'aquesta darrera data no consta cap més actuació.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda, resulta la incorrecte tramitació de l'expedient, en tant que des de que fou presentada la reclamació per la ciutadana, en data 7 d'agost de 2002, l'expedient no ha estat resolt, no constant les mesures correctores que el Servei d'Informació de Base hagi pogut prendre per resoldre la qüestió, ni quines són les procedents a criteri dels tècnics.

Igualment, no es considera correcte ni suficient que a la vista del contingut de l'informe tècnic, per cert, anterior a la única comunicació remesa a l'interessada, només es demanés al Servei d'Informació de Base que realitzés els "treballs necessaris" per a reduir els sorolls dels aparells d'aire condicionat "tant aviat com sigui possible", ja que entenem s'haurien d'haver determinat les mesures correctores a prendre i atorgar un termini per adoptar-les, com tampoc podem acceptar que a data 29 de gener de 2003, no consti encara en l'expedient si aquelles s'han portat a terme o no.

ATÈS.- Que donada les circumstàncies del cas, cal reprendre de forma especial a aquells que van permetre la posada en marxa del centre d'oficines de la Secció d'Informàtica, depenent del Servei d'Informació de Base, sense respectar la normativa continguda en el reglament d'activitats municipal, resultant, com a mínim, poc coherent que l'administració municipal pugui exigir als titulars d'activitats allò que no s'exigeix a sí mateixa.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa en relació a la manca de resposta o resolució a les molèsties i sorolls que suporta procedents dels aparells d'aire condicionat del centre d'oficines de la Secció d'Informàtica, depenent del Servei d'Informació de Base de l'Ajuntament de Mataró, situat al

carrer Alcalde Abril número 9 de Mataró, donant lloc a expedient de denúncia, al no haver-se resolt completament.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, doni el tràmit que correspongui a l'expedient 2002 DENA i el resolgui definitivament, comunicant la corresponent resolució a la promotora de la queixa.

Igualment, cal **RECORDAR** als responsables de la posada en marxa del centre d'oficines de la Secció d'Informàtica, depenent del Servei d'Informació de Base de l'Ajuntament de Mataró, al número 9 del carrer Alcalde Abril, que haurien d'haver tingut en compte, en el seu moment, l'ineludible obligació de donar compliment a allò que disposa la normativa municipal pel desenvolupament d'activitats reglades, sobre tot quan l'incompliment genera molèsties a terceres persones, el que obliga a comunicar aquesta resolució a aquell Servei Municipal.

**Aquest suggeriment ha estat contestat pel Cap de la Secció de Patrimoni indicant que durant el mes de desembre de 2003 es realitzaran una sèrie de modificacions a l'aire condicionat per evitar l'excés de soroll**

**Exp. : 10/03**

Queixa per la manca de resposta a la petició presentada pel canvi d'ubicació d'una cabina de telèfon, situada davant del seu domicili.

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

ATÈS.- Que abans de sol·licitar la corresponent informació, s'ha comprovat que l'Ofiac va remetre la sol·licitud al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, a qui va demanar-se la corresponent informació, resultant que la petició va quedar aturada a l'espera de determinar el servei competent per a resoldre-la, remetent-se finalment al Servei de Manteniment, després de la intervenció d'aquesta Oficina.

ATÈS.- Que resulta evident la manca de tramitació i resposta a la petició de la ciutadana, havent transcorregut més de sis mesos des de la seva presentació.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa en relació a la manca de resposta o resolució a la seva sol·licitud, en relació a les molèsties suposadament ocasionades per la ubicació d'una cabina de telèfon situada davant del seu domicili, a l'haver-se constatat la inexistència de tramitació i resposta.

Constant en l'expedient que la sol·licitud de la ciutadana ha estat remesa al Servei de Manteniment de l'Ajuntament de Mataró, cal donar-li coneixement d'aquesta resolució per tal de que doni a la petició de la ciutadana el tràmit que correspongui i comuniqui la resolució que s'acordi a la pròpia Sra. E.P.B. i a aquesta Oficina.

**Aquest suggeriment és acceptat.**

**El Cap del Servei de Ciutat Sostenible comunica que Telefònica farà el canvi d'ubicació de la cabina principis de l'any 2004.**

**Exp. : 15/03**

Queixa per la denegació a la seva petició de devolució de la fiança dipositada al demanar llicència de gual, ja que amb la darrera modificació normativa no cal dipositar fiança.

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

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

- 1.- Que el 11 de novembre de 2002 el Sr. P.L.R. va sol·licitar a l'Ajuntament de Mataró, la devolució de la fiança dipositada el seu dia per a la concessió de la llicència de gual
- 2.- Que per resolució de data 12 de desembre de 2002, notificada a l'interessat el dia 20 següent, el Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró va resoldre denegar la sol·licitud del



ciudadà, per entendre que la nova regulació al respecte, de la que resulta la manca d'exigència de prestació de fiança, no pot ser aplicada retroactivament.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda, resulta la correcta tramitació de la sol·licitud del Sr. P.L.R., havent-se-li donat puntual resposta escrita i motivada.

ATÈS.- Que la no retroactivitat de les Lleis i normes jurídiques és un principi general del dret, que tendeix a mantenir la seguretat jurídica tant dels ciutadans com de l'administració.

ATÈS.- Que en el Ple de l'Ajuntament de Mataró de data 3 d'abril va discutir-se la modificació dels articles 8.6 i 19.e) de l'Ordenança Municipal respectiva, suprimint l'exigència de fiança per obtenir la llicència de gual.

ATÈS.- Que entenem que la supressió d'aquesta exigència genera el tracte desigual entre ciutadans, titulars d'una mateixa situació jurídica, pel que mentre tots gaudeixen del mateix dret d'ús del domini públic, uns tenen dipositada una fiança per aquest gaudiment i els altres no, encara que aquella garantia sigui per assegurar es deixi la via pública en bon estat una vegada finalitzi la concessió.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa presentada en relació a la denegació de la seva sol·licitud de devolució de la fiança que té dipositada en relació a la llicència de gual, per entendre que la seva sol·licitud ha estat correctament tramitada, havent-se-li donat puntual resposta escrita i motivada.

Igualment, les anteriors consideracions, relatives a la desigualtat de tracte d'una mateixa situació jurídica, fan necessari **SUGGERIR** al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, valori la possibilitat de retornar, amb motiu del greuge que es deriva de la darrera modificació de l'Ordenança Municipal en relació als guals, al Sr. P.L.R. i a d'altres ciutadans que estiguin en la mateixa situació jurídica que ell, la fiança dipositada respectivament per a la concessió, el seu dia, de la llicència de gual de les que són titulars.

Aquest suggeriment és dóna per acceptat ja que en el Ple del mes d'abril s'ha modificat l'ordenança en el sentit d'eliminar la fiança de gual i permetre el retorn de les que es varen dipositar en el seu moment.

### **Exp. : 19/03**

Queixa per les molèsties de soroll i fums d'una activitat de bar en els baixos de l'edifici on viu.

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

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, del contingut dels diferents expedients resulta :

- 1.- Que en l'expedient de concessió de llicència, instat pel titular de l'activitat, va donar-se trasllat de la sol·licitud als veïns i va fer-se la corresponent publicació, sense que consti la presentació de cap al·legació.
- 2.- Que en l'expedient, consta la presentació el 9 de març de 2000 de la queixa de la Sra. C.M.C. respecte les molèsties per olors i soroll que li provoca l'activitat de bar, denúncia que reproduceix el 6 de maig de 2000, 24 d'agost de 2000, 9 de gener de 2001.
- 3.- Que la tramitació d'aquest expedient s'ha allargat perquè ha estat necessari requerir diverses vegades al titular de l'activitat, fer diverses inspeccions tècniques i d'altres tràmits, resultant, al final, que el darrer informe dels tècnics municipals, de data 20 de desembre de 2000, no detecta cap mena d'olors i comprova que els treballs d'insonorització del local portats a terme pel titular de l'activitat i l'informe de medicions presentat per aquest s'ajusten a la legalitat i que el nivell de soroll d'inmisió està dins dels límits permesos per l'Ordenança Municipal vigent, motiu pel que recomana l'arxiu de la denúncia, tràmit aquest que s'acorda per Decret de 11 de gener de 2001, concedint-se llicència d'activitat, sense limitació horària.
- 4.- Que, novament, per denúncia de la Sra. C.M.C., de data 1 de juliol de 2002, s'obre expedient de denúncia, reproduint aquella les mateixes queixes de soroll i olors, portant-se a terme una inspecció, el dia 13 de setembre de 2002, informant el tècnic que no es detecta cap olor i que el nivell de soroll està dins dels límits que permet l'Ordenança vigent, tot i que recomana es

recordi al titular de l'activitat que ha de treballar amb les portes i finestres tancades, acordant-se així per Decret de 24 de setembre de 2002.

5.- En data 9 de desembre de 2002 la Sra. C.M.C. presenta nova denúncia en el mateix sentit que les anteriors.

6.- Des d'aquesta darrera data no consta cap mes actuació.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda, resulta la correcte tramitació, tant de l'expedient de concessió de la llicència, com els incoats per les denúncies de la promotora de la queixa, en tant que totes les seves queixes, així com les actes de la Policia Local, han estat considerades pels tècnics de l'Ajuntament de Mataró, obligant al titular de l'activitat, primer limitant-li l'horari de treball de 8 a 22 hores i a que portés a terme les obres necessàries per a la insonorització del local, modificant-se la cafetera, la televisió, etc., realitzant totes les inspeccions de comprovació imprescindibles per a comprovar que cadascuna de les actuacions portades a terme pel titular de l'activitat respecten la legalitat i s'ajusten a les ordenances, com així ha estat finalment.

ATÈS.- Que donada les circumstàncies del cas i l'especial insistència de la ciutadana, entenem que el Servei de Llicències ha actuat del tot correctament.

ATÈS.- Que la darrera denúncia presentada per la Sra. C.M.C. no fa res més que reiterar la seva queixa, al·legant que les anteriors van ser arxivades, no havent exercitat aquesta cap acció legal, ni civil ni administrativa, en front del titular de l'activitat.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa presentada en relació a la tramitació de les diverses queixes i reclamacions presentades a l'Ajuntament de Mataró, com a conseqüència de les molèsties, sorolls i olors procedents de l'activitat de bar que es desenvolupa als baixos de l'immoble on viu, la promotora de la queixa, donant lloc als expedients 2000000DENA i 2000000DENA, per considerar que tots dos expedient i també el de concessió de la llicència, han estat correctament tramitats.

### **Exp. : 24/03**

Queixa per les molèsties provocades per l'activitat tèxtil situada als baixos del edifici on viu.

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

ATÈS.- Que de la informació sol·licitada al Servei de Llicències, resulta:

1.- Expedient Llicència 20020000 : Sol·licitada la concessió en data 30 d'octubre de 2002, es practica la inspecció en data 11 de febrer i, el següent dia 19 es concedida, amb els condicionats habituals.

2.- Expedient 20020000 LEG :

S'inicia per denúncia d'un dels veïns de l'immoble, posant de relleu les precàries condicions de seguretat i habitabilitat i les molèsties, donant lloc a la inspecció i informe tècnic corresponents, dictant-se Decret de suspensió de l'activitat de 24 d'octubre de 2002, motiu pel que es sol·licita pel titular la seva legalització.

Amb posterioritat, una vegada requerides les corresponents mesures correctores, el titular de l'activitat aporta la certificació tècnica d'haver realitzat les instal·lacions requerides i el corresponent estudi acústic, el que dóna lloc a l'arxiu de l'expedient en data 29 de juliol passat, sense que s'hagi produït cap mes queixa.

ATÈS.- Que del contingut de l'expedient revisat resulta la seva correcta tramitació per part del Servei de Llicències.

ATÈS.- Que la denúncia dels veïns va motivar la modificació de les condicions de salubritat i seguretat amb que es vivia i treballava en l'activitat, havent estat informats de la tramitació i resolució de l'expedient.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa presentada, en relació a la legalització i molèsties provocades per l'activitat tèxtil, per entendre que el procediment seguit, s'ajusta estrictament al legalment establert.

**Exp. : 25/03**

Queixa per les molèsties d'olors i sorolls produïdes per l'activitat de bar situada als baixos del edifici on viu.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, del contingut dels diferents expedients resulta :

- 1.- Que a partir de la denúncia de la promotora de la queixa, els tècnics informen que l'activitat disposava de la preceptiva llicència des de 1974, havent-se produït un canvi de nom, sense que consti cap ampliació, detectant diverses irregularitats: local ampliat, planxa de cuina sense extracció, estructura metàl·lica sense protecció al foc, treball amb portes i finestres obertes. Igualment consta que el local està en traspàs.
- 2.- El 21 de novembre de 2002, es dicta Decret pel que es requereix al titular de l'activitat que la legalitzi i deixi d'exercir-la fins que no disposi de llicència.
- 3.- El 25 de novembre de 2002, el titular de l'activitat demana llicència.
- 4.- El 4 de febrer els tècnics detecten que en l'activitat es cuina sense disposar de cap sistema d'extracció de fums i olors, el que dóna lloc al full de discrepàncies que es comunica al titular de l'activitat.
- 5.- Per aquest motiu, la tramitació de l'expedient de denúncia queda a resultes del que s'acordi en l'expedient de legalització de l'activitat, obrint la corresponent audiència prèvia.
- 6.- Davant diverses actes d'intervenció de la Policia Local i el compromís del titular de l'activitat de no cuinar, s'ordena a la Policia Local es porti a terme un seguiment.
- 7.- El 15 de maig de 2003 es concedeix la corresponent llicència d'activitat, condicionada a la presentació de certificat tècnic final d'ajustar-se al projecte, informant la Policia Local que s'ha fet un seguiment de l'ús de la cuina, havent-se comprovat que no es fa servir.
- 8.- Amb posterioritat, continuant la tramitació de l'expedient de legalització, el titular de l'activitat presenta el certificat requerit, comprovant els tècnics, a data 30 de juliol de 2003, que subsisteixen encara algunes discrepàncies: bigues sense protecció, cambra higiènica incorrecte, no hi ha extintors ni senyals, falten llums d'emergència i la sortida de la campana extractor no disposa de reixa, obrint-se una nova audiència prèvia al respecte.
- 9.- El dia 27 d'agost de 2003, el titular de l'activitat presenta el certificat tècnic acreditatiu d'haver-se solucionat les discrepàncies, dictant-se Decret de 6 d'octubre corrent en el que s'acorda l'arxiu de l'expedient per legalització de l'activitat i no existir més queixes.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda resulta, tot i la seva duració, la correcte tramitació de l'expedient incoat per la denúncia de la Sra. A.G.S., en tant que cadascuna de les seves queixes, han estat considerades i informades pels tècnics de l'Ajuntament de Mataró, obligant al titular de l'activitat, primerament a legalitzar l'activitat per adaptar la llicència a la situació de titularitat i de fet actuals i, a portar a terme diverses mesures correctores, realitzant totes les inspeccions de comprovació per a la solució de les discrepàncies.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa en relació a la tramitació de les diverses queixes i reclamacions presentades a l'Ajuntament de Mataró, com a conseqüència de les molèsties, per sorolls i olors procedents de l'activitat de bar que es desenvolupa, per considerar els expedients han estat tramitats d'acord amb el procediment legalment establert.

**Exp. : 33/03**

Queixa per la denegació a la seva petició de devolució de la fiança dipositada al demanar llicència de gual, ja que amb la darrera modificació normativa no cal dipositar fiança.

**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 informació rebuda resulta :

1.- Que el 9 de desembre de 2002 el Sr. R.M.R. va sol·licitar a l'Ajuntament de Mataró, la devolució de la fiança dipositada el seu dia per a la concessió de la llicència de gual.

2.- Que per resolució de data 11 de desembre de 2002, notificada a l'interessat el dia 30 següent, el Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró va resoldre denegar la sol·licitud del Sr. R.M.R., per entendre que la nova regulació al respecte, de la que resulta la manca d'exigència de prestació de fiança, no pot ser aplicada retroactivament.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda, resulta la correcte tramitació de la sol·licitud de devolució presentada pel ciutadà, havent-se-li donat puntual resposta escrita i motivada.

ATÈS.- Que la no retroactivitat de les Lleis i normes jurídiques és un principi general del dret, que tendeix a mantenir la seguretat jurídica tant dels ciutadans com de l'administració.

ATÈS.- Que en el Ple de l'Ajuntament de Mataró de data 3 d'abril va discutir-se la modificació dels articles 8.6 i 19.e) de l'Ordenança Municipal respectiva, suprimint l'exigència de fiança per obtenir la llicència de gual, el que permet procedir a la devolució de les fiances constituïdes.

ATÈS.- Que entenem que la supressió d'aquesta exigència va generar un tracte desigual entre ciutadans, titulars d'una mateixa situació jurídica, pel que mentre tots gaudeixen del mateix dret d'ús del domini públic, uns tenen dipositada una fiança per aquest gaudiment i els altres no, motiu pel que en anteriors resolucions d'aquesta Oficina va suggerir-se a l'Ajuntament de Mataró, s'estudiés aquest greuges, havent-se acceptat procedir a la devolució de les fiances dipositades fins ara.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada en relació a la denegació de la seva sol·licitud de devolució de la fiança que té dipositada en relació a la llicència de gual, per entendre que la seva sol·licitud ha estat correctament tramitada, havent-se-li donat puntual resposta escrita i motivada.

Igualment, havent estat acceptat per l'Ajuntament de Mataró, procedir a la devolució de les fiances dipositades fins ara pel concepte de guals, es fa necessari informar al ciutadà de la necessitat de presentar una nova sol·licitud de devolució, a l'empara de la nova normativa tot i que està previst enviar una comunicació als ciutadans afectats.

#### **Exp. : 38/03**

Queixa per les molèsties d'olor que produeix la depuradora incineradora de residus.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

#### **Exp. : 39/03**

Queixa per les reserves d'estacionament per obres que s'han concedit a la zona on viu i que condicionen l'estacionament dels veïns.

#### **Extracte de la carta de NO ADMISSIÓ PER MANCA DE FONAMENT.**

De la informació rebuda resulta que:

1.- No es condicionen les autoritzacions de reserves d'estacionament per obres per la prèvia existència d'altres als voltant, però si per les concedides per l'ús privatiu de la via pública.

2.- El Servei de Llicències es coordina amb el de mobilitat en aquells casos (insistència d'espai per estacionar o zones de càrrega i descàrrega), sent el de mobilitat que s'ocupa de la senyalització del lloc al punt més convenient.

3.- Tot i no realitzar-se inspeccions "in situ" si es té en compte la situació del carrer i les seves circumstàncies concretes.

4.- S'ha de tenir en compte que el material de les obres són voluminosos i són transportats amb vehicles de grans dimensions.

5.- Les reserves d'estacionament són només diürnes ( de 7 a 19 hores), permetent l'estacionament nocturn dels vehicles dels veïns.

6.- Les reserves d'estacionament per obres concreten la durada i la llargada. Esperant aquesta informació li sigui d'interès, quedo a la seva disposició, en el benentès de qualsevol situació concreta que impliqui una vulneració d'aquest criteris, és perfectament denunciablable davant l'Ajuntament, per tal de què doni solució a la problemàtica concreta que pugui plantejar-se.

**Exp. : 40/03**

Queixa per l'incompliment de decret en relació a l'activitat de preparació i venda de sorres.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

**Exp. : 41/03**

Queixa per la manca d'execució del Decret que ordenava la retirada i cessament de l'activitat de deixalleria al estar ubicada en una zona que no permet la seva legalització.

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

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, com a successor de l'antic Medi Ambient, de la informació rebuda de l'expedient 980000 DEN, resulta:

- 1.- Que el 22 de juliol de 1998 el Sr. J.B.H.M. va presentar queixa respecte de l'activitat de ferroller desenvolupada al Torrent de Can Bruguera, Urbanització Can Marques, al Veïnat de Valldeix.
- 2.- Que en data 13 d'agost de 1998 els tècnics del Servei de Medi Ambient comproven la realitat de l'activitat i aconsellen comprovar si es legalitzable i qui n'és el titular.
- 3.- Que el 4 de setembre de 1998 el tècnic informa la impossibilitat de legalitzar l'activitat, atenent la qualificació urbanística del sol sobre el que està instal·lada.
- 4.- Que el 13 de setembre s'informa que el propietari del terreny on està instal·lada la deixalleria il·legal és J.G.C.
- 5.- El 3 de febrer de 1999, es dicta Decret del Servei de Medi Ambient, en el que s'ordenava a J.G.C., la retirada i cessament de l'activitat de deixalleria que desenvolupa, notificat a la seva germana el següent dia 23 de febrer, per tal de si volen fer al·legacions.
- 6.- El 23 de juliol de 1999 els tècnic del Servei de Medi Ambient confirma que l'activitat continua.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda, resulta evident la incorrecte tramitació de l'expedient, en tant que una vegada l'ordre de retirada va esdevenir ferma, no s'ha portat a terme cap més tràmit, ni iniciat cap mena d'execució.

ATÈS.- Que igualment la denuncia presentada pel Sr. J.B.H.M. de data 28 de maig de 2001, en la que denunciava la manca d'execució de l'ordre de retirada, va quedar sense resposta.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar la queixa presentada en relació a la manca d'execució del Decret del Servei de Medi Ambient de data 3 de febrer de 1999, en el que s'ordenava a J.G.C., la retirada i cessament de l'activitat de deixalleria i la manca de resposta a la seva denúncia de data 28 de maig de 2001.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, doni el tràmit que correspongui a l'expedient 9800000 DEN procedint a executar el Decret de 3 de febrer de 1999, portant a terme els tràmits necessaris per al cessament de l'activitat il·legal en qüestió, sobre tot tenint en compte el temps transcorregut.

Igualment, cal **RECORDAR** al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, el deure legal de donar resposta a totes les peticions del ciutadans i executar les seves pròpies decisions, fins i tot a través de l'execució subsidiària.

**Aquest suggeriment està pendent de resposta.**

**Exp. : 44/03**

Queixa per les molèsties d'olors i bafs de l'activitat de bar als baixos de l'immoble on viu.

**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, del contingut dels diferents expedients resulta :

- 1.- Que l'activitat disposa de la preceptiva llicència. En el tràmit inicial els veïns van fer al·legacions a la seva concessió.
- 2.- Que l'expedient, s'inicia per denúncia del Sr. S.D.R. de data 5 de setembre de 2000, on exposa les molèsties provinents de l'aire condicionat, el pati de llums i una trampeta.
- 3.- Passat l'expedient a informe de la Secció d'Activitats, l'informe tècnic de data 3 d'octubre de 2000, analitza cadascun dels motius de la queixa (aire, terrassa i pati de llums amb claraboia) i, aconsella la instal·lació d'una molla de retorn a la porta de comunicació entre la zona de públic i els serveis i que deixi la claraboia tapada respecte el pati interior. El mateix informe desestima les molèsties suposadament provocades per la terrassa.
- 3.- En data 10 de novembre de 2000 es dicta Decret en el que s'ordena al titular de l'activitat, instal·li la molla de retorns i deixi la claraboia tancada.
- 4.- El 27 de desembre següent el titular de l'activitat comunica la realització de les mesures correctores ordenades, comprovant-se pel servei tècnic la seva realització, constant en el seu informe de data 23 de març que la molla de la porta s'ha instal·lat, però no es diu res del tancament de la claraboia, proposant l'arxiu de l'expedient, el que s'acorda per provisió de 3 d'abril de 2.001.
- 5.- El 26 de juny següent, el queixant reproduceix la seva reclamació inicial, insistint en les molèsties: que la claraboia no s'ha tapat i que l'aire condicionat continua produint bafs.
- 6.- El 18 de setembre de 2001, els tècnics informen respecte les molèsties de la terrassa, l'aire condicionat, la molla de la porta del pati i, la trampeta del pati de llums. El Tècnic no objectiva cap de les molèsties, si be considera que cal recomanar al titular de l'activitat mantingui la porta que dona al pati tancada.
- 7.- Consta un informe tècnic de data 3 de setembre de 2002, en el que l'enginyer informa sobre la correcció de la terrassa i la manca de comprovació de molèsties de l'aire condicionat, pel que el 26 es dicta provisió d'arxiu.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda, resulta la correcte tramitació de l'expedient incoat per la denúncia del Sr. S.D.R., en tant que cadascuna de les seves queixes, han estat considerades i informades pels tècnics de l'Ajuntament de Mataró, obligant al titular de l'activitat, a portar a terme diverses mesures correctores, realitzant totes les inspeccions de comprovació per a comprovar la seva execució.

ATÈS.- Que en aquest cas, es presenta l'especial dificultat de poder objectivar l'existència de les molèsties denunciades pel ciutadà. Pel que fa a la terrassa, els tècnics comproven l'existència de llicència i el respecte als seus paràmetres, informant favorablement. En segon lloc, respecte el pati interior, s'informa que una vegada instal·lada la molla de retorn a la porta i, tot i l'existència de obertures laterals a la trampeta, no s'haurien de produir cap tipus de molèsties per olors, recomanant es mantingui la porta tancada.

Finalment, pel que fa a l'aire condicionat, s'informa favorablement la seva instal·lació, sense que sigui exigible, d'acord amb les Ordenances vigents, la instal·lació de cap reixa correctora, atès que l'aire no està dirigit cap l'habitatge del promotor de la queixa i que aquesta està protegida pel voladís del propi balcó.

ATÈS.- La dificultat que és dona en aquest cas, per a objectivar les molèsties que es denuncien pel ciutadà.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa presentada en relació a la tramitació de les diverses queixes i reclamacions presentades a l'Ajuntament de Mataró, com a conseqüència de les molèsties, sorolls i olors procedents de l'activitat de bar que es desenvolupa als baixos de l'immoble d'habitatges, per considerar que aquest, ha estat correctament tramitat, tot i que els tècnics no han pogut comprovar ni objectivar les molèsties denunciades.

**Exp. : 48/03**

Queixa per una edificació veïna que no s'adapta al projecte inicial.

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

**Exp. : 53/03**

Queixa per les molèsties per soroll, olors i bafos de l'activitat de bar als baixos de l'immoble on viu.

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

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, del contingut dels diferents expedients resulta :

Expedient. 20000000 DENA

1.- Que a partir de la denúncia de la promotora de la queixa, els tècnics informen que l'activitat disposava de la preceptiva llicència des de 1996, havent-se produït un canvi de nom, sense que consti la modificació, detectant manca la certificació tècnica i el permís per la instal·lació de la terrassa.

2.- El 5 de juliol de 2001, es dicta Decret pel que es requereix al titular de l'activitat que legalitzi la terrassa el següent dia 13 atorgant 10 dies per la presentació del certificat tècnic.

3.- El 16 de juliol de 2002 es dicta Decret ordenant al titular de l'activitat retiri els elements de cocció, sota advertiment de procedir al seu precinte.

4.- El 6 d'agost de 2002, el titular de l'activitat demana llicència per a la terrassa.

5.- El 10 de març de 2003 es dicta Decret d'arxiu en relació a l'expedient de denúncia, perquè el titular de l'activitat ha canviat.

Expt. 20030000 LEG

1.- A partir de l'acta d'inspecció de data 7 de febrer de 2003 per exercir-se pel nou titular l'activitat sense llicència, es dicta Decret de 10 de març de 2003 ordenant-li la legalització del canvi de nom i que retiri els elements de cocció.

2.- Davant la sol·licitud de legalització de l'activitat per part del nou titular, els tècnics informen favorablement el canvi de nom.

3.- Una vegada confirmada l'existència de molèsties, el titular presenta la certificació tècnica corresponent a la campana, comprovant els tècnics la seva instal·lació, amb doble filtre i no observen ni fums ni olors procedents de l'activitat en el domicili de la Sra. M.T.N., considerant la nova instal·lació totalment ajustada a la legalitat.

4.- El 7 de juliol de 2003, es dicta Decret d'arxiu de l'expedient, per haver-se legalitzat l'activitat i per no haver-se observat fums ni olors procedents de l'activitat en el domicili de la promotora de la queixa, resolució que es notificada a aquesta el 30 de juliol de 2003.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda resulta, estrictament, la correcte tramitació dels dos expedients oberts a partir de la denúncia de la Sra. M.T.N., en tant que ha estat considerada i informada pels tècnics de l'Ajuntament de Mataró, obligant al titular de l'activitat, primerament a legalitzar la terrassa i el canvi de nom de l'activitat i, a portar a terme diverses les mesures correctores corresponents als elements de cocció i extractor, realitzant totes les inspeccions de comprovació per a la solució de les discrepàncies.

ATES.- Sí hem de lamentar però, la durada de la tramitació de l'expedient de denúncia, doncs la reclamació inicial es presenta el 15 de desembre de 2000 i no hi ha cap mena d'activitat administrativa des de que es dicta el Decret de 13 de juliol de 2001, requerint la presentació del certificat tècnic sobre l'eficàcia del sistema d'extracció de fums, fins el Decret de 16 de juliol de 2002, pel que s'ordena la retirada dels elements de cocció, sobretot quan després d'arxivar-se l'expedient pel canvi de titular el 10 de març de 2003, s'inicia el de legalització, durant el que els tècnics comproven la resolució de les molèsties (maig 2003), pel que la ciutadana ha hagut de suportar-les innecessàriament durant tot el aquest temps.

Per tot això,

**ACORDO** : Desestimar la queixa en relació a la tramitació de la queixa presentada a l'Ajuntament de Mataró, com a conseqüència de les molèsties procedents de l'activitat de bar que es desenvolupa als baixos de l'immoble on viu la promotora, per considerar que, estrictament, tots dos el dos expedients han estat tramitats d'acord amb el procediment legalment establert.

De totes maneres, les anteriors consideracions fan necessari **RECORDAR A L'AJUNTAMENT DE MATARO** l'obligació de respectar els terminis legalment establerts per a la tramitació dels expedients, sobretot quan aquests tenen per objecte molèsties provocades per activitats, dons els ciutadans que les sofreixen han de suportar-les fins a la seva resolució.

**Exp. : 59/03**

Queixa per la manca de resposta a la seva reclamació per molèsties i sorolls que suporta procedents de l'activitat de restaurant, situat a l'edifici veí,

**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

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

- 1.- Que la sol·licitud de llicència d'activitat es formalitza el 10 de febrer de 2003.
- 2.- Que immediatament els veïns afectats denunciïn l'existència de molèsties, primerament provocades per les obres.
- 3.- Que el 27 de febrer de 2003 s'acorda comunicar als afectats la sol·licitud a través del tauler i es demana al registre de la propietat la relació de veïns de mateix immoble.
- 4.- Que, durant el mes de març es presenten tres queixes, sobre la xemeneia, soroll i obres del carrer.
- 5.- Que l'informe tècnic és desfavorable al considerar manca comunicació amb sortida d'emergència, insonorització cobert posterior i accés a minusvàlids.
- 6.- L'informe del tècnic del titular de l'activitat no preveu mesures correctores del soroll del cobert per considerar inaplicable l'ordenança al tractar-se d'un edifici no residencial.
- 7.- El 3 de setembre de 2003, el Sr. M.G.G. reitera la seva queixa.
- 8.- El 19 de setembre els tècnics reiteren l'informe desfavorable i el següent 22, el titular de l'activitat informa de l'encàrrec a una empresa especialitzada dels treballs d'insonorització del cobert, a iniciar el 7 d'octubre, informant-se de la seva finalització el 20 de novembre.
- 9.- Els tècnics comproven el nivell de soroll certificat pel tècnic particular i, confirmen amb el Sr. M.G.G. la inexistència de molèsties, aconsellant l'arxiu de l'expedient, el que s'acorda per Decret de 9 de gener d'enguany.

ATÈS.- Que de la documentació rebuda, resulta la correcta tramitació de l'expedient, havent-se resolt dins del termini legal, si bé és cert que la queixa inicial podia haver estat informada i contestada amb més celeritat, ja que aquesta es va produir el 19 de setembre.

ATÈS.- Que les molèsties han estat definitivament solucionades.

**ACORDO** : Desestimar la queixa en relació a la manca de resposta a la seva reclamació per molèsties i sorolls que suporta procedents de l'activitat de restaurant, situat a l'edifici veí, per considerar correcta la tramitació de l'expedient, havent-se resolt dins del termini legal.

**Exp. : 60/03**

Queixa per les molèsties dels sorolls d'uns extractors en una finca veïna.

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

**Exp. : 74/03**

Queixa per les molèsties de sorolls i olors de l'activitat de bar ubicada als baixos de l'immoble on viu.



**Extracte de la resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que de la informació sol·licitada al Servei de Llicències resulta:

- 1.- L'expedient va ser iniciat per denúncia de la Comunitat de Propietaris, de la que forma part el Sr.F.P.C., exposant les molèsties que pateixen a conseqüència de l'activitat de bar: Horari de tancament, soroll de la persiana, soroll dels extractors i campana, olors, soroll de cadires i taules i calor a una paret.
- 2.- Mentre l'expedient està pendent d'informe tècnic, s'incorpora un acta de la Policia Local de data 16 de febrer de 2002 i, el 4 de març de 2002, els tècnics informen que l'activitat es porta a terme sense llicència i que detecta problemes acústics, proposant el cessament de l'activitat.
- 3.- El 13 de març de 2002 es dicta Decret de suspensió de l'activitat, degudament notificat a la titular de l'activitat.
- 4.- Paral·lelament, es remet al Servei de Policia Local, ofici pel que es demana control sobre el compliment del decret de suspensió de l'activitat, informant-se que el 4 d'abril l'activitat està oberta al públic.
- 5.- La titular de l'activitat demana temps per a donar compliment a les exigències de l'ordenança, però se li requereix la clausura de l'activitat.
- 6.- El 16 d'abril de 2002, la titular de l'activitat presenta sol·licitud de llicència, aportant certificat de lectures sonomètriques i pla de treball, llicència que li es concedida de forma condicionada el 13 de maig de 2002, a la vista de l'informe del tècnic de data 3 de maig anterior.
- 7.- El 17 d'octubre de 2002, la Comunitat de Propietaris, reproduïx les mateixes queixes **denunciades l'any anterior, passant a informe tècnic.**
- 8.- El titular de l'activitat presenta certificat tècnic final i demana ampliació horari, petició que es informada negativament, per no complir el nivell de soroll.
- 9.- El 18 de gener de 2003, s'uneix nova acta de la Policia Local i el dia 21 denúncia presentada als Mossos d'Esquadra per discussions entre el titular de l'activitat i diversos veïns, al que s'afegeixen les actes de la Policia Local de 12 de maig i 30 de maig de 2003 i la reiteració de les queixes feta per la Comunitat de Propietaris el 27 de gener de 2003.
- 10.- En data 15 de setembre de 2003, els serveis jurídics informen, després de fer un resum de les actuacions, que tot i que consten les actuacions de control per part del Servei de Policia, cal un informe complet al respecte per a procedir a contestar les exigències dels veïns i resoldre l'expedient, constant que l'activitat compleix el nivell de soroll en horari diürn.
- 11.- S'uneix informe de la Policia local del que resulta que no s'ha detectat cap irregularitat durant el període de control.
- 12.- El 29 d'octubre de 2003, els tècnics informen que girada la corresponent visita d'inspecció, no s'aprecien olors a menjar a la porteria de l'edifici, procedint el calor de la paret dels aparells de l'aire condicionat (sense olor). Igualment mesuren el nivell de soroll de la campana extractora, constatant que compleix els nivells de soroll de l'Ordenança en horari diürn, tal com te concedit a la llicència. També es mesuren el nivell de soroll d'impacte, complint també l'horari diürn, per tot el que proposen l'arxiu de la denúncia, mantenint la limitació de l'horari al diürn, el que es decideix per provisió de 5 de novembre.

ATÈS.- Que de la documentació remesa resulta la correcte tramitació de l'expedient, tot i que potser s'hagués pogut tramitar amb més rapidesa, intentant que els veïns no haguessin hagut de suportar les molèsties més temps que l'estrictament necessari, tenint en compte que la denúncia inicial es presenta l'11 de gener de 2002 i l'arxiu es produeix el 5 de novembre de 2003.

ATÈS.- Que, d'acord amb l'informe dels Serveis Tècnics de data 29 d'octubre de 2003, l'activitat es desenvolupa sota llicència, havent-se comprovat que les molèsties denunciades pels veïns han estat resoltes, complint aquella el nivell de soroll en horari diürn, pel que es limita de les 8 a les 22 hores, l'exercici de l'activitat.

ATÈS.- Que, en el cas de reproduir-se o aparèixer noves molèsties els veïns afectats poden reproduir-les, donant lloc a l'obertura del corresponent expedient de comprovació.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa en relació a les molèsties provocades per l'activitat del Bar, , per entendre que ha estat correcte la seva tramitació, tot i que potser s'hagués pogut tramitar

amb més celeritat per tal d'intentar que els veïns no haguessin hagut de suportar les molèsties més enllà del temps estrictament necessari, tenint en compte que la denúncia inicial es presenta el 11 de gener de 2002 i l'arxiu es produeix el 5 de novembre de 2003.

**Exp. : 75/03**

Queixa per la passivitat de l'Ajuntament en l'aplicació de mesures correctores.

Pendent de resoldre per estar l'expedient en tràmit.

**Exp. : 83/03**

Queixa per les molèsties de soroll que es deriven de l'activitat veïna al seu domicili.

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

**Exp. : 88/03**

Queixa per una llicència que va concedir l'Ajuntament a una activitat de bar sense tenir les condicions que estableix l'ordenança, i ara el nou propietari a d'adequar el local.

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

**Exp. : 89/03**

Queixa per les molèsties de soroll que es deriven de l'activitat veïna al seu domicili.

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

**SERVEI: OBRES**

1 expedients de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 estima amb suggeriment acceptat

**Exp. : 11/03**

Queixa per la manca de resposta a la petició de diversos veïns a la denunciant el deficient estat d'urbanització d'aquella via i el greuge comparatiu que parteixen respecte d'altres carrers propers.

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

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat el corresponent informació, primer al Servei d'Obres i, després al Conseller Delegat d'Obres i Llicències, per aquest s'informa que tot i no existir resposta explícita, aquesta la ser facilitada en la reunió celebrada el 7 de juny de 2001.

ATÈS.- Que la promotora de la queixa confirma la celebració de la citada reunió, tot i que entén no va donar-se cap resposta definitiva a les peticions dels veïns, en tant que els representants de l'Ajuntament van remetre's a les previsions de futurs pressupostos i fins i tot a l'eventual resultat de les eleccions.

ATÈS.- Que de la informació rebuda, tant de la promotora de la queixa, com del Conseller Delegat d'Urbanisme, no és possible conèixer amb exactitud el que va tractar-se en la reunió de data 7 de juny de 2001 i, tot i que no consta l'existència d'una resposta escrita, tampoc és possible determinar si aquesta va donar-se verbalment en el transcurs de l'entrevista.

ATÈS.- Que tot i que en la reunió celebrada es facilités als ciutadans assistents tota la informació de que es disposava en aquell moment, el cert és que la urbanització del carrer no ha tingut lloc, ignorant aquests després del llarg temps transcorregut des del mes de juny de 2001, si realment està projectada i prevista d'alguna manera, dons si no és així, s'ha d'entendre que les seves reivindicacions han estat tàcitament desestimades, el que fa necessari una resposta expressa i motivada.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa en relació a la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mataró a les peticions presentades per diversos veïns d'un carrer de Mataró respecte el seu mal estat d'urbanització per entendre que, tot i ser possible que en la reunió celebrada el mes de juny de 2001 es facilités als ciutadans tota la informació possible, el llarg temps transcorregut, sense que els ciutadans coneguin si aquella realment està projectada i prevista d'alguna manera, podia donar lloc a que s'entenguessin desestimades les seves reivindicacions, el que fa necessari una resposta expressa i motivada.

Així, es fa necessari **SUGGERIR** al Conseller Delegat d'Urbanisme i Obres informi als veïns del, de si està previst o no portar a terme les obres d'urbanització d'aquest carrer i, en cas afirmatiu, en quin termini s'executaran aquestes.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Conseller Delegat d'Urbanisme donant resposta a la promotora de la queixa.**

**SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS**

3 expedients de queixa	3 queixes admeses
	1 estimada 1 estimada amb suggeriment acceptat 1 desestimada amb suggeriment acceptat

**Exp. : 34/03**

Queixa per la manca de resposta a la petició de canvi d'ubicació d'un contenidor de brossa.

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

ATÈS.- Que en data 15 de maig passat va ser registrada la queixa presentada pel President de la Comunitat de Propietaris d'un edifici del carrer Rosselló en relació a la manca de resposta o resolució a la seva sol·licitud de supressió d'un contenidor de brossa presentada el 7 de novembre de 2002.

ATÈS.- Que una vegada admesa a tràmit la queixa, s'ha sol·licitat la corresponent informació al Servei de Serveis Municipals de l'Ajuntament de Mataró, de la informació rebuda resulta :

1.- Que el 7 de novembre de 2002 el Sr. J.G. va presentar al registre general de l'Ajuntament, en nom de la Comunitat de Propietaris, una sol·licitud de supressió d'un contenidor de brossa situat a davant de l'edifici, al temps que denunciava una neteja incorrecte de la zona.

2.- Que aquesta sol·licitud va ser remesa al Servei de Manteniment i Serveis Municipals, que la va rebre.

3.- Que en data 22 de novembre de 2002, el Cap de Secció corresponent va emetre el pertinent informe desaconsellant la supressió del contenidor, per diversos motius, i posant en coneixement de l'empresa concessionària de la neteja la denuncia per tal de portar a terme una millor vigilància.

4.- Que per motius que no consten i, tot i no constar cap mena de resposta l'incident es va donar per tancat, de forma involuntària.

ATÈS.- Que el propi Servei afectat reconeix la inexistència de resposta a la sol·licitud del ciutadà.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa, en relació a la manca de resposta o resolució a la seva sol·licitud de supressió d'un contenidor de brossa presentada el 7 de novembre de 2002, al no haver-se donat resposta a la petició del ciutadà.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei de Serveis Municipals de l'Ajuntament de Mataró, doni resposta escrita a la sol·licitud del ciutadà informant-lo del contingut de l'informe tècnic de 22 de novembre de 2002 en el que es justifica la seva desestimació.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel cap de Serveis Municipals donant resposta al ciutadà juntament amb còpia de l'informe tècnic.**

**Exp. : 51/03**

Queixa per les molèsties provocades per quatre contenidors de brossa ubicats al costat de casa seva.

### **Extracte de la resolució: DESESTIMA I SUGGEREIX.**

ATÈS.- Que a la vista de que la queixa havia estat presentada, per escrit, i en dues ocasions davant l'Ajuntament, sense que consti resposta escrita, però sí verbal, va sol·licitar-se del Servei de Serveis Municipals, tota la informació relativa a aquest cas, de la que resulta :

- 1.- Han estat diverses les queixes i reclamacions del Sr. P.P.R. respecte les molèsties dels referits contenidors de brossa.
- 2.- El sector en que es troba l'habitatge del Sr. P.P.R. és especialment problemàtic.
- 3.- Hi han col·locats dos contenidors convencionals i uns altres dos de càrrega lateral, per a facilitar la doble recollida, però pel volum de residus comercials que es generen potser en farien falta set o vuit.
- 4.- La recollida es realitza diàriament al migdia i a la nit.
- 5.- Es difícil trobar altres ubicacions alternatives.
- 6.- L'entrada en vigor, el proper 1 de gener de 2004, de la Llei de Residus, hauria de facilitar la progressiva eliminació dels contenidors, iniciant-se un millor sistema de recollida a consensuar amb els comerciants i afectats de la zona, que podria reduir-los a un.
- 7.- La intenció del servei es traslladar la seva col·locació soterrada a la plaça Santa Anna, però quan s'urbanitzi la Muralla de Sant Llorenç.

ATÈS.- Que una vegada traslladat aquest informe a l'interessat, aquest manifesta la seva oposició i disconformitat.

ATÈS.- Que la primera reclamació la va presentar el ciutadà el 16 d'agost de 2000 i va reiterar-la el 16 d'octubre del mateix any i, tot i que no consta resposta escrita, el cert és que sí hi ha hagut entrevistes i resposta verbal, tal com reconeix l'interessat, pel que, estrictament hem d'entendre que la seva reclamació ha estat correctament tramitada.

ATÈS.- Que atenent al que manifesta el ciutadà i reconeix el propi informe del Servei, en aquest cas concorren especials circumstàncies, com les relatives a l'extensió del sector al que serveixen els contenidors, al gran volum de residus que genera la zona, tant particulars com comercials, els eventuais emplaçaments alternatius dels que serien necessaris, etc., que ajuden a comprendre tant la situació del ciutadà, com les dificultats d'actuació per part de l'administració, però també cal valorar la possibilitat de que la càrrega o molèsties que suporta o s'exigeix al promotor i la resta de veïns, sigui excessiva o vagin més enllà del que pugui considerar-se raonable, sobre tot tenint en compte que la solució definitiva no sembla possible a curt termini, el que aconsella tractar aquesta situació especial, de forma també especial, cercant formules de millora immediata o de repartiment de la càrrega o molèsties que el servei implica, fins que aquella no arribi.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa en relació a les queixes per les molèsties que provoca l'existència de quatre contenidors de brossa situats al costat de casa seva, per entendre que la tramitació de les seves reclamacions ha estat del tot correcte per part de l'Ajuntament de Mataró, havent estat degudament contestades.

De totes maneres, les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al Servei de Serveis Municipals de l'Ajuntament de Mataró que, a la vista de les especials circumstàncies que concorren en aquest cas, valori la possibilitat de que la càrrega o molèsties que suporta el Sr. P.P.R. i la resta de veïns, puguin ser excessives o vagin més enllà del raonable i, tenint en compte que la solució definitiva no sembla possible a curt termini, tractar aquesta situació especial de forma també especial, cercant formules de millora immediata o de repartiment de la càrrega, fins que aquella no arribi.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Cap del servei de Serveis Municipals.**

### **Exp. : 54/03**

Queixa en relació a la manca de resposta a dues queixes presentades per les molèsties i sorolls que suporten els veïns d'un carrer de la ciutat a conseqüència de la càrrega i descàrrega de comerços, recollida de brossa i trastos vells i fumigació d'arbres.

**Extracte de la resolució: ESTIMA.**

ATÈS.- Que sol·licitada que ha estat la corresponent informació al Servei de Manteniment, pel seu Cap confirma la recepció del Conseller Delegat i que aquestes s'han traslladat a la concessionària per tal de reduir el nivell sonor que depengui de l'acció humana, especialment la recollida de voluminosos i desbordaments i obstacles.

Justifica igualment aquest servei que la maquinària utilitzada és de les més actuals i que el soroll en la recollida de vidre el soroll d'impacte és inevitable, pel que es porta a terme a primeres hores.

ATÈS.- Que les molèsties derivades de la càrrega i descàrrega de les activitats privades, va ser comunicada al Servei de Llicències, al que vàrem dirigir-nos en demanda de informació, resultant finalment que aquesta ha estat informada i controlada pel Servei de Policia Local.

En efecte, contestada primerament la queixa del Sr. A.V.A. pel Regidor, el Policia de Bari va entrevistar-se amb alguns dels comerços afectats, aixecant-se un acta per manca de llicència i assegurança, portant a terme de mitjans de setembre la vigilància nocturna de les operacions de càrrega i descàrrega de les esmentades botigues, sense observar cap molèstia, ni rebre's cap queixa.

ATÈS.- Finalment, la denúncia de les molèsties derivades del soroll de la fumigació dels arbres, ha estat informada pel Servei de Manteniment en el sentit de que a l'avinguda Jaume Recoder es tracten fitosanitariament un total de 16 arbres, situats a tres cantonades i que la durada del tractament és aproximadament de 5 minuts per cada cantonada, havent-se fet durant l'any 2003, tres tractaments, en horari de 12 a 1 de la matinada.

ATÈS.- Que efectivament la queixa per soroll ocasionada per la retirada de mobles i trastos vells, presentada el 17 d'abril de 2001, no ha estat mai contestada per l'Ajuntament de Mataró, el que justifica l'estimació d'aquesta queixa, però també és cert que la darrera queixa pel mateix i altres motius, de data 15 de juliol de 2003, si ha estat contestada i tramitada.

ATÈS.- Que va ser per la presentació de dos queixes per motius similars, amb dos anys de diferència, el que va motivar que aquesta Oficina hagi realitzat un seguiment de la tramitació de la darrera.

Veritablement, en aquesta darrera ocasió l'actuació dels diferents Serveis de l'Ajuntament de Mataró, ha estat del tot correcte, de tal manera que s'han atès totes i cadascuna de les reclamacions del ciutadà.

Són del tot comprensibles les diverses motivacions que porten al ciutadà a presentar la seva darrera queixa, doncs es fa difícil suportar un nivell de soroll massa elevat, el que té incidència en les activitats de la vida diària, però també s'ha de tenir en compte que els serveis públics de recollida de brossa, mobles, fumigació, etc, provoquen certes molèsties inevitables, tot i que és evident que no es pot exigir als ciutadans que suportin aquelles que superin el raonable.

Hem d'esperar que l'actuació de l'administració, amb les instruccions donades, i la sensibilitat del personal de les empreses concessionàries de recollida, faci possible adequar el nivell de soroll que suporten els veïns a un límit acceptable.

Igualment, respecte de les molèsties derivades de les activitats privades, l'administració ha d'actuar amb contundència, controlant el compliment de la reglamentació vigent.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar la queixa presentada en relació a la manca de resposta de la queixa presentada per les molèsties i sorolls que suporten els veïns a conseqüència de la recollida de brossa i trastos vells, per no haver donat l'Ajuntament de Mataró cap resposta a aquesta reclamació.

**SERVEI: BENESTAR SOCIAL**

1 expedient de queixa	1 queixa no admesa
motiu no admissió queixa	1 no admesa per haver-se resolt el seu objecte.

**Exp. : 21/03**

Queixa perquè a la seva mare no se li faciliten els serveis a que té dret en el programa d'ajudes a la gent gran.

**Extracte de les consideracions i NO ADMISSIÓ.**

La senyora D.H.F. exposa la situació en que es troba la seva mare una persona d'edat avançada que ha fet una petició a l'Agència de la Gent Gran del Servei de Benestar Social que ofereix l'Ajuntament, i al que ha presentat la documentació per tal de tramitar la sol·licitud de Telealarma, Transport Adaptat i una ajuda econòmica "Viure en Família" que atorga la Generalitat.

Ha fet tota una sèrie de gestions i no ha obtingut cap ajuda.

Es demana informació al Servei de Benestar Social i informen

Que, a més de la telealarma i transport adaptat, resta només pendent de la concessió per part de la Generalitat de l'ajut econòmic i la determinació de l'auxiliar de la llar, gestions totes dues en tràmit.

La mare de la promotora de la queixa va ser operada i el servei de Treballadora Familiar és va fer al domicili de la filla per tal de donar suport a la rehabilitació.

L'Auxiliar de la Llar queda pendent que acabi la rehabilitació i es traslladi al seu domicili.

Per això considerant finalitzada la meua intervenció, procedeixo a l'arxiu de l'expedient.

## PATRONAT MUNICIPAL DE CULTURA

2 expedients de queixa	1 queixa admesa
resolució queixa admesa	1 estimada amb suggeriment acceptat
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

### Exp. : 43/03

Queixa de diversos veïns en relació a les molèsties per soroll provinents dels assajos que realitzen les colles de gegants i castellers.

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

ATÈS.- Que en data 14 de maig passat va ser registrada la queixa presentada per R.A.J., veí del carrer Colón, de Mataró en relació a les molèsties per sorolls provinents de la utilització de les instal·lacions, per part de l'Aula de Música Tradicional i les diverses colles de gegants i castellers, posant de relleu que tot i tractar-se d'una problemàtica que s'arrossega des de fa molt temps, no s'han complert les promeses de solució donades pel Patronat Municipal de Cultura l'any passat, i que encara no s'ha fet cap medicació del nivell de soroll, anunciada el 9 de maig.

Donat el poc temps transcorregut des de que va anunciar-se la medicació, s'aconsella al ciutadà esperar al seu resultat.

ATÈS.- Que en data 18 de juny de 2003 es registre una nova queixa, presentada per F.G. l'administrador de la Comunitat de Propietaris de l'edifici, en relació a la mateixa qüestió, fent constar que en el mes d'abril van rebre del Patronat Municipal de Cultura una proposta consistent en requerir el corresponent permís a aquelles activitats que es realitzin fora de l'horari de classes de l'Aula.

ATÈS.- Que aquesta proposta va comportar que per part de diversos veïns es donés una resposta negativa, sent presentats diversos escrits al registre general de l'Ajuntament, com el de F.G., signada per diversos veïns de data 24 d'abril i el de F.I. de data 29 d'abril, al·legant diversos motius.

ATÈS.- Que per aquest motiu va sol·licitar-se al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró tota la informació relativa la medicació del nivell de soroll, manifestant-se pel seu responsable no saber res d'aquesta medicació fins el que el dia 21 de maig li és expressament encarregada pel Patronat Municipal de Cultura, fixant el dia 22 per a la seva realització.

ATÈS.- Que davant la manca de notícies, va sol·licitar-se al Patronat Municipal de Cultura s'informés sobre la previsió de mesures a prendre, informant-se que, juntament amb l'Institut Municipal d'Educació, s'estava treballant per a cercar les solucions possibles, no podent ser immediates al trobar-nos en plena temporada d'estiu.

ATÈS.- Que el 3 de juliol corrent, es rep una nova queixa al respecte, promoguda per Y.F.R., acompanyant la reclamació presentada a l'Ajuntament.

ATÈS.- Que sol·licitat al Servei de Llicències de l'Ajuntament de Mataró, aquest facilita una còpia de l'informe de data 22 de maig del que resulta :

- 1.- El local d'assaig està situat a la planta baixa d'uns dels edificis d'una antiga nau industrial.
- 2.- Entre l'edifici i els habitatges hi ha un pati utilitzat per estacionament de vehicles.
- 3.- La sala d'assaig ventila a través de finestres que donen al pati.
- 4.- La sala no disposa d'aire condicionat ni ventilació forçada.
- 5.- Els habitatges dels veïns estan situats a uns 40 metres, sense cap obstacle que pugui atenuar el soroll.



6.- Realitzades les mesures, tant a l'interior com a l'exterior del pati i dels habitatges i, amb activitat i sense, el tècnic arriba a la conclusió de que el nivell de soroll, en les condicions descrites en el Reglament d'Activitats i seguint el protocol d'actuació establert, està per sobre dels màxims permesos en horari diürn, de fins a les 22 hores.

ATÈS.- Que igualment consta la intervenció de la Policia Local en diverses ocasions, a requeriment dels veïns afectats, constant en les respectives actes, les activitats que s'hi feien i el fort soroll existent.

ATÈS.- Que si més no, hem de constatar la inexistència de solució a la problemàtica exposada pels veïns en relació al nivell de soroll provinents de l'antiga nau industrial independentment de que no consten tampoc les respostes que s'haurien d'haver donat, per escrit i motivadament, a cadascuna de les queixes i reclamacions presentades.

Igualment, tampoc consten els termes de les diverses entrevistes mantingudes entre els afectats, o els seus representants, i els responsables del Patronat Municipal de Cultura.

ATÈS.- Que de totes maneres, de l'escassa documentació rebuda, majoritàriament facilitada pels veïns, es fa pales que aquests fa molt temps que han de suportar les molèsties per soroll que provoca la utilització de les instal·lacions, per fer diverses activitats i que, és evident, han d'augmentar considerablement quan la utilització la porten també a terme els participants de festes de carrers, barris o la festa major i coincideix en èpoques de calor.

ATÈS.- Que no correspon a aquesta Oficina analitzar ni determinar quina activitat provoca més o menys molèsties per soroll perquè en definitiva l'important no és qui causa la molèstia, sinó perquè la causa i, objectivada la seva existència, al comprovar un tècnic que el nivell de soroll que es genera des de la instal·lació supera els nivells màxims permesos per la normativa municipal, es obligat establir les mesures correctores adients, ja sigui per a eliminar el soroll, traslladant les activitats destinant les instal·lacions a d'altres usos, o per a reduir-lo, adaptant-lo als nivells permesos, modificant la configuració del local al tipus d'activitat que s'hi desenvolupa i, s'ha de resoldre en el més curt termini possible, per evitar que els veïns afectats es vegin obligats a suportar més enllà del temps que és estrictament necessari, les molèsties que provoca la utilització de les instal·lacions.

Per tot això,

**ACORDO** : Estimar la queixa, en relació a les molèsties per sorolls provinents de la utilització de les instal·lacions de l'antiga fàbrica, per entendre que tot i el temps transcorregut, no s'han resolt les queixes dels ciutadans afectats.

Les anteriors consideracions fan necessari **SUGGERIR** al PATRONAT MUNICIPAL DE CULTURA, resolgui expressa i motivadament les diverses reclamacions dels veïns, estudiant les possibles mesures a prendre i posant-hi solució definitiva.

**Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Director del Patronat Municipal de Cultura.**

**Exp. : 48/03**

Queixa en relació a l'eficàcia de les mesures de seguretat adoptades respecte de les embarcacions en la realització dels focs d'artifici en les festes de Les Santes el passat 27 de juliol.

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

ATÈS.- Que en data 1 d'octubre de 2003, va ser presentada una queixa en relació a l'eficàcia de les mesures de seguretat adoptades respecte de les embarcacions en la realització dels focs d'artifici en les festes de Les Santes el passat 27 de juliol.

ATÈS.- Que el 19 d'agost de 2003 la mateixa queixa va ser presentada al registre general de l'Ajuntament, motiu pel que va informar-se al ciutadà la impossibilitat de què el Defensor pugui intervenir fins que no hagi transcorregut com a mínim tres mesos des de la petició, informant-lo igualment de la possibilitat de formular reclamació patrimonial davant l'administració, dins del termini d'un any des de la data dels fets.

ATÈS.- Que transcorregut aquell temps, es demana informació al ciutadà sobre la resposta rebuda, traslladant-nos aquest la contesta donada pel Patronat Municipal de Cultura, de data 9 d'octubre de 2003, de la que resulta :

- 1.- Que l'organització de l'espectacle va ser responsabilitat del Patronat.
- 2.- Que en aquesta edició s'incloïa una secció de focs aquàtics, pel que es varen incrementar les mesures de seguretat i informació habituals, mantenint reunions amb Protecció Civil i la Creu Roja.
- 3.- Que igualment van comunicar-se per carta i personalment a la Direcció del Port les característiques dels focs, demanant-se s'informés als usuaris de les embarcacions, el respecte de la distància mínima de 250 metres.
- 4.- Que el mateix dia de l'espectacle, una embarcació de la Creu Roja va notificar a les embarcacions que havien de sortir de la zona i situar-se a més de 150 metres per darrera de les boies de balisament.
- 5.- Que la mateixa informació va donar-se pel canal 9 de la ràdio del port.
- 6.- Que les mesures van considerar-se suficients per garantir el desenvolupament de l'espectacle en condicions de seguretat.

ATÈS.- Que en la queixa inicial, s'explica que les embarcacions afectades pels focs, estaven situades més enllà de les boies i, en tot cas, a més de 250 metres del punt de llançament, respectant així les instruccions donades pel Port de Mataró, en quina situació varen ser vistes per l'embarcació de la Creu Roja, sense rebre cap indicació, rebent, tant les persones com les embarcacions, els efectes de les explosions dels focs aquàtics.

Per tot això,

**ACORDO** : No admetre a tràmit la queixa presentada per entendre que la seva petició de data 19 d'agost de 2003, ha estat atesa i contestada pel Patronat Municipal de Cultura de l'Ajuntament de Mataró dins del termini legal i, per considerar que els eventuals danys soferts, per les persones o bens, poden ser reclamats a través del corresponent expedient de reclamació patrimonial, a interposar abans del transcurs d'un any des de la data dels fets.

**COMPANYIA D'AIGÜES DE MATARÓ S. A.**

1 expedient de queixa	1 queixa no admesa
motiu no admissió queixa	1 no admesa per manca de fonament

**Exp. : 04/03**

Queixa per l'augment en el preu del ramal d'aigua.

**Extracte de la carta de NO ADMISSIÓ PER MANCA DE FONAMENT.**

Donant contesta a la seva queixa relativa a l'augment del ramal de l'aigua per aquest any 2003, en comparació a l'any passat, una vegada obtinguda tota la informació necessària, li comunico :

1er.- Que l'augment del ramal de 30 cms. de diàmetre, ha estat superior al d'altres ramals per raó de que en l'estudi de costos, les despeses d'aquest ramals han resultat també superiors. Em permeto adjuntar-li una còpia de l'estudi de costos corresponent.

2on.- Que els preus que s'apliquen pels treballs d'escomeses per l'any 2003, varen ser aprovats pel Ple de l'Ajuntament de Mataró celebrat el 12 de desembre de 2002 i publicats en el B.O.P de data 31 de desembre de 2002.

3er.- Els preus que s'apliquen són iguals per a totes les escomeses del mateix diàmetre, amb independència de la longitud i fondària de la rasa a executar en cada cas, per la qual cosa, el costos estudiats, corresponen a la mitjana de les obres executades anteriorment.

## MATARÓ BUS

2 expedients de queixes	2 queixes admeses
resolució queixes admeses	1 desestimades 1 estimada

### Exp. : 65/03

Queixa per la manca de resposta al seu escrit referent a la incidència soferta quan viatjava amb la seva cadira de rodes en un autobús de la línia 5 de Mataró, havent presentat reclamació prèvia a MATARO BUS a través del Grup d'Invàlids de Mataró i Maresme.

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

ATÈS.- Que en data 25 de setembre de 2003, va ser registrada la queixa presentada per M.F.M.- Que a la vista de les especials circumstàncies del cas, va ser admesa a tràmit sense esperar el termini de tres mesos des de la presentació de la reclamació davant l'administració, pel que va ser sol·licitada la corresponent informació a la concessionària del servei, MATARO BUS, resultant de la informació rebuda que en data 8 d'octubre de 2002, s'havia donat resposta al promotor de la queixa i al GIMM, en el sentit de comprometre's a estudiar millorar la zona de cadires de rodes.

ATÈS.- Que com que en la resposta donada, no es feia esment a les circumstàncies concretes de l'incident denunciat pel Sr. M.F.M., va sol·licitar-se a Mataró Bus complementés la informació, manifestant que els cinturons de seguretat de les dues unitats que servien la línia 5 el dia 17 de juny de 2003, funcionaven correctament.

ATÈS.- Que tot i que la resposta de la concessionària del servei de transport s'ha produït una vegada aquesta Oficina ja havia obert expedient de queixa i, encara que hagués transcorregut una mica més de tres mesos des de la sol·licitud inicial, hem d'entendre que la petició del ciutadà ha estat contestada en temps i forma, independentment del seu contingut.

Per tot això,

ACORDO : Desestimar la queixa en relació a la manca de resposta a la seva comunicació de la incidència soferta el 17 de juny de 2003, quan viatjava amb la seva cadira de rodes en un autobús de la línia 5 de Mataró, per part de MATARO BUS, per entendre que la seva petició ha estat contestada en temps i en forma, tot i que una vegada aquesta Oficina ja havia obert d'expedient.

Comuniquis aquesta decisió al Grup d'Invàlids de Mataró i el Maresme.

### Exp. 80/03

Queixa per la manca de resposta al seu escrit referent a la manca d'il·luminació a les marquesines del Mataró Bus.

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

ATÈS.- Que tot i no haver transcorregut el termini de tres mesos des de la presentació de la primera reclamació, va considerar-se procedent sol·licitar la corresponent informació al Gerent de l'empresa concessionària del transport MATARO-BUS, resultant d'aquesta el següent :

1.- Que el proveïdor, ha contractat amb Boquet el manteniment elèctric de les parades amb marquesina, davant els problemes de manca d'il·luminació detectats.

2.- Que les causes d'aquesta mancança venen donades per les variacions de la tensió elèctrica, el que provoca problemes en els diferencials i el successiu canvi de bombetes i, en altres casos perquè les parades no disposen de subministrament elèctric.

3.- Que aquella empresa proveïdora està cercant la solució a tots aquests problemes i s'han portat a terme diverses actuacions, segons l'estadística que igualment s'envia.

ATÈS.- Que de la informació rebuda no resulta s'hagi donat cap resposta o ofert cap informació sobre el fons de la qüestió, excepció feta de la comunicació remesa pel Conseller Delegat de Mobilitat, informant de la remissió de la queixa a l'empresa concessionària Mataró Bus, de data 24 de setembre.

ATÈS.- Que tot i que de la informació rebuda resulta que la queixa del promotor ha ocasionat que l'empresa Mataró Bus hagi portat a terme diverses gestions per tal de posar fi a la problemàtica plantejada, el cert és que no s'ha produït cap resposta, escrita i expressa, contesta que considerem necessària i exigible a tota administració.

Per tot això,

**ACORDO :** Estimar la queixa presentada respecte la manca de resposta a la reclamació presentada el 9 de setembre de 2003, per la manca d'il·luminació de les marquesines de les parades del Mataró Bus, per no haver-se donat a aquest ciutadà cap resposta escrita i expressa a la seva reclamació, no sent informat tampoc de les gestions portades a terme per a la seva tramitació.

**Exp. : 01/03**

Queixa referent a la situació que ha provocat una sentència judicial en relació a un tema laboral.

**Extracte de la carta de NO ADMISSIÓ MANCA DE COMPETÈNCIA.**

Assabentat de la seva situació laboral, exposada en el seu escrit de 11 dels corrents, en sap molt de greu però li comunico la impossibilitat de poder actuar davant de la seva empresa, del Servei d'Inspecció o de la Seguretat Social, ja que el Reglament de l'Oficina del Defensor del Ciutadà aprovat pel Ple de l'Ajuntament de Mataró, no em permet actuar en aquelles qüestions en que la queixa del ciutadà/na no té per objecte un Servei Municipal depenent de l'Ajuntament de Mataró.

D'altra manera, per reclamar el respecte dels seus drets davant de l'empresa s'ha d'actuar davant els Jutjats i Tribunals ordinaris, com vostè ja està fent, i respecte o davant de l'administració autonòmica, existeix la possibilitat de presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, així com per les actuacions de l'administració de l'Estat, es pot presentar al Defensor del Pueblo, queixes que si desitja pot presentar directament a aquestes institucions o bé, a través d'aquesta Oficina.

**Exp. : 27/03**

Queixa referent a l'actuació del Mossos d'Esquadra en el desallotjament d'un grup de joves.

**Extracte de la carta de NO ADMISSIÓ PER MANCA DE COMPETÈNCIA I TRASLLADADA AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.**

Aquesta oficina només té competències per a revisar aquelles actuacions o procediments en el que intervé l'Ajuntament de Mataró. Per això, com que l'actuació dels Mossos depèn només de la Generalitat de Catalunya, em permeto remetre-li una còpia de la seva carta al Síndic de Greuges de Catalunya per tal de que li doni el corresponent tràmit, si ho creu oportú.

**Exp. : 66/03**

Queixa per la manca de resposta a la seva petició de fer més accessible la part baixa del port.

**Extracte de la Resolució: DESESTIMA.**

ATÈS.- Que en data 25 de setembre passat va ser registrada la queixa presentada per M.F.M. en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud de data 15 de gener de 2003, reproduïda a través del Grup d'Invàlids de Mataró en data 10 de juny passat, demanant la construcció d'accesos especials a la zona comercial de la part baixa del Port.

ATÈS.- Que donades les especials circumstàncies de la queixa del Sr. M.F.M., va prescindir-se del requeriment de reclamació prèvia i va sol·licitar-se la corresponent informació al Sr. Gerent del Consorci Port Mataró, resultant de la seva resposta que la seva sol·licitud va ser acceptada i realitzades les obres sol·licitades per aquell.

ATÈS.- Que, igualment, consta que la realització de les obres, a principis del corrent mes d'octubre, ha estat comunicada al President del GIMM.

Per tot això,

**ACORDO :** Desestimar la queixa presentada en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud de data 15 de gener de 2003, per part del Consorci Port Mataró, per entendre que tot i que aquesta no s'ha produït fins ara, el cert és que la seva petició de que es construís un accés

especial a la part baixa de la zona comercial va ser acceptada, realitzant-se les obres corresponents a principis d'aquest mes d'octubre.

**Exp. : 71/03**

Queixa referent a la manca del Transport escolar dels residents a Can Massuet el Far del municipi de Dosrius.

**Extracte de la carta de NO ADMESSIÓ PER MANCA DE COMPETÈNCIA.**

En relació a la queixa per vostè presentada en aquesta Oficina pel defectuós servei d'autobusos o transport escolar dels alumnes del CEIP El Pi de Dosrius, li comunico la impossibilitat d'admetre-la a tràmit ja que aquest Defensor del Ciutadà només pot actuar en relació a l'Ajuntament de Mataró.

En qualsevol cas, vista la solució provisional adoptada pel Consell Comarcal (El Punt 5 d'octubre ), m'ofereixo igualment per facilitar-li la presentació de la corresponent queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, si no s'adopta una solució definitiva, ja que és aquest qui pot intervenir per a supervisar les actuacions de l'Ajuntament de Dosrius, el Consell Comarcal del Maresme i la Generalitat de Catalunya, sent en tot cas necessari que vostè s'hagi dirigit prèviament davant aquestes administracions presentant la corresponent reclamació per aquell incorrecte servei.

## 8.- SEGUIMENT D'EXPEDIENTS DE L'ANY 2002

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 17 de desembre de 2002 es concedeix a la titular de l'activitat una pròrroga del termini per proposar solucions, fins el 31 de gener del 2003 i un segon termini fins 31 de juliol del 2003 per fer efectiu el trasllat.</p> <p>En la Comissió Informativa del 11 de juliol s'informa del procés de clausura, en el sentit de ser inviable el trasllat a la Llar Cabanelles.</p> <p>L'u de setembre del 2003 es demana relació dels residents a Benestar Social de la Generalitat.</p>
59/02	<p><b>ACORDO:</b> 1er.-Donar per acabada la tramitació de l'expedient del queixa a l'haver rebut el ciutadà, per mediació d'aquesta Oficina i el Servei de Ciutat Sostenible, la informació sol·licitada respecte les molèsties per soroll que suporten els veïns i la seva eventual solució.</p> <p>2n. .Que queden pendents 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 obre 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 aquesta resolució, per tal de que notifiquin al Defensor del Ciutadà qualsevol resolució o decisió que es produeixi al respecte.</p>	<p>Davant la manca de notícies es demana al Servei de Mobilitat i al Servei de Manteniment informació sobre les actuacions previstes, comunicant-se la realització de dos passos de vianants a resalt, estan en estudi la possibilitat d'utilitzar asfalt acústics, actuació no prevista encara.</p>



**9.- RESPOSTA ALS SUGGERIMENT PENDENTS DE L'ANY 2002**

<b>Núm. expedient</b>	<b>ACORD</b>	<b>RESPOSTA</b>
-----------------------	--------------	-----------------

**SERVEI D'INGRESSOS**

<b>80/02</b>	<p><b>ACORDO:</b> 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.</p> <p>Del que s'ha exposat anteriorment es fa necessari, <b>SUGGERIR</b> 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.</p>	L'Assessora Jurídica del Servei d'Ingressos rebutja el suggeriment.
--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------

**SERVEI JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA**

<b>02/02</b>	<p><b>ACORDO:</b> 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.</p> <p>De l'exposat anteriorment es fa necessari, <b>SUGGERIR:</b> 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.</p>	Aquest suggeriment no ha estat acceptat pel Cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública i tampoc per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.
<b>71/02</b>	<p><b>ACORDO :</b> 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 alegacions, el que constitueix un defecte de procediment i, al contrari, si es considera que el fet</p>	Aquest suggeriment no ha estat acceptat pel Cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

	<p>constitueix una infracció lleu, s'ha denegat indegudament la substitució de la sanció econòmica per l'assistència a les sessions d'educació viària.</p> <p>L'anterior acord, obliga a <b>SUGGERIR</b> 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.</p>	
74/02	<p><b>ACORDO:</b> Estimar la queixa presentada per, entendre que, tot i que estrictament la tramitació de l'expedient s'ajusta al legalment establert, el fet de que en l'adreça on es practiquen totes les notificacions de la denúncia, el ciutadà en resulta desconegut o aquella sigui incorrecte, aconsellava portar a terme unes mínimes gestions de localització del seu domicili.</p> <p>D'aquest acord, es deriva la necessitat de <b>SUGGERIR</b>, en primer lloc, al <b>SERVEI JURIDIC ADMINISTRATIU DE VIA PUBLICA</b> i a l'<b>OFICINA DE GESTIÓ TRIBUTARIA</b>, a l'igual que s'ha fet en altres casos similars i s'ha acceptat, en aquells supòsits en que 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.</p> <p>En segon lloc, en cas d'acceptar-se l'anterior suggeriment, com així ha estat en casos similars, <b>SUGGERIR</b> a l'<b>OFICINA DE GESTIO TRIBUTARIA</b>, 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 Sr. I.M.V. 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 la interessat de les quantitats satisfetes en aquest tràmit.</p>	<p>Aquests suggeriments no ha estat acceptats pel Conseller Delegat de Via Pública</p>

**SERVEI DE SERVEIS MUNICIPALS**

<b>85/02</b>	<p><b>ACORDO</b> : 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.</p> <p>De totes maneres, cal <b>SUGGERIR</b> 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.</p>	Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Cap del Servei de Serveis Municipals.
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

10.- CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA PER DEPARTAMENTS I RESOLUCÓ ADOPTADA														
DEPARTAMENT/SERVEI	núm. expedients inclosos 10 del 2002	no tramitat	no admès	TIPUS RESOLUCIÓ							resposta suggeriment inclosos els pendents del 2002			
				estima		desestima			pendent	acceptat	rebutjat	pendent		
				amb recordatori	amb suggeriment		amb recordatori	amb suggeriment						
Ingressos	4		1	1	1			2					1	
Compres i Contractacions	1	1												
Secretaria	2							2						
Ogt	7	1		4		4		1			1		3	1
Ofiac	1							1		1		1		
Gestió Econòmica	1							1						
<b>Interior i Hisenda</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>6</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
Mobilitat	6			5	3	4		1		1		3	2	
Polícia Municipal	8	1	2	2	1	3		3		1		2	1	1
Jurídico-Administratiu de Via Pública	34		3	17	4	17		11	2	3	3	13	5	7
<b>Via Pública</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>24</b>		<b>15</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Obres	1			1		2						1		1
Ciutat Sostenible	23		1	5	3	3		9	1	1	8	3		1
<b>Urbanisme, Obres , Llicències</b>	<b>24</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>5</b>		<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>2</b>
Serveis Municipals	3			2		1		1		1		3		
<b>Serveis Municipals i Manteniment</b>	<b>3</b>			<b>2</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>3</b>		
Benestar Social, Sanitat i Consum	1		1											
<b>Serveis Personals</b>	<b>1</b>		<b>1</b>											
<b>Patronat Municipal de Cultura</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>						<b>1</b>		
<b>Aigües de Mataró, S. A.</b>	<b>1</b>		<b>1</b>											
<b>Mataró Bus</b>	<b>2</b>			<b>1</b>				<b>1</b>						
Varis	4		3					1						
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>39</b>	<b>12</b>	<b>35</b>		<b>34</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>11</b>

**11.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT**

SERVEI: INGRESSOS				
004/03	El nou titular d'una finca pregunta a qui correspon pagar la brossa domiciliària.		Segons el que estableix l'ordenança la taxa devenga a qui n'és titular l'u de gener.	Resolt
045/03	Li reclamen l'IBI pendent del 2002, any en que va comprar la finca.		L'IBI devenga a qui és titular l'u de gener. L'impost grava la finca i no es pot cobrar al titular que correspon es cobra a l'actual. Pot demanar pagaments a terminis.	Resolt
183/03	Ha venut un vehicle durant el mes de gener i li cobren l'IVTM de tot l'any.		Se li explica que l'impost devenga a qui és titular l'u de gener. Si l'ha venut li haurà de reclamar al comprador.	Resolt
188/03	L'any 2001 va comprar un pis nou i encara no ha rebut l'IBI de l'any 2002 .	Consultat al Servei de Cadastre informa que la documentació per donar d'alta a la Gerència Cadastral es va presentar l'any 2002 per aquesta raó no s'ha emès el rebut de l'IBI en el padró del 2002. Segurament ho rebrà durant aquest exercici.	Se li tramet la informació.	Resolt
268/03	Per la reclamació per part de l'Ajuntament de l'IVT per inspecció fiscal quan havia demanat un avançament de l'import i ningú no li va informar.		L'Ajuntament aplica les ordenances, té potestat per sancionar. Fer recurs exposant la situació.	Tancat
298/03	No està d'acord amb el càrrec del 10% de l'import de l'IBI. Només han passat dos dies del termini.		L'OGT aplica correctament el recàrrec, se li comenta que per evitar situacions d'aquest tipus pot domiciliar el rebut.	Tancat
331/03	Li retornen l'import de l'IVTM de només quatre anys i reclama l'import de tot el temps que ha pagat, doncs havien desguassat el vehicle.		Se li retorna el que està establert per llei. No obstant pot reclamar la resta dels imports pagats. Presenta queixa.	Expedient 85/03
357/03	Quan va fer l'escriptura el notari no el va informar i ara li reclamen l'IVT per inspecció fiscal.		L'Ajuntament aplica les ordenances, té potestat per sancionar. Fer recurs exposant la situació.	Tancat
413/03	Ha rebut l'impost de l'IBI d'un pis que va vendre l'any anterior.		L'IBI devenga a qui és titular l'u de gener. El rebut està ben emès, ha de reclamar a la immobiliària doncs no ha fet la transmissió de la finca fins que l'ha venut.	Tancat
433/03	Ha venut un vehicle el desembre de l'any passat, la casa de compra venda no ha fet el canvi de nom i ara li reclamen l'impost.		Reclamar a qui li va comprar el cotxe. Anar a trànsit amb el contracte perquè anotin la possessió del vehicle i amb l'informe de trànsit presentar-lo a l'Ajuntament.	Tancat
455/03	Demana informació sobre la devolució de la fiança d'un gual.		Arran del canvi en les Ordenances Municipals es retornen les fiances dipositades en el seu dia al fer petició de gual. Ha de presentar la documentació que li demanen.	Tancat

SERVEI: SECRETARIA				
034/03	En un pàrquing públic sense il·luminació ni paviment asfaltat, el terra de sorra té molts forats, quan estava estacionant va ensopegar amb un forat causant-li desperfectes al vehicle.		Fer escrit per responsabilitat patrimonial.	Tancat
086/03	Caiguda a la via pública.		Fer escrit per responsabilitat patrimonial.	Tancat
122/03	Es va incendiar un contenidor de brossa causant desperfectes al seu cotxe que tenia estacionat al costat. Es va cremar tot el cotxe. Vol reclamar pels danys soferts.		Si la pòlissa d'assegurança contempla la defensa jurídica és l'advocat de la Companyia qui li hauria de tramitar la reclamació per danys patrimonials.	Tancat
197/03	Arran d'una caiguda a la via pública ha patit unes lesions importants.		Fer reclamació per danys patrimonials. Si la pòlissa de l'assegurança de la llar contempla la defensa jurídica dirigir-se a l'advocat de la companyia.	Tancat
205/03	Degut a que el paviment de la vorera esta malmès ha patit una caiguda. Ha sofert lesions lleus, però se li han trencat les ulleres i l'han dut a urgències.		Fer escrit de reclamació per responsabilitat patrimonial.	Expedient 57/02
308/03	Caiguda a la via pública.		Fer escrit de reclamació per responsabilitat patrimonial.	Tancat
326/03	En una carrer de la ciutat s'apugen els pivots a una hora determinada, va coincidir que ella passava amb el vehicle just quan varen pujar i va patir un greu accident. Li han declarat sinistre total.		S'ha de dirigir a la Companyia asseguradora, l'advocat és qui li ha de fer el tràmit de reclamació per responsabilitat patrimonial.	Tancat
334/03	Els focs artificials de la festa major es varen fer molt a prop de les barques i no hi havia cap indicador de perill i el foc els va caure a sobre provocant cremades a la roba i desperfectes a la barca.		Fer escrit de reclamació per responsabilitat patrimonial. Presenta queixa.	Expedient 68/03. No admesa
361/03	Arran de les fortes pluges i degut a que el nivell del paviment és inferior al de la carretera el seu vehicle ha quedat inundat.		La Companyia asseguradora li ha de proporcionar la defensa jurídica perquè l'assessori i tramiti de la responsabilitat patrimonial.	Tancat
463/03	Caiguda al baixar de l'autobús. Es va posar en marxa quan estava baixant. Ha patit lesions.		Fer reclamació patrimonial a la Companyia. Té un any per reclamar per via civil. Si la pòlissa de l'assegurança de la llar contempla la defensa jurídica dirigir-se a l'advocat de la Companyia.	Tancat

<b>SERVEI: SERVEI DE SISTEMES D'INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS</b>				
036/03	Demana informació per empadronar-se.		Es tramet la informació, i se li indica el lloc que té més a prop per a fer la gestió.	Tancat
124/03 129/03 181/03 204/03	Exposa la seva estranyesa pel fet que l'Ajuntament li comunicui que si desitja continuar inscrit en el Padró ha de comunicar-ho, junt amb la seva família, quan no han fet mai cap gestió en aquest sentit.	Consultat al Padró d'Habitants se l'informa que és l'INE el qui ha donat de baixa als ciutadans. Se li recull la documentació i es tramet al Servei.		Resolt.
234/03	Exposa que no l'han volgut empadronar ni a ella ni al seu fill que està tramitant la separació.		Se l'informa que en el cas del menor ha de portar l'autorització del pare. Junt amb l'original del contracte de lloguer. Com que la relació amb el pare no és bona haurà de comentar-ho amb l'advocat perquè li faci la gestió. Sinó hi ha acord ha de ser el jutge qui ho determini.	Tancat
458/03	El seu fill no viu amb ella però hi consta empadronat, vol donar-lo de baixa, doncs fa temps que s'ha independitzat i no fa cap gestió al respecte.	Es consulta al Servei de Padró d'Habitants que indica que l'Ajuntament no pot donar de baixa una persona empadronada, ha de fer un escrit exposant la situació. Ho traslladaran a l'INE.	S'informa a la ciutadana.	Tancat
476/03	Vol consultar unes dades de padró.	A l'Oficina d'Atenció Ciutadana.		Tancat
<b>RECURSOS HUMANS</b>				
160/03	Per haver quedat exclòs en el procés selectiu, en la prova de català per unes places de paleta, quan ell ja fa temps que treballa a l'Ajuntament.		Fer recurs.	Tancat
166/03	Un ciutadà exposa que el seu fill es va presentar a un procés selectiu i no li han permès de fer la prova de català, sense cap motiu.		Se li explica com funciona el procés selectiu per a qualsevol plaça a l'administració pública. Es comprova que ja no va superar la fase de valoració del curriculum i per això no va passar a la següent que era la de català. El ciutadà desconeixia aquest procediment i es queda satisfet de l'explicació.	Tancat
211/03	Ha pres part en un procés selectiu, no ha portat la documentació necessària per acreditar que té el nivell de català que es demana. La convocatòria a la prova de català és en un dia feiner i no pot deixar la seva feina.		Les bases són explícites. Pot presentar al·legacions.	Tancat



<b>ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA</b>				
091/03 437/03	Queixa per un embarg no notificat.		Cal esperar resposta de l'OGT i després es podrà presentar queixa.	Expedient 18/03
106/03	Té els rebuts domiciliats i no li carreguen al compte corrent de l'entitat bancària.	Es demana informació a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació.		Expedient 17/03
260/03	Ha rebut un escrit de l'OGT sobre requeriment de pagament d'un rebut de l'IVTM. del seu nét domiciliat en un altre municipi.		Se li explica el procediment de cobrament de rebuts .Pot anar a l'Oficina de l'OGT. Per tal d'aclarir l'assumepte.	Tancat
279/03	Per un embarg del compte en el que només s'ingressa la pensió que cobra la seva esposa.	Se l'ajuda a fer l'escrit.	Fer recurs a l'OGT. adjuntant certificat del banc que els ingressos només són de pensions.	Tancat
312/03	Li embarguen el compte corrent. per l'import d'una denúncia a nom del seu fill que també hi figura com a titular. En aquest compte. només hi ingressen la pensió de jubilació.		Fer recurs a l'OGT adjuntant certificat del banc que els ingressos només són de pensions.	Tancat
<b>SERVEI: MOBILITAT</b>				
024/03	Els vehicles que fan càrrega i descàrrega a l'activitat de la zona estacionen sobre la vorera davant de la seva botiga, privant el pas dels vianants i deteriorant la vorera.		Fer escrit demanant de posar pilones que privin de pujar a la vorera, o mesures similars.	Tancat
026/03	La màquina del parquímetre se li ha quedat la targeta de crèdit.	Es telefona a l'encarregat dels parquímetres perquè avisi el vigilant de la zona.		Tancat
085/03	Consulta sobre una demanda en relació a la via pública que no ha estat contestada per l'Ajuntament.		Presenta escrit de queixa.	Expedient 13/03
137/03	La titular d'una activitat es queixa que a la zona no hi ha zones de càrrega i descàrrega.	Se l'ajuda a fer l'escrit de la petició.	Demanar al Servei de Mobilitat la implantació d'unes zones de càrrega i descàrrega al lloc.	Tancat
272/03	La màquina del parquímetre no li accepta la targeta de crèdit, no ha pogut treure el tiquet l'han denunciat i ara tampoc pot treure el tiquet per anul·lar la denúncia.	S'avisava al vigilant i comprova que no pot fer la lectura perquè el codi del banc no està inclòs.	Pot fer recurs a la denúncia i també pot exposar la seva queixa per la situació de la màquina de parquímetre.	Tancat
275/03	No està d'acord amb la resposta donada per l'Ajuntament al suggeriment del Defensor en la resolució a la seva queixa		Exposar la situació demanant específicament el que els veïns consideren que seria el millor sistema perquè els vehicles no envaeixin la zona peatonal.	Tancat
295/03	Una persona amb una minusvalia del 94% demana poder disposar de la targeta de resident o d'algun document que li permeti de poder accedir al centre.		Fer un escrit exposant la situació.	Tancat

296/03	Viu en un carrer estret en el que no es pot estacionar, no obstant sempre hi ha vehicles estacionats a la vorera del davant del seu gual que li priven la sortida del garatge.		Fer escrit demanant més vigilància policial o elements disuasoris. Cal avisar a la Policia Local cada vegada que no pugui entrar al seu garatge.	Tancat
353/03	Per les molèsties de soroll que pateix cada dia a la matinada quan recullen la recaptació de la màquina del parquímetre, ubicada davant mateix de la finestra del dormitori.		Fer un escrit demanant que es reculli la recaptació una mica més tard.	Tancat
385/03	Exposa la situació que diu que provoca la descoordinació d'uns senyals semafòrics.		Cal fer escrit exposant la situació al Servei de Mobilitat.	Tancat
<b>SERVEI: POLICIA LOCAL</b>				
024 ISE	Per denúncies de trànsit. Estacionament, sobrepassar el límit de soroll. Retirada vehicle.		Cal fer un escrit d'al·legacions o demanar poder assistir a un curs d'educació viària.	Tancat
049/03	Desestimació del recurs per unes denúncies de trànsit.		Presenta escrit de queixa.	Expedient 14/03
047/03	L'Associació de Pares d'una escola sol·licita un agent per vetllar per la seguretat a l'entrada i sortida dels infants. Ja s'ha fet escrit exposant aquesta situació.		Cal esperar la resposta de l'Ajuntament.	Tancat
060/03	Per una denúncia que no concorda el codi amb l'import de la sanció.		Cal fer un escrit d'al·legacions.	Tancat
061/03	Un ciutadà exposa la seva preocupació per les situacions que es troba en zones lúdiques de Mataró.		Fer escrit demanant més vigilància policial.	Tancat
069/03	No va poder assistir al curs d'educació viària degut a que estava malalt.		Tornar a demanar poder assistir a una altra sessió. Cal portar justificant del metge.	Tancat
101/03	Exposen la inseguretat a la zona on viuen.		Fer escrit conjunt del veïns demanant més vigilància policial.	Tancat
107/03	Es rep un e-mail on s'exposen diverses queixes referents a l'actuació de la Policia Local. No s'identifica.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà i se li suggereix que presenti escrit de queixa concreta, identificant-se.	Tancat
140/03 159/03 381/03 438/03	Queixa pel tracte d'un Agent de la Policia Local i per la denúncia amb retirada de vehicle per la grua.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Ha de presentar al·legacions a la denúncia i pot fer queixa pel tracte de l'agent.	Tancat

184/03	Per una denúncia de trànsit que no n'ha tingut coneixement fins que una empresa dedicada a fer recursos s'ha posat en contacte amb ell. Sembla que és degut al canvi de numeració del carrer.		Fer recurs a Trànsit.	Tancat
220/03	Per una denúncia per estacionament en un lloc que segons el ciutadà la senyalització és confosa.	Es demana informe al Servei de Mobilitat que confirma l'emplaçament correcte de la senyalització.	S'informa al ciutadà. Pot fer un escrit d'al·legacions o demanar poder assistir a un curs d'educació viària.	Tancat
411/03	Per manca de resposta a un recurs d'una denúncia de trànsit.		Haurà de presentar escrit de queixa.	Tancat
403/03	Va fer l'anul·lació d'una denúncia de parquímetre i ara li envien la notificació de la sanció.		Cal fer una escrit d'al·legacions adjuntant el resguard de l'anul·lació.	Tancat
459/03	Arran de l'acceptació d'un suggeriment fet pel Defensor en la resolució a la seva queixa, exposa que vol que se li faciliti un vehicle de les mateixes característiques del que tenia.		Que ho exposi a la reunió que es farà amb les parts implicades.	Tancat
427/03 430/03	Pel tracte que ha rebut per part d'un Agent de Policia en aixecar-li acta per tinença d'animals.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Pot fer queixa pel tracte de l'agent.	Tancat
439/03	Arran de la reunió per tal de determinar la solució al suggeriment fet pel defensor comenta que amb l'acord que ha firmat no tindrà el vehicle fins al cap de tres mesos i que el necessita ara per poder treballar.	Es demana còpia de l'acord al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.	Es comprova que hi ha un període de fins a tres mesos per poder-li facilitar el vehicle sempre i quan hagi contractat l'assegurança.	Tancat
460/03	Exposa que per prescripció mèdica no pot conduir i no vol el vehicle que es va acordar, demana l'import en metàl·lic.		Ho ha d'exposar al responsable del desguàs. Que ho comentí al seu advocat.	Tancat
475/03	Exposa que encara no s'han posat en contacte per tal de facilitar-li el vehicle.		Segons l'acord hi ha un període de tres mesos per tal que li busquin un vehicle. El Defensor no pot intervenir-hi. Que ho consulti amb el seu advocat.	Tancat
<b>SERVEI: CIUTAT SOSTENIBLE</b>				
001/03	Al local de la planta baixa de l'edifici on viu hi ha ubicada una activitat de bar que produeix molèsties per soroll.		Fer un escrit de denúncia per a demanar la mesura del soroll.	Tancat
015/03	Sorolls tant dels operaris com de les furgonetes que al matí van al magatzem del passatge de darrera el seu habitatge. No està asfaltat i el paviment està molt malmès.	El Servei de Manteniment informa que aquest passatge és privat, per tant no hi poden actuar.	Es trameta aquesta informació al ciutadà. En quan a l'actuació del usuari del magatzem és una qüestió privada hauria de fer reclamació per immisió via civil. Ha d'avisar a la Policia Local cada vegada que es produeixin molèsties.	Tancat

044/03	El veí fa reformes, treballa durant els caps de setmana i el preocupa que hagi actuat sobre la paret mitgera, a més causa molèsties per soroll els diumenges.	El Servei de Llicències informa que té llicència per reforma del bany i de la cuina, i de l' horari permès per realitzar els treballs de dilluns a dissabte.	Denunciar aquesta actuació per que es comprovi que actuen dintre de la legalitat urbanística. Avisar a la Policia Local cada vegada que causin molèsties per soroll fora de l'horari permès. Contractar un tècnic per determinar si la paret mitgera ha sofert danys, en aquest cas fer demanda civil.	Tancat
048/03	Negativa a la devolució de la fiança de guals.		Presenta escrit de queixa.	Expedient 15/03
083/03 241/03 265/03 450/03 464/03 481/03	Molèsties per sorolls i fums de l'activitat de bar ubicat als baixos de l'edifici on viu.		Fer un escrit de denúncia per a demanar al Servei de Llicències la mesura del soroll.	Tancat
114/03	La titular d'una clínica pregunta què pot fer per demostrar que el compressor funciona correctament. Ja que una veïna es queixa per les molèsties de soroll que provoca.	Es consulta al Servei de Llicències i no tenen cap denúncia per molèsties de soroll.	Que un tècnic certifiqui l'emissió de decibels del compressor. També pot esperar si la veïna fa denúncia a l'Ajuntament i aleshores seran els tècnics municipals els que faran la medicació.	Tancat
135/03	Pateix molèsties pel soroll que produeix l'aparell d'aire condicionat que hi ha a l'activitat ubicada als baixos de l'edifici on viu.		Fer un escrit de denúncia per a demanar al Servei de Llicències la mesura del soroll.	Tancat
199/03	Un veí d'un edifici d'habitatges ha fet obres al pis i l'utilitza com a pensió, amb els problemes de convivència que això comporta.		Fer un escrit de denúncia demanant una inspecció.	Tancat
200/03	Als baixos de l'edifici on viu hi ha una mesquita. Hi havia el compromís que quan disposessin d'un nou local es traslladarien. Els consta que l'Ajuntament els hi ha facilitat un nou espai i encara continuen allí.		Fer escrit a l'Ajuntament demanant informació sobre aquest assumpte.	Tancat
217/03	Per les molèsties de crits i escàndols del clientes que juguen a les màquines de dards a l'activitat de bar ubicada als baixos de l'edifici on viu.	Consultat al Servei de Llicències, informen que l'activitat de bar té la corresponent llicència i la competència de les màquines de joc és de la Generalitat.	Si els usuaris d'aquestes màquines fan molt d'escàndol a les nits s'ha d'avisar a la Policia Local cada vegada que es produeixi molèsties per soroll.	Tancat
228/03	Molèsties per soroll per part de les colles musicals que assagen a Can Marfà. El Conseller Delegat. de Cultura els va dir que farien medicació del soroll i encara no s'ha fet res.	El Servei de Llicències informa que fins ara no han tingut la petició de medicació del sorolls.	Presenta escrit de queixa.	Expedient 43/03
229/03	Un ciutadà exposa la contaminació acústica que pateix Mataró i de les molèsties que se'n deriven.		S'informa de les competències del Defensor i es recomana que presenti queixa explícita.	Tancat

230/03	Té concedida una reserva d'estacionament. Ho fa servir de gual i ara ha comprovat que paga molt més que els altres veïns que en tenen.		Demandar la devolució dels imports pagats de més a l'Ajuntament.	Tancat
240/03	Arran d'un denúncia per molèsties de soroll de l'aire condicionat, consulta si un despatx professional ha de sol·licitar llicència d'activitat.	El Servei de Llicències informa que, els professionals només han de demanar llicència si el despatx supera els 150 m2.	Es trameta la informació al ciutadà.	Tancat
242/03	Ha de donar de baixa un gual i pregunta si l'Ajuntament farà l'obra de reposar la vorera tal com estava.	El Servei de Llicències informa que és l'interessat qui ho ha de fer. Un cop feta la inspecció es determinarà si s'abona la fiança i es dona de baixa el gual.	S'informa al ciutadà.	Tancat
250/03	Un ciutadà exposa les molèsties per soroll que pateix com a conseqüència de les diverses terrasses dels bars que estan a prop del seu domicili.		Demandar al Servei de Llicències si el propietari disposa de la llicència corresponent per exercir l'activitat i del permís de terrassa, també quin és l'horari de tancament obligat.	Tancat
252/03	Arran d'una batuda policial li han tancat el local nocturn i li han obert un expedient sancionador.		Si ja té un advocat que li porta el tema és ell qui hauria de presentar recurs.	Tancat
273/03	Concessió de la llicència de gual en una zona comunitària.		Demandar al Servei de Llicències si és vigent aquesta llicència de gual.	Tancat
281/03 330/03	Consulta sobre una edificació d'un veí que sembla que no respecta la normativa./Construcció en pati de llums.	Adreçada al Servei d'Informació Urbanística.		Tancat
320/03	Els usuaris d'un pàrquing han posat un element a la vorera per a poder entrar millor el vehicle i cada cop que entren o surten fan molt de soroll.		Demandar al Servei de Llicències si tenen llicència de gual. Potser caldria comentar amb els usuaris del pàrquing les molèsties que produeix la fusta que han posat per facilitar l'accés.	Tancat
322/03	Per les molèsties de soroll i aire calent que ocasiona l'aire condicionat d'un Centre Cívic col·locat recentment al pati de llums comunitari.	Se l'ajuda a redactar l'escrit.	Fer un escrit de denúncia conjunta de tots el veïns per a demanar la mesura del soroll.	Tancat
376/03	Per les molèsties de soroll i aire calent que ocasiona l'aire condicionat d'un supermercat.	Se l'ajuda a redactar l'escrit.	Fer un escrit de denúncia conjunta de tots el veïns per a demanar la mesura del soroll.	Resolt
443/03	Els treballadors d'una activitat de bar restaurant exposen que l'Ajuntament no actua per tal de desencallar la situació en que es troba l'activitat doncs els veïns no donen permís perquè es puguin resoldre les discrepàncies.		El titular de l'activitat ha presentat queixa. El Defensor controla la tramitació de l'expedient.	Expedient 75/03
446/03	L'Ajuntament no li concedeix la llicència per l'activitat de bar.		Haurà de complir les mesures correctores. D'acord amb el que exposa pot fer recurs.	Tancat

<b>SERVEI: URBANISME</b>				
131/03	Es rep per e-mail la queixa d'una ciutadana en relació a la política urbanística a la ciutat.		Se l'informa de les competències del Defensor i es recomana de consultar totes les qüestions que la preocupen al Servei d'Urbanisme.	Tancat
352/03	Sobre la qualificació urbanística d'uns terrenys de la seva propietat.	Al Servei d'Informació Urbanística.		Tancat
425/03	Viu en una urbanització i és queixa de la manca de serveis, clavegueram, enllumenat etc..	Es consulta al Servei d'Informació Urbanística i informen que aquesta urbanització encara no ha fet la cessió dels vials a l'Ajuntament.	Se li trameta la informació al ciutadà, i se li aconsella que els veïns es posin en contacte amb el Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament, per tal de regularitzar la situació.	Tancat
471/03	Viu en una urbanització i ara l'Ajuntament farà les obres de clavegueram. Ja els hi ha comunicat l'import que correspon a cada veí, ho considera excessiu no hi està d'acord.		L'Ajuntament pot fer aquestes obres. Si els veïns no hi estan d'acord poden recórrer, haurien d'assessorar-se amb un advocat.	Tancat
<b>SERVEI: OBRES</b>				
074/03 391/03	Per la situació en què es troba el carrer on viu en relació als carrers veïns que han urbanitzat.	El Servei d'Obres informa que de moment no està previst fer la reurbanització d'aquest carrer, No obstant els veïns ho poden sol·licitar.	Es trasllada la informació als veïns.	Expedient 11/03
360/03	Cada vegada que plou fort s'inunda el seu habitatge degut al desnivell del carrer amb la carretera.		Els veïns afectats haurien de fer un escrit per demanar a l'Ajuntament una solució a aquest problema.	Tancat
386/03	Queixa per les molèsties que provoquen al veïns les obres d'urbanització del carrer on viu.	S'ha traslladat al Servei d'Obres per tal que informin de les actuacions previstes per solucionar el que exposa el ciutadà.		Tancat
456/03	Degut a les característiques del carrer on viu demana que s'hauria de fer per demanar que es convertís en un carrer peatonal.		Fer escrit conjunt de tots el veïns demanant la reurbanització del carrer.	Tancat
<b>SERVEI: MANTENIMENT</b>				
022/03 383/03	Davant de casa seva hi ha una part de la vorera malmesa, que pot produir caigudes i quan plou queda l'aigua embassada.	Es trasllada la queixa al Servei de Manteniment i comuniquen que repararan els panots malmesos.	Es trameta la informació a la interessada. Més endavant informa que ja està solucionat.	Result
038/03	Només està asfaltada una de les voreres del carrer on viu, en aquell cantó no hi ha habitatges és un equipament esportiu.		Fer escrit conjunt de tots els veïns demanant que s'urbanitzi la vorera.	Tancat
082/03 130/03	Una persona es queixa de que fa temps que no esporguen els arbres de la zona on viu.	El Servei de Manteniment informa que tenen previst de fer la poda dels arbres en aquesta zona.	Es trameta la informació a la interessada.	Result

118/03 219/03	Per la façana d'un edifici de vivendes han passat el cable de telefonia no està subjectat i quan fa vent provoca molèsties de soroll als veïns. Ho han exposat a l'empresa i no ho soluciona.	Es comenta al Servei de Manteniment, que contacta amb l'empresa i finalment es soluciona.		Result
224/03	Exposa que s'estan remodelant uns jardinetes a la via pública, ara han marxat els operaris i han deixat la feina inacabada.	El Servei de Manteniment informa que han deixat pendent una part perquè han hagut de fer altres actuacions més urgents i que d'acord amb el representant dels veïns ho deixaran solucionat pel juliol.	Es tramet la informació al ciutadà.	Result
239/03	La vorera d'un carrer no està ben alineada. Això provoca que el vehicles alts, camions i altres al fer el gir topin amb el balcó del primer pis de l'edifici davant del qual la vorera tomba.		Fer escrit exposant la situació i demanant que es solucioni el problema doncs ha patit diverses vegades desperfectes al seu balcó.	Tancat
289/03	Han deixat un contenidor de runa mig plè davant de casa seva, l'actitud incívica de la gent que hi llença bosses de brossa i altre tipus de deixalles fa que hagi de patir molèsties de males olors i la pols que desprèn la runa allí dipositada.	S'ha traslladat la petició al Servei de Manteniment i han fet les gestió per tal que es retiri el contenidor de runa.	Es tramet la informació al ciutadà.	Result
301/03	Pel tipus de sorra que hi ha en una la plaça que més que sorra és pols.	S'informa a la queixant que es trasllada la queixa al Servei de Manteniment.	Es tramet la informació al ciutadà.	Tancat
309/03	Té una paperera adossada a la seva façana al costat de la porta, habitualment està plena de deixalles que li provoquen molèsties de males olors i demana si la poden ubicar a un altre lloc de la vorera.	S'ha traslladat la petició al Servei de Manteniment que comunica que traslladaran la paperera.	Es tramet la informació al ciutadà.	Result
324/03	Ha patit una caiguda a la via pública arran d'un desnivell provocat per una rasa que no es va asfaltar, la varen deixar amb terra. No vol fer cap reclamació doncs no ha patit lesions només vol que ho arreglin.	S'ha traslladat la petició al Servei de Manteniment que comunica que solucionaran el problema.	Es tramet la informació al ciutadà.	Result
342/03	A una plaça on hi ha jocs, a sota dels tgronxadors hi ha un desnivell bastant profund i quan plou queda plè d'aigua i fang. Demana s'hi posi més grava.	S'ha traslladat la petició al Servei de Manteniment que comunica que solucionaran el problema.	Es tramet la informació al ciutadà.	Result
345/03	Una companyia de subministrament ha obert unes rases i les han deixat sense asfaltar, només cobertes de terra i provoca molta pols.	Es comenta al Servei de Manteniment, que contacten amb l'empresa i finalment es soluciona.	Es tramet la informació al ciutadà.	Result
379/03	La vorera fa pendent en direcció a la façana de la botiga i al ploure es va filtrant aigua al local. Demana una solució.	S'ha traslladat la petició al Servei de Manteniment que comunica que solucionaran el problema.	Es tramet la informació al ciutadà.	Result

<b>SERVEI: SERVEIS MUNICIPALS</b>				
036/03	A la vorera del davant de casa seva té tres contenidors. A la nit en fer la recollida, els veïns han de patir les molèsties de sorolls i crits dels operaris. Demana es canviï la seva ubicació.	Es tramet a Serveis Municipals.	Es tramet la informació al ciutadà.	Tancat
156/03	Demana informació sobre la recollida de trastos vells.		Se li faciliten les dades de recollida en cada zona de la ciutat.	Tancat
336/03 372/03	Per les molèsties de males olors dels contenidors de brossa que té davant de casa seva, doncs tiren brossa fora del contenidor i deixen els trastos vells per la vorera arran de la seva façana, privant moltes vegades el pas dels vianants.	Se l'ajuda a fer l'escrit.	Fer escrit exposant la situació i demanant canvi d'ubicació dels contenidors de brossa.	Tancat
<b>SERVEI: BENESTAR SOCIAL</b>				
014/03	Té un familiar amb una dependència.		Exposar la situació a l'assistenta social.	Tancat
016/03 068/03	Exposa la situació d'unes persones grans.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
080/03	Un Agent l'ha denunciat per portar el gos deslligat i per no recollir les deposicions de l'animal.		Pot de fer recurs.	Tancat
092/03	Exposa una problemàtica social.	Als Serveis Socials del seu municipi.		Tancat
104/03	Una persona d'edat avançada demana informació sobre si la seva esposa pot demanar una pensió no contributiva.	A l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
141/03	La Policia Local s'ha presentat a casa seva per una denúncia dels seus veïns pels lladrucs dels seus gossos. Assegurant que és impossible que siguin els seus animals els que molestin amb els seus lladrucs.	La Policia informa que han emès acta, en principi no hi haurà sanció, ja que no s'ha detectat d'on provenien les molèsties.	Es tramet la informació al ciutadà.	Tancat
143/03	Una persona d'edat avançada exposa la seva situació davant d'una propera intervenció quirúrgica.	Se l'acompanya al Servei de Benestar Social i Sanitat perquè exposi la situació a l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
157/03	Demana poder gaudir de la subvenció de la taxa de la brossa domiciliària.		Se l'informa de les condicions que ha de tenir per poder gaudir de l'exempció i on dirigir-se per sol.litar-ho.	Tancat
161/03	Demana poder gaudir de l'exempció de l'impost de vehicles per a minusvàlids.		Se l'informa de les condicions que ha de tenir per poder sol.licitar-ho i on dirigir-se.	Tancat



167/03	Un ciutadà d'edat avançada exposa les dificultats en que es troben ell i la seva esposa per dur a terme les activitats quotidianes.	Se l'acompanya al Servei de Benestar Social i Sanitat perquè exposi la situació a l'Agència de la Gent Gran.		Tancat
201/03	Una veïna ha deixat els seus dos gossos al terrat sols durant una setmana, amb les consegüents molèsties que provoquen els lladrucs i males olors, a la resta de veïns.		Avisar a la Policia Local cada vegada que es produeixi el fet.	Tancat
207/03	En cas de defunció si la família no té mitjans per liquidar les despeses qui se'n farà càrrec.	El Servei de Serveis Socials informa que en situacions d'aquest tipus la funerària els deriva a l'assistenta social. La família ha de justificar que no tenen recursos.	Es tramet la informació al ciutadà.	Tancat
210/03	Es rep una queixa per e-mail sense identificar en relació a la manca d'higiene d'un bar.		S'informa de les competències del Defensor i se li recomana que presenti la queixa prèviament a l'Ajuntament per tal que des de el Servei de Sanitat es pugui procedir a la inspecció del local.	Tancat
248/03	Una senyora exposa la seva preocupació per l'actitud violenta del seu fill que té una dependència.	Es comunica aquesta situació a l'Assistent Social i li donen hora de visita urgent.		Tancat
269/03	La Generalitat li ha retirat el P.I.R.M.I.	A l'Assistent Social que li correspon per zona.		Tancat
274/03	Demana si per ser jubilat pot gaudir del Carnet Blau.		S'informa dels requisit per poder sol·licitar el Carnet Blau i se l'adreça al Centre Cívic que li correspon.	Tancat
278/03	En relació a l'addicció que pateix el seu fill manifesta que ja el porta l'Assistent Social.		Comentar-ho amb l'Assistent Social doncs té hora concertada.	Tancat
293/03	Comenta les condicions higièniques en que es troba un restaurant.		S'informa de les competències del Defensor i se li recomana que presenti la queixa prèviament a l'Ajuntament per tal que des del Servei de Sanitat es pugui procedir a la inspecció del local.	Tancat
307/03	Una senyora diu que ha vist rates al carrer on viu.	Es trasllada la informació al Servei de Sanitat.	Se li comunica que ho ha d'exposar al Servei de Sanitat per tal que puguin detectar d'on provenen i prenguin les mesures que calgui, i se li facilita el telèfon.	Tancat
321/07	Per e-mail es rep una queixa comunicant que ha detectat rates en el seu domicili.	Es trasllada la informació al Servei de Sanitat i exposen que ja en tenen coneixement, doncs la mateixa senyora ja els ho ha comunicat.	Se li comunica que ho ha d'exposar al Servei de Sanitat per tal que puguin detectar d'on provenen i prenguin les mesures que calgui, i se li facilita el telèfon.	Tancat
333/03	Al pis de sobre tenen un gos que sempre està al balcó provocant molèsties de males olors i lladrucs.		Avisar a la Policia Local cada vegada que es produeixi el fet.	Tancat

392/03	Arran d'una separació exposa la situació de precarietat en que es troba a més d'altres problemes amb el seu exmarit.	Se li faciliten les dades per tal que s'adrexi a l'Assessoria de la Dona, al Servei d'Orientació Jurídica i a l'Assistent Social.		Tancat
420/03	Per la gran quantitat de coloms que viuen a la zona on resideix, causant molèsties als vianants.	Es trameta la queixa al Servei que informa de les actuacions de captura que es duen a terme.	Es trasllada aquesta informació al ciutadà.	Tancat
424/03	A partir de l'acta d'un Agent de Policia per no tenir el gos censat i per orinar als parcs d'ús freqüent d'infants.		Té l'obligació de censar el gos. Si no té antecedents no hi haurà sanció.	Tancat
428/03	Segons l'acta d'un Agent de Policia per no tenir el gos censat i per orinar als parcs d'ús freqüent d'infants. Té el gos censat però quan el treu no porta la documentació.		Ha de portar la documentació de l'animal. Si no té antecedents no hi haurà sanció.	Tancat
477/03	Consulta sobre els viatges per a la Gent Gran.	Al Servei de Benestar Social, Sanitat i Consum.		Tancat
<b>SERVEI: PARTICIPACIÓ CIUTADANA</b>				
065/03	Un col·lectiu d'estrangers demana informació perquè vol constituir-se en una associació.	Participació ciutadana.		Tancat.
171/03	Per e-mail es rep una queixa d'un ciutadà, que també l'ha tramès a l'Ajuntament, respecte a la manca de l'ús del català en unes jornades sobre Innovació i Gestió Municipal organitzades per l'Ajuntament.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Per poder acceptar la queixa cal esperar la resposta de l'Ajuntament. El ciutadà adjunta la resposta que li ha enviat el Regidor Delegat de Serveis Centrals que no el satisfà, però no presenta queixa.	Tancat
447/03	Per e-mail es rep una consulta sobre els terminis que té l'Ajuntament per respondre a una petició dels ciutadans.		Si passats tres mesos no obté resposta pot presentar queixa al Defensor.	Tancat
<b>PATRONAT MUNICIPAL DE CULTURA</b>				
127/03	Els veïns que viuen a la Plaça de l'Ajuntament es queixen de les molèsties que provoquen els actes que s'hi organitzen. Balls, festes que acaben a la matinada.		Fer un escrit conjunt de tots el veïns demanant que s'alternin les festes en altres indrets de la ciutat Exposar la situació a l'Associació de Veïns de Mataró Centre.	Tancat
<b>INSTITU MUNICIPAL D'EDUCACIÓ (IME)</b>				
215/03	El seu fill té una minusvalia i en no tenir el certificat oficial no obtindrà puntuació per poder entrar a l'Escola Bressol.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Se li explica que és la Generalitat qui estableix els barems per a l'accés a l'escola.	Tancat

<b>INSTITU MUNICIPAL DE PROMOCIÓ ECÒNOMICA (IMPEM)</b>				
177/03	S'ha desplaçat des de Barcelona doncs tenia hora concertada per telèfon. Quan s'ha presentat diu que no l'han volgut atendre perquè no tenia hora concertada. La persona amb la que s'havia citat ja no hi era.		Per tal d'evitar aquesta situació caldria que al tornar a demanar hora o fes per escrit.	Tancat
<b>AIGÜES DE MATARÓ S. A.</b>				
221/03	La Companyia d'Aigües li reclama l'import de quatre anys pel servei de ramals contra incendis que facturava erròniament a un altre titular.	Es demana informació a la Companyia d'Aigües.	S'informa que haurà de pagar el Servei que li reclamen.	Tancat
288/03	Comenta que fa un dia que no té subministrament d'aigua.	S'ha de posar en contacte amb la Companyia d'Aigües de Mataró, se li faciliten les dades.		Tancat
344/03	Comenta que la Companyia d'Aigües no li soluciona el problema del soroll d'aigua que se sent des del seu pis, dedueix que pugui ser aigua d'una antiga mina.		Que un tècnic analitzi aquesta situació i la seva procedència.	Tancat
389/03	Pel tall de subministrament d'aigua sense rebre cap avis.		Que presenti queixa.	Tancat
417/03	Té una fuga d'aigua, ha avisat a la Companyia i l'informen que ha de reparar-ho el seu tècnic, avisa al seu lampista i no s'hi presenta. Demana un altre lampista.		Consultar-ho a les pàgines grogues com a professional.	Tancat
452/03	Consulta sobre el rebut del subministrament d'aigua d'un local en el que s'ha iniciat una activitat.	Companyia d'Aigües de Mataró.		Tancat
<b>MATARÓ BUS</b>				
116/03	On pot comprar les targetes del Mataró Bus.		A l'Ajuntament, estancs i caixes.	Tancat
344/03	Ha patit una caiguda dins d'un vehicle del Mataró Bus i la Companyia no admet a tràmit la reclamació.	Es telefona a la Companyia que informa que ja han atès a la senyora i li han explicat que li falta el document d'alta mèdica.	Se li trameta la informació al ciutadà.	Tancat

<b>PUMSA</b>				
128/03 356/03	Ha de comprar un pis. Vol saber si té aluminosi.	Servei de Rehabilitació.	Exigir l'informe d'un tècnic. Se li faciliten les dades d'una empresa que es dedica a aquest tema.	Tancat
145/03	PUMSA construeix un edifici que en fer cantonada, priva en part, la llum i el sol de la comunitat de l'edifici veí.	S'ha traslladat la queixa a PUMSA que també ha respost al ciutadà i d'acord amb l'arquitecte de l'obra reduiran la fondària uns 30 cm.	Es tramet la informació al ciutadà.	Resolt
149/03	Demana informació sobre pisos per a gent jove.	Se li explica qui fa les promocions d'habitatges i se li faciliten les dades de PUMSA per tal que es pugui informar.		Tancat
206/03	El president d'una comunitat de veïns vol informació sobre quin tipus de subvenció poden demanar per pintar la façana.	Servei de Rehabilitació.		Tancat
238/03	Per e-mail es rep la comunicació que a una persona amb una minusvalia li han adjudicat un pis de PUMSA i no sap quan li donaran, no facilita cap dada.		Que es dirigeixi directament a PUMSA doncs sense informació no se li pot fer cap gestió en aquest sentit. Més endavant informa que ja li han confirmat la data d'entrega.	Tancat
<b>DIVERSOS</b>				
007/03	Per problemes en la canonada que recull les aigües pluvials de dues comunitats de veïns, s'han provocat humitats a l'habitatge de la veïna d'una de les comunitats.	Les dues comunitats han de participar en la despesa de la reparació i indemnització dels danys causats.		Tancat
066/03	Una comunitat de propietaris no està satisfeta amb la gestió del seu administrador. Han canviat la porta d'entrada i no s'ajusta al projecte inicial.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.	Convocar reunió de tots el veïns per tal de decidir canviar d'administrador.	Tancat
073/03	Una comunitat de propietaris vol rehabilitar l'edifici i incloure l'ascensor.		Hi ha d'haver l'acord de la comunitat, ha de constar en acta la decisió presa. Si algun veí no hi està d'acord haurà d'acceptar la decisió que s'hagi pres.	Tancat
090/03 284/03 461/03 482/03	Problemes d'humitat amb la finca veïna.	Exposar la situació a l'administrador de la finca.	Si juntament amb l'assegurança té contractada l'assistència jurídica l'advocat de la Companyia asseguradora l'assessorarà.	Tancat
120/03	El seu veí es queixa de les molèsties que li ocasionen els plors del seu fill a la nit. L'ha amenaçat diverses vegades.		Si se sent amenaçat ho ha de denunciar, cal tenir proves d'aquesta situació.	Tancat
136/03	Una comunitat de veïns ha acordat la rehabilitació de la façana i els propietaris dels pàrquings consulten si estan obligats a participar en la despesa.		Cada propietari ha de participar d'acord amb el coeficient de propietat.	Tancat

162/03	Per la forma en que s'ha assabentat respecte a les humitats del local del Casal d'Avis als baixos de l'edifici on viu que sembla ser provenen del seu bany.		Ha de contractar un tècnic que determini si el que produeix la humitat és un element que pertany a la comunitat o només correspon al seu pis.	Exp. 23/03
168/03	Una comunitat ha fet reformes a l'escala i un veí no ha pagat la part que li correspon. Han anat per la via civil i la sentència no els hi és favorable. Han fet recurs.		Cal esperar la sentència al recurs. Si no és favorable a la comunitat, la despesa del veí que no ha pagat l'hauran de liquidar la resta de propietaris de l'immoble.	Tancat
185/03 405/03 454/03 462/03	El veí ha fet obres i li ha causat uns desperfectes i humitats que ara no soluciona.		Si l'assegurança contempla l'assistència jurídica pot demanar advocat a la companyia sinó haurà d'assessorar-se al Servei d'Assistència Jurídica.	Tancat
190/03	Problemes amb els veïns.	Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
196/03	Des de fa temps hi ha una finestra a la paret mitgera que dona a un local que té llogat, ara la veïna es queixa d'aquesta finestra.		Consultar amb un tècnic quina incidència pot tenir tancar la finestra. Depenent del dictamen pot plantejar a la veïna que la tapi, fent-se càrrec de la despesa que comporti.	Tancat
194/03	Arran d'unes obres que ha realitzat el seu veí, han manipulat la canonada d'aigües residuals de la seva finca.		Exposar la situació al tècnic de la Companyia d'Aigües.	Tancat.
213/03	El veí de sobre li provoca humitats que podrien ser d'aigües residuals i no ho soluciona.		Si l'assegurança contempla l'assistència jurídica pot demanar advocat a la companyia sinó haurà d'assessorar-se al Servei d'Assistència Jurídica.	Tancat
214/03 226/03	El desguàs d'aigües residuals de l'edifici veí li ha provocat humitats i li han resolt en part. El que està pendent d'arreglar no li solucionen.		Comprovar si l'assegurança contempla la defensa jurídica. Si no té assegurança haurà de posar una demanda civil.	Tancat
233/03	En un edifici d'habitatges el veí de l'últim pis és l'únic que té l'ús del terrat i no permet l'accés a cap més veí ni tant sols quan s'ha de reparar algun element comú, en que tots han de participar en la despesa.		Si en l'escriptura consta que només ell té dret a l'ús del terrat pot privar el pas als demés això no priva que la comunitat hagi de participar en les despeses per arranament de les parts comunes.	Tancat
253/03	El veïns d'una comunitat de propietaris es queixen de les amenaces diverses que han de patir per part dels membres d'una família que viuen en el mateix edifici i de les destrosses que ocasionen a les parts comunitàries de l'immoble.		Han d'avisar a la Policia Local cada vegada. Si no hi ha forma de conviure civilitzadament hauran d'optar per la via civil.	Tancat
283/03	Una comunitat té antena col·lectiva i alguns canals no es veuen bé. No vol fer cap despesa i per això no es soluciona aquest problema.		Un tècnic els hi hauria de fer un pressupost i aleshores plantejar-ho a la comunitat. L'interessat hauria de convèncer al altres veïns per a que tothom aportí la part que li correspon. Si no es posen d'acord, per poder veure tots el canals haurà de fer-se càrrec de tota la despesa.	Tancat

303/03	Una comunitat de veïns no es posa d'acord en relació amb la neteja de l'escala.		La mateixa comunitat és qui ho ha d'establir.	Tancat
310/03	Exposa les molèsties de soroll i aire calent que provoca la col·locació de l'aire condicionat al pati de llums comunitari per part d'un veí.		S'informa que no està regulat per l'ordenança, però si ha col·locat l'aparell a la paret comunitària hauria d'haver demanat permís a la comunitat, Se li recomana que ho comentí amb l'administrador.	Tancat
317/03 442/03	La comunitat ha decidit fer reformes a l'edifici, rehabilitar la façana, verbalment li han comunicat l'import que li pertoca. Amb la pensió que cobra no pot fer front a la despesa.		Consultar al Servei d'Orientació Jurídica.	Tancat
313/03	En el pàrquing d'un edifici de veïns hi ha filtracions d'aigües fecals hi queda un bassal d'aigua bruta. Tenen l'informe de l'arquitecte també han fet una denúncia a sanitat i no hi ha forma de que es solucioni el problema.		La pòlissa de l'assegurança de la finca contempla l'assistència jurídica posar el tema en mans de l'advocat.	Tancat
359/03	El veí de l'últim pis ha edificat al terrat, arran de les pluges ha entrat aigua a la nova construcció i vol que la comunitat es faci càrrec de les despeses.	Cal comprovar si les obres són legals al Servei d'Informació Urbanística.	Comprovar si la propietat del terrat és exclusiva d'un veí o només en té l'ús. Al Registre de la Propietat.	Tancat
387/03	El veí del segon pis ha fet obres a l'habitatge i el trasllat dels materials per l'escala ha causat desperfectes.		Cal exposar-ho al promotor de les obres i intentar arribar a un acord per solucionar els desperfectes produïts.	Tancat
402/03 404/03	Exposa la seva preocupació pels desperfectes al balcó, si se'n desprèn una part podria causar danys a algun vianant. La comunitat no es vol fer càrrec de la despesa que requereix la reparació.		Comprovar si l'assegurança cobreix l'assistència jurídica. Comunicar-ho a l'Ajuntament per tal que un tècnic comprovi la perillositat de la situació.	Tancat
451/03	La comunitat té una sola entrada d'aigua i reparteixen l'import a parts igual encara que n'hi ha que en gasten més. En algunes ocasions tallen el subministrament doncs hi ha algú que no paga. Aleshores, si volen tornar a tenir aigua ho ha de pagar la resta de la comunitat.		Han de posar-se d'acord per a establir el subministrament de l'aigua directa amb comptador a cada titular.	Tancat
013/03	Demana informació d'advocats laboralistes.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
027/03	Arran d'un accident laboral no pot treballar. La resolució judicial no ho contempla.	Al Servei d'Orientació Jurídica per tal que es pugui assessorar.		Tancat
035/03 374/03 401/03	Consulta sobre un advocat. No està satisfeta amb l'actuació de l'advocat d'ofici.	Al Col·legi d'Advocats.		Tancat
041/03 355/03	Demana assessorament per un tema de divorci/separació.	Al Servei d'Orientació Jurídica o l'Assessoria Jurídica per a la dona.		Tancat

052/03	Arran d'una queixa per la facturació de telefònica ja ha anat a la junta d'Arbitratge però no està d'acord amb el dictamen.	Al Servei d'Orientació Jurídica.	Ha de fer demanda per via civil.	Tancat
070/03 225/03 243/03 388/03 408/03	Consulta sobre un tema laboral.	A un advocat laboralista. Al Servei d'Orientació Jurídica li podran facilitar la relació de lletrats.		Tancat
075/03	Ha patit una caiguda en un centre comercial que li ha produït uns danys. Ha anat a urgències.	Al Servei d'Orientació Jurídica.	Ha de fer reclamació patrimonial per via civil.	Tancat
099/03	Tema judicial.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
165/03	Se li ha adjudicat un advocat d'ofici i no està satisfeta amb l'actuació del lletrat.		Exposar la queixa per escrit al Col·legi d'Advocats.	Tancat
170/03	Demana informació sobre si és correcte la minuta que li ha passat l'advocat.		Fer la consulta al Col·legi d'Advocats,	Tancat
176/03	Exposa que ha deixat de pagar durant uns mesos la hipoteca del pis, ara es troba amb un embarg, quan ja havia prè el compromís verbalment amb el banc que aniria pagant els rebuts pendents conjuntament amb el que correspongui a cada mes.	Al Servei d'Orientació Jurídica.	Li cal assessorar-se legalment per si es pot aturar l'embarg.	Tancat
195/03	Sobre una sentència judicial que no els és favorable, han de pagar les costes i és un import molt alt.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
202/03	Sobre la denegació d'advocat d'ofici.		Haurà de fer la gestió al Col·legi d'Advocats, per esbrinar per quin motiu li deneguen.	Tancat
300/03	Sobre les costes d'un jurídic.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
314/03	Sobre el honoraris que li vol cobrar l'advocat.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
319/03	Exposa un tema que no és competència del Defensor doncs és jurídic. Vol les dades del Col·legi d'Advocats de Barcelona.		Se li facilita la informació.	Tancat

395/03 479/03	En relació a una herència.	Al Servei d'Orientació Jurídica.		Tancat
480/03	Arran d'una reclamació patrimonial que l'Ajuntament va desestimar, i el contenciós també ha arribat al Tribunal Superior de Justícia. Està esperant la sentència.		Cal esperar que dictin la sentència. No es pot recórrer. Si es vol queixar del funcionament de la justícia, degut als anys transcorreguts, haurà de traslladar la queixa al Defensor del Pueblo.	Tancat
010/03	Una persona d'un altre municipi vol informació de com obtenir un certificat de pensió no contributiva.	Se l'adreça a l'Oficina de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya.		Tancat
012/03	Exposa la defunció del seu marit i on ha de dirigir-se per fer els tràmits corresponents.	Se li facilita l'adreça del Notari.		Tancat
021/03	Consulta sobre la venda d'un habitatge en un altre municipi.		Si hi ha un acord firmat s'ha de respectar sinó haurà de negociar el preu.	Tancat
029/03	El motiu de queixa és competència del Defensor del Pueblo.		S'informa de les competències de l'oficina del Defensor de Mataró. La seva queixa l'ha de presentar al Defensor del Pueblo Se li faciliten les dades i s'ofereix l'Oficina com a intermediària per trametre la seva queixa.	Tancat
050/03 257/03 237/03	Un ciutadà d'un altre municipi demana informació sobre les ajudes que dona la Generalitat a les famílies amb fills petits	A l'Oficina de Benestar Social de la Generalitat. Se li'n donen les dades.		Tancat
057/03	Una ciutadana belga exposa la situació dels seus fills a Bèlgica.	Dirigir-se al consolat belga.		Tancat
062/03 064/03	Demana informació sobre una oferta de treball de l'Ajuntament.	S'informa que a l'Oficina d'Atenció Ciutadana li facilitaran les bases.		Tancat
067/03 109/03 158/03	Diversos.			Resolt
076/03	Exposa que una empresa dedicada a fer recursos li ha ofert de fer recurs d'una denúncia que ja té pagada. Com han pogut obtenir les seves dades.		Presentar denúncia a l'Agència de protecció de dades a Madrid.	Tancat
105/03	Exposa la situació en que es troba relacionada amb l'aval d'un crèdit a nom del seu fill i nora. El seu fill ha mort recentment.		Consultar a l'entitat bancària si tenia contractada assegurança de vida junt amb l'hipoteca.	Tancat
115/03 422/03	Consulta sobre un tema laboral.	A una assessoria laboral.		Tancat



119/03 152/03 251/03	Exposa la situació en relació a la llista d'espera per operar-se. Degut al temps transcorregut ha empitjorat.		S'informa de les competències de l'Oficina del Defensor de Mataró. La seva queixa l'ha de presentar al Síndic de Greuges de Catalunya. Pot fer-ho a través de l'Oficina.	Tancat
121/03	Des del pis, té unes molèsties de soroll intermitents sembla que sigui d'un canalització d'aigua que desembocui en un dipòsit, pot durar 24 hores seguides i després para. No sap d'on prové. La Companyia d'Aigües no té coneixement de cap pèrdua d'aigua en aquesta finca.		Que un tècnic analitzi aquesta situació. Exposar-ho a la Companyia d'Aigües.	Tancat
123/03	Ha venut diversos vehicles, no té contracte ni documentació. Ho ha donat al comprador, que no ha fet el canvi de nom. L'Ajuntament de Barcelona li reclama l'IVTM.		Dirigir-se a Trànsit presentar declaració que no és el titular dels vehicles.	Tancat
133/03 191/03	Com a conseqüència del mal estat del paviment de la via pública ha patit un accident, en un altre municipi, causant-li desperfectes al vehicle.		Ha de fer reclamació patrimonial a l'administració corresponent. Si la seva pòlissa contempla l'assistència jurídica li pot tramitar l'advocat de la companyia asseguradora.	Tancat
144/03	Exposa que la companyia d'electricitat vol col·locar unes torres elèctriques a la seva finca.		Cal que se s'assessori amb un advocat. Li poden facilitar relació de lletrats el Col·legi d'Advocats.	Tancat
147/03	Arran d'una transmissió l'Oficina Liquidadora de la Generalitat li reclama unes diferències en el valor de la base imposable que ha declarat.		Pot fer recurs dintre de termini. Caldria un assessorament tècnic.	Tancat
103/03	Forma part de la llista de possible membre de Jurat Popular i demana informació de com funciona.		Per e-mail se li dóna resposta a la seva consulta.	Tancat
173/03	Sobre la declaració de renda.	A l'Agència Tributària d'Hisenda.		Tancat
179/03	Exposa la situació en que es va trobar ell i altres companys amb motiu d'una redada policial conjunta de la Policia Local i els Mossos d'Esquadra, que els varen tractar com a delinqüents i de la prepotència del cossos de seguretat.		S'informa de les competències de l'Oficina del Defensor de Mataró. La seva queixa l'ha de presentar al Síndic de Greuges de Catalunya ho pot fer a través de l'Oficina.	Tancat
208/03	Exposa la precària situació en que es troba el seu habitatge.		S'informa de les competències del Defensor. Se li faciliten les dades del Servei de Rehabilitació a fi que es pugui informar de les subvencions que pot demanar.	Tancat
209/03	En cas de defunció del seu germà sense testar, com quedarà el repartiment dels seus bens, ja que li consta que no ha tingut fills.		El més aconsellable és que faci testament. Davant de la manca de testament els hereus són els descendents primers, després els ascendents i finalment l'esposa, els germans, nebots etc.	Tancat

212/03	Ha de comprar un pàrquing i vol saber si té càrregues.	S'ha de dirigir al Registre de la Propietat, i a l'Ajuntament per demanar si està al corrent de l'impost municipal.		Tancat
232/03	Sobre si la seva mare que és vídua i cobra una pensió petita pot demanar l'ajuda per viduïtat que dona la Generalitat.	Se li faciliten les dades per poder anar a Benestar Social de la Generalitat per tal que l'informin.		Tancat
245/03	La propietària d'un local que té llogat exposa que el llogater hi tenia una activitat, fa més de mig any que està tancat, si pot rescindir el contracte.		Es pot rescindir el contracte de mutu acord, El més adient seria consultar-ho amb el seu administrador o en tot cas amb un advocat.	Tancat
235/03 291/03 346/03	Uns veïns es queixen del deficient serveis de Correus.		Fer queixa explícita a Correus, a l'Oficina d'Atenció al Consumidor i al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
236/03	El seu fill ha estat expulsat del IES el director no vol parlar amb el pares.		S'informa de les competències del Defensor del ciutadà. Ensenyament depèn de la Generalitat ha d'exposar la situació a l'inspector, també pot traslladar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
247/03	Una persona gran exposa que ha fet una imposició a termini en una entitat bancària i ara s'adona que és per a quatre anys quan ella ho volia en un termini més curt.		Sempre que hagi de fer alguna gestió bancària caldria que anés acompanyat. Si vol modificar el termini de la imposició caldria negociar-ho amb el director de l'entitat bancària.	Tancat
249/03	Arran d'una herència tramitada a la notaria per l'impost de transmissió s'adonen que han pagat dues vegades l'impost corresponent a un pla de pensions. Han fet un recurs de revisió al Tribunal Económico Administrativo Central.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. A la vista de la documentació que aporta s'ha fet el que calia. La resolució pot trigar més d'un any.	Tancat
261/03	Una senyora exposa la precària situació en que es troba el seu fill que aquest any no ha obtingut concessió de la gingueta a la platja i està sense feina.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria dirigir-se als canals corresponents per trobar feina.	Tancat
262/03	Figura com a titular en un compte dels seus pares, quan només és autoritzada. No havia declarat mai aquests diners i ara Hisenda li reclama.		El banc la té mal registrada. Ha d'aclarir la situació amb l'entitat bancària.	Tancat
267/03	Unes obres a la via pública li varen causar desperfectes al vehicle que tenia estacionat just on van iniciar-se les obres.		Ha de donar-ne part a la companyia asseguradora, presentar la factura de la reparació per a reclamar a l'empresa que realitzava les obres.	Tancat
270/03	Sobre les interferències que produeix la TV local en un sector de la ciutat.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Se li facilita el telèfon d'informació de la Generalitat	Tancat
290/03	En unes obres que ha fet en una finca de la seva propietat, ubicada en un altre municipi, ha detectat diferències amb el plànol inicial i els tècnics no hi volen saber res.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà. Caldria s'assessorés amb un advocat, a través del Servei d'Orientació Jurídica li podran facilitar.	Tancat

292/03	Torres d'alta tensió dins la seva propietat.		Caldria s'assessorés amb un advocat, a través del Servei d'Orientació Jurídica li podran facilitar.	Tancat
332/03	L'han fet fora d'un local, s'ha queixat de l'import que creu és desmesurat per una consumició.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.	Els locals públics tenen reservat el dret d'admissió.	Tancat
329/03	Adreça entitat.		Se li faciliten les dades.	Tancat
311/03 323/03	Uns llogaters dels pisos d'Adigsa tenien opció de compra i ara diuen que Adigsa no els hi respecta aquesta opció.		Cal comprovar el contracte que es va signar, on no consti el dret	Tancat
339/03	Relacionada amb un accident de trànsit.		N'ha de donar part a la companyia asseguradora que li proporcionarà la defensa jurídica.	Tancat
358/03	Arran d'un accident li declaren el vehicle sinistre total i no hi està d'acord.		La companyia asseguradora li ha de proporcionar la defensa jurídica perquè l'assessor. Si la reparació no és superior al valor venal pot reparar-lo i reclamar l'import al causant de l'accident.	Tancat
365/03	Ha patit una caiguda en un altre municipi ha fet reclamació patrimonial i encara no ha obtingut resposta.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. L'administració té sis mesos per respondre. Si la pòlissa de l'assegurança contempla l'assistència jurídica per demanat advocat a la Companyia perquè li tramiti la reclamació patrimonial.	Tancat
366/03	La qüestió que exposa no és competència del Defensor del Ciutadà.		S'informa de les competències de l'Oficina del Defensor de Mataró. La seva queixa l'ha de presentar al Defensor del Pueblo Se li faciliten les dades i s'ofereix l'Oficina com a intermediària.	Tancat
369/03	El titular d'un habitatge consulta diversos temes de lloguer.	A la Cambra de la Propietat.		Tancat
378/03	Vol informació sobre les normes d'una comunitat de veïns.	A la Cambra de la Propietat.		Tancat
384/03	Per la situació en que es troba. Era autònoma i ara ha quedat sense feina i sense dret al subsidi d'atur.	A l'Assistentia Social de la seva zona.		Tancat
423/09	Per e-mail arriba una consulta de com votar per correu en les eleccions al Parlament de Catalunya.		Se li facilita la informació.	Tancat

429/03	Un veí d'un altre municipi exposa que la seva néta durant la celebració de la festa major, en la que participava com a membre d'una colla de caps grossos, va patir una caiguda en la que se li varen trencar les ulleres. Ha fet reclamació patrimonial i li han desestimada.		S'informa de les competències de l'Oficina del Defensor de Mataró. La seva petició ha d'esgotar la via administrativa i després haurà d'anar al contenciós. Pot presentar queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li donen les dades.	Tancat
431/03	Exposa la seva precària situació. Està a l'atur de fa molt de temps.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria dirigir-se als canals corresponents per trobar feina.	Tancat
434/03	Ha tingut notícia que el seu pare a mort a Badalona, demana què pot fer per comprovar el fet.	Es telefona a Badalona per demanar les dades del Registre civil.	Dirigir-se al Registre Civil de Badalona. Se li donen les dades.	Tancat
444/03	Ha rebut la notificació d'una sanció de trànsit de l'Ajuntament de Barcelona però no ha rebut la notificació de la sanció i ha passat el termini de poder pagar-la amb la reducció.		S'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Pot fer recurs de reposició. Pot presentar queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Se li donen les dades.	Tancat
426/03	Està convocada per formar part d'una mesa electoral. Demana què li pot passar si no s'hi presenta.		Si ha estat elegida membre d'una mesa té l'obligació de presentar-s'hi. Depèn del jutge.	Tancat
474/03	Arran d'un declaració d'herència l'Oficina Liquidadora de la Generalitat li reclama uns imports per duplicat.		El recurs que ha fet el seu advocat és correcte. Caldria que li comentés aquesta nova notificació.	Tancat
010 ISE	Per tancament acadèmia Informàtica/anglès.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
038 ISE	Per compra/devolució article.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor. En cas que no sigui competència d'aquesta Oficina se'ls dona el telèfon de la Generalitat 012.		Tancat
020 ISE	Per reparacions.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
020/03 077/03 277/03 316/03 407/03	Agència de viatges.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
028/03 110/03 470/03	A la Companyia Iberia.	Al ser d'un altre municipi se li facilita el telèfon d'Informació de la Generalitat 012.		Tancat
016 ISE	Per humitats/calefacció/defectes construcció en un edifici nou.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor. En cas que no sigui competència d'aquesta Oficina se'ls dona el telèfon de la Generalitat 012.		Tancat

033/03	Ha comprat una plaça de pàrquing en un edifici en construcció adonant-se que no té la superfície que s'ha escripturat.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
037/03	Exposa el tracte rebut en una botiga per un problema amb el comandament a distància. Ho ha anat a denunciar als Mossos d'Esquadra i l'han derivat al consumidor. S'ha confós i ha vingut al Defensor.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor. Informant-lo de les competències del Defensor, no ho accepta i va altra vegada a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra.		Tancat
043/03	El propietari de tot l'edifici ha comunicat als veïns que augmentarà la quota per manteniment i despeses.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
036 ISE	Per la relació amb empreses de serveis/subministrament tant referent al servei com als rebuts..	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor. En cas que no sigui competència d'aquesta Oficina se'ls dona el telèfon de la Generalitat 012.		Tancat
016 ISE	Per lloguer habitatge/relació propietari llogater.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor. En cas que no sigui competència d'aquesta Oficina se'ls dona el telèfon de la Generalitat 012.		Tancat
126/03	Sobre una reclamació que li fa una entitat bancària a la liquidació d'un crèdit que ja té liquidat.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
138/03 441/03	Arran d'un tall de subministrament elèctric/pujada de la tensió, li ha causat desperfectes en alguns electrodomèstics.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
193/03	Sobra la publicitat a la premsa de feines en que s'ha de telefonar a un telèfon 906 i no atenen al moment, provocant una despesa important a l'usuari.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
164/03	La titular d'una perruqueria exposa els problemes que s'ha trobat amb un aparell per bronzejar. No s'ajusta a la normativa i ara no li volen canviar.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.	Consultar al gremi de perruqueria sobre qüestions legal.	Tancat
224/03 327/03 367/03 409/03	Sobre el contracte de compra d'un habitatge.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
246/03	Sobre les clàusules de la hipoteca.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
343/03 436/03 448/03 466/03	Sobre una pòlissa d'assegurança.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor. Se li faciliten les dades de l'Oficina de l'Assegurat.		Tancat

416/03	Sobre el contracte de compra d'un terreny en un altre municipi.	Se'ls dona el telèfon de la Generalitat 012.		Tancat
--------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--	--------